

# Obchodné podmienky

OBCHODNÉ PODMIENKY ELEKTRONICKÉHO  
OBCHODU WWW.THETWELVEGAME.COM

1. Základné ustanovenia
2. Objednávka tovaru a uzatvorenie kúpnej zmluvy
3. Zaslanie tovaru
4. Reklamácia tovaru
5. Odstúpenie od zmluvy
6. Reklamácia platby
7. Ochrana osobných údajov

## ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Tieto obchodné podmienky sú platné pre nákup v internetovom obchode [www.thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com). Podmienky bližšie definujú a upresňujú práva a povinnosti prevádzkovateľa internetového obchodu, t.j. predávajúceho, ktorým je firma Comorno s.r.o., IČO: 56 183 291, DIČ: 2122226425, IČ DPH: SK2122226425, so sídlom Lodná 2943/8, 945 01 Komárno, právnická osoba zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Nitre, oddiele Sro, vložke číslo 63056/N (ďalej len „predávajúci“) a kupujúceho, resp. spotrebiteľa (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).

Zmluvné vzťahy založené medzi predávajúcim a kupujúcim pri kúpe tovaru na diaľku sa riadia týmito obchodnými podmienkami a ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

**Spotrebiteľská zmluva** – zmluva kúpna, o dielo, prípadne iné zmluvy podľa občianskeho zákonníka, pokiaľ zmluvnými stranami sú na jednej strane spotrebiteľ a na druhej strane dodávateľ, resp. predávajúci.

**Predávajúci (dodávateľ)** - je firma Comorno s.r.o., IČO: 56 183 291, DIČ: 2122226425, so sídlom Lodná 2943/8, 945 01 Komárno, právnická osoba zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Nitre, oddiele Sro, vložke číslo 63056/N. Predávajúci je platcom DPH. Predávajúci priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobky alebo poskytuje služby.

**Kupujúci** - je osoba, ktorá je spotrebiteľ, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

**Tovar** – fyzický predmet kúpy ponúkaný na predaj prostredníctvom elektronického obchodu [www. thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com)

**Služba** – úkony spojené s predajom a dopravou tovaru objednaného prostredníctvom elektronického obchodu kupujúcemu.

**Písomné prílohy** - dodací list, faktúra, štítok s informáciami o zásielke.

**Celková kúpna cena** - vypočítaná celková cena za objednaný tovar vrátane služieb a vedľajších služieb.

**Kontaktné údaje (v pracovné dni 07:00 – 20:00, so-ne 10:00 - 18:00)**

**Infolinka:** +421 917 240 819

**Email:** [info@comorno.com](mailto:info@comorno.com)

**IBAN:** SK10 0900 0000 0052 1565 0150

**SWIFT:** GIBASKBXXXX

## **OBJEDNÁVKA TOVARU A UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY**

Zoznam produktov na stránkach [www. thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com) je katalógom bežne dodávaného tovaru. Predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých zobrazených položiek. Dostupnosť tovaru bude vždy po overení potvrdená. Pre stanovenie kúpnej ceny je určujúca cena tovaru zobrazovaná webovým rozhraním v dobe overenia objednávky.

Po určení objednávky je potrebné urobiť nasledujúce: Kupujúci vyberie tovar, riadne vyplní objednávkový formulár a odošle objednávku. Kupujúci je povinný uviesť správnu a úplnú poštovú alebo fakturačnú adresu, na ktorú má byť objednaný tovar doručený. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z procesu objednávania v internetovom obchode [www. thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com). Kupujúci má možnosť pred odoslaním objednávky túto objednávku skontrolovať a prípadne ju opraviť.

Aby objednávka v elektronickom obchode [www. thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com) bola akceptovaná, musí obsahovať nasledovné náležitosti:

- Identifikácia predávajúceho
- Identifikácia kupujúceho (Fakturačná adresa)– meno, priezvisko, ulicu, popisné číslo, mesto, PSČ, štát, e-mailovú adresu a telefónne číslo (v prípade, že kupujúci tieto údaje vyplnil pri registrácii do elektronického obchodu [www. thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com), údaje sú v prihlásenom stave automaticky predvyplnené.)

- Doručovacia adresa – meno, priezvisko, ulica, popisné číslo, mesto, PSČ, štát, telefónne číslo a e-mail. (v prípade, že dodacia adresa sa líši od fakturačnej).
- kód a požadovaný počet kusov jednotlivých produktov, ktorý jednoznačne určuje predmet objednávky (vyplní systém e-shopu na základe výberu tovaru kupujúceho)
- vybraný spôsob platby,
- vybraný spôsob dodania tovaru,

Na základe riadne vyplnenej objednávky kupujúceho vykoná predávajúci jej overenie. Overením objednávky predávajúci potvrdzuje kupujúcemu druh, predpokladanú cenu a množstvo produktov, ktoré sa zaväzuje kupujúcemu dodať. Objednávka je po overení považovaná medzi zmluvnými stranami za záväznú. Toto ustanovenie nie je pre predávajúceho záväzné v prípade, ak výrobca prestane dodávať daný produkt alebo uvedie na trh nové verzie produktov. Kupujúci je následne informovaný o nedostupnosti objednaného produktu.

Umiestnením ponuky predaja tovaru na internetových stránkach vyjadruje predávajúci svoju vôľu uzavrieť kúpnu zmluvu na tovar za uvedených podmienok. Kúpna zmluva vzniká okamihom overenia záväznej objednávky kupujúceho predávajúcim. Od tohto momentu medzi kupujúcim a predávajúcim vznikajú vzájomné práva a povinnosti, ktoré sú vymedzené kúpnu zmluvou a obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Obchodné podmienky sú zobrazené na webových stránkach internetového obchodu a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s vyššie uvedenými obchodnými podmienkami a bez výhrady s nimi súhlasí. Na tieto obchodné podmienky je kupujúci dostatočným spôsobom pred vlastným uskutočnením objednávky upozornený.

Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku, ak tomu nebránia okolnosti na strane predávajúceho či kupujúceho, možno zmluvu uzatvoriť aj v inom pre strany zrozumiteľnom jazyku. Uzavretá zmluva (objednávka kupujúceho) je predávajúcim archivovaná za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím stranám. Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (telefón, internet atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, v závislosti na tarifíkácii telekomunikačných služieb, ktoré objednávateľ používa, a kupujúci si tieto náklady uhrádza sám.

Všetky ceny uvedené na webových stránkach [www.thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com) sú s DPH, a rozumejú sa ako ceny z expedičného skladu v Komárne. Ceny produktov si môže kupujúci overiť pri jednotlivých položkách tovaru. Pred odoslaním objednávky bude vypočítaná celková kúpna cena za tovar a služby za

uvedených podmienok vrátane súvisiacich poplatkov, a kupujúci bude vyzvaný k ich schváleniu.

## **STORNOVANIE OBJEDNÁVKY**

Kupujúci môžu bez udania dôvodu stornovať svoju objednávku až do jej overenia predávajúcim. Kupujúci má ďalej podľa §7 Zákona č. 102/2014 Z.z. právo odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru. Predávajúci má taktiež právo odmietnuť objednávku, ak kupujúci opakovane neplní svoj záväzok odobrať tovar a zaplatiť kúpnu cenu aj so súvisiacimi poplatkami.

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

## **ZASLANIE TOVARU**

Predávajúci po doručení objednávky zašle kupujúcemu potvrdenie o doručení objednávky emailom označeným ako „Doručenie objednávky“. Objednávku je možné potvrdiť aj telefonicky. Pri telefonickom potvrdení objednávky si predávajúci a kupujúci potvrdia jej obsah, hlavne druh tovaru, počet kusov, písomné prílohy, ktoré tvoria prílohu tovaru, cenu za tovar a prepravu, spôsob a termín doručenia.

## **DODACIA LEHOTA**

Ak je objednaný tovar v okamihu objednávky na sklade, bude expedovaný nasledujúci pracovný deň po prijatí objednávky. Dodacia lehota závisí ďalej od zvoleného spôsobu prepravy. Dodacia lehota je špecifikovaná v popise produktu.

## **SPÔSOB DOPRAVY**

Dopravu objednávky na určenú adresu zaisťuje predávajúci iba na územie Slovenskej republiky a Českej republiky. Náklady na dopravu tovaru sa líšia podľa zvoleného spôsobu dopravy. Konkrétny spôsob dodania si zvolí kupujúci sám, podľa predávajúcim vymedzených spôsobov dopravy. Spoločnosť Comorno s.r.o. zasiela tovar prostredníctvom spoločnosti Packeta Slovakia s.r.o. alebo Zásilkovna s.r.o. (obe spoločnosti ďalej len „dopravca“).

## **SPÔSOB PLATBY**

Kupujúci má niekoľko možností, ako uhradiť kúpnu cenu za tovar. Spôsoby úhrady ceny zahŕňajú ceny s DPH. Tovar je možné v plnej výške uhradiť elektronicky prostredníctvom platobného systému integrovaného do

elektronického obchodu [www.thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com). Zásielka s tovarom vždy obsahuje návod k použitiu výrobku, ak to daný výrobok vyžaduje. Daňový doklad zasielame k objednávkam elektronicky, na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

### **Zaokrúhľovanie dobierkových súm na 0 a 5 centov**

Od 1.7.2022 nadobúda v SR platnosť novely Zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách, ktorej cieľom je obmedzenie obehu drobných mincí. Na základe tohto zákona a toho, že vopred nie je možné určiť, aký spôsob úhrady dobierky si zákazník pri preberaní zvolí (v hotovosti alebo bezhotovostne), všetky objednávky vytvorené so zvoleným spôsobom platby DOBIERKA, budú mať od 1.7.2022 finálnu sumu zaokrúhlenú na 0 alebo 5 centov.

### **PREVZATIE TOVARU**

Pri preberaní tovaru od dopravcu kupujúci skontroluje obsah a stav zásielky, či nie je zásielka poškodená. V prípade mechanického poškodenia obalu výrobku alebo výrobku samotného je kupujúci povinný spísať za prítomnosti dopravcu záznam o poškodení zásielky a nechať si túto skutočnosť dopravcom potvrdiť. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok. Kupujúci má taktiež v tomto prípade právo od zmluvy odstúpiť. Podpísaním dodacieho listu prepravcovi kupujúci súhlasí s prevzatím tovaru a potvrdzuje, že dorazil mechanicky nepoškodený.

Spotrebiteľ by mal vo vlastnom záujme tieto kroky podniknúť, vyhne sa tak neskorším problémom plynúcim zo zodpovednosti za vady, ktoré vznikli v dôsledku prepravy (mechanického poškodenia tovaru). Pokiaľ však kupujúci spotrebiteľ uvedený postup nedodrží, nie je nijako dotknuté jeho právo na uplatnenie reklamácie.

### **OSOBNÝ ODBER TOVARU**

Tovar je kupujúcemu k dispozícii na ním zvolenej pobočke Packeta alebo Zásilkovna (ak pri objednávke zvolí osobný odber).

### **REKLAMÁCIA TOVARU**

V prípade, že kupujúci objavil na zakúpenom tovare v priebehu záručnej doby vadu, ktorá nebola spôsobená jeho nevhodným používaním, ale vadou výrobku samotného, má právo na reklamáciu tovaru.

Záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru kupujúcim. Predávajúci poskytuje na dodaný tovar záruku stanovenú občianskym zákonníkom t.j. 24 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave. Ak

dôjde k výmene veci alebo jej súčasti, začína plynúť nová záruka v dĺžke 24 mesiacov.

Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to umožňuje povaha veci, stačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci údaje, ktoré musí obsahovať záručný list. Pokiaľ je poskytovaná dlhšia ako zákonná záruka, predávajúci určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste. Záručný list musí obsahovať meno a priezvisko, názov alebo obchodnú firmu predávajúceho, IČO, sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo bydlisko, ak ide o fyzickú osobu, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky.

Záruka sa vzťahuje na výrobné vady tovaru alebo iné vady, ktoré neboli spôsobené neodborným alebo nešetrným zachádzaním, použitím výrobku v rozpore s jeho účelom či mechanickým poškodením. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho dielov) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku nemožno považovať za vadu a nie je ju ani možné ako takú reklamovať.

## **ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU**

V prípade, že vec pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou vecí, alebo jej opravou; ak nie je taký postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, pokiaľ kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Zhodou s kúpnu zmluvou sa hlavne rozumie, že predávaná vec je pri prevzatí kupujúcim bez väd, ďalej preukazuje akosť a úžitkové vlastnosti požadované zmluvou, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi predvádzanej reklamy očakávané, poprípade akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takéhoto druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre používanie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

## **POSTUP REKLAMÁCIE**

Kupujúci môže tovar reklamovať vyplnením Reklamačného listu a doručením na adresu skladu predávajúceho. Vyplnený Reklamačný list obsahuje: meno kupujúceho, adresu, telefón, e-mail, číslo objednávky, iban kupujúceho, podrobný popis závady a preferovaný spôsob vyriešenia.

Práva reklamácie kupujúci uplatňuje u predávajúceho na adrese skladu – Comorno s.r.o., Lodná 2943/8, 945 01 Komárno, Slovenská republika. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy predávajúcemu bol doručený reklamovaný tovar. Tovar s Reklamačným listom môže byť doručený na adresu skladu dodávateľskou službou alebo osobne po telefonickej alebo mailovej dohoda s predávajúcim.

Tovar je vhodné zasielať v originálnom obale alebo vyhovujúcom prepravnom obale, pretože predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenie pred prijatím tovaru. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu nákladov na uplatnenie reklamácie v nutnej výške k bezpečnému doručeniu (kupujúci musí doložiť doklad k tejto preprave). V prípade neoprávnenej reklamácie nemá kupujúci nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a predávajúci bude kupujúcemu účtovať prepravné náklady tovaru spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.

Prevzatý tovar bude testovaný iba na uvedenú závalu. Zásielky, u ktorých nie je jasné, prečo k nám boli zaslané, budú vrátené odosielateľovi. Predávajúci kupujúcemu odporúča zaslať spoločne s reklamovaným tovarom Reklamačný list, ktorý výrazne zjednoduší identifikáciu zásielky a rýchlejšie vybavenie požiadavky.

## **VYBAVENIE REKLAMÁCIE**

O reklamácii sa spravidla rozhodne ihneď po prijatí reklamovaného tovaru, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne inak. Predávajúci vyrozumie spotrebiteľa o výsledku reklamácie emailom. Po uplynutí uvedenej lehoty, má spotrebiteľ rovnaké práva, ako keby sa jednalo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci spotrebiteľovi vydá potvrdenie o dátume a spôsobe vyriadenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prípadnom vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Obdobným spôsobom ako reklamácie sa vybavujú aj sťažnosti a podnety spotrebiteľov.

## **ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

### **PRÁVO KUPUJÚCEHO NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

Kupujúci má právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu a akejkolvek sankcie, v prípade nášho e-shopu do 14 dní odo dňa, kedy kupujúci alebo ním určená tretia osoba iná ako dopravca prevezme tovar, alebo:

- Posledný kus tovaru, ak si kupujúci objedná v rámci jednej objednávky viac kusov tovaru, ktoré sú dodávané samostatne,
- Poslednú položku alebo časť dodávky tovaru pozostávajúcej z niekoľkých položiek alebo častí, alebo
- Prvú dodávku tovaru, ak je v zmluve dohodnutá pravidelná dodávka tovaru po dohodnutú dobu.

### **OD ZMLUVY NEMOŽNO OKREM INÉHO ODSÚPIŤ V RÁMCI TOVARU, KTORÝ:**

bol vyrobený podľa vašich požiadaviek alebo prispôsobený vašim potrebám,

podlieha rýchlej skaze, alebo tovar s krátkym dátumom spotreby, rovnako ako aj tovar, ktorý bol vzhľadom k svojej povahe nenávratne zmiešaný s iným tovarom,

z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov nie je vhodné vrátiť potom, čo ho kupujúci porušil,

predstavuje zvukové alebo obrazové nahrávky alebo počítačový program v zapečatenom obale, pokiaľ ho kupujúci porušil.

### **PRÁVO PREDÁVAJÚCEHO NA ODSÚPENIE**

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy do okamihu odoslania tovaru, a to v prípade nedostupnosti tovaru, v prípade objednávky tovaru s akčnou cenou (zľavou) vo väčšom, než obvyklom množstve, alebo, ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, v prípade výraznej zmeny jeho ceny. Pred odstúpením od zmluvy je predávajúci vždy povinný kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe.

### **POSTUP V PRÍPADE ODSÚPENIA OD ZMLUVY**

Kupujúci môže v stanovenej lehote od zmluvy odstúpiť tým, že vyplní pripravený formulár „Oznámenie o odstúpení od zmluvy“ na stránkach e-shopu a tento formulár odošle spolu s objednaným tovarom do 14 dní od prevzatia tovaru zásielky na adresu skladu Comorno s.r.o., alebo ho po predošlej telefonickej alebo mailovej dohode prinesie osobne na adresu skladu. **Zásielky, z ktorých nie je jasné, prečo k nám boli zaslané, budú vrátené odosielateľovi.**

V prípade odstúpenia od zmluvy sa kúpna zmluva od začiatku ruší. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, znáša kupujúci náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to aj v tom prípade, kedy tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou.

V prípade odstúpenia od zmluvy podľa obchodných podmienok, vráti predávajúci peňažné prostriedky prijaté od kupujúceho do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcim, a to rovnakým spôsobom, akým ich predávajúci od kupujúceho prijal. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar vráti, alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.

Nárok na úhradu škody vzniknutej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny. V prípade odstúpenia od zmluvy má spotrebiteľ nárok iba na vrátenie finančných prostriedkov za dopravné v minimálnej ponúkanej výške (v prípade, že si zvolil drahší spôsob prepravy).

Ak bol k tovaru, v rámci ktorého kupujúci odstupuje od zmluvy, poskytnutý darček, kupujúci je povinný spolu s tovarom vrátiť aj poskytnutý darček.

## **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV PRI REKLAMÁCII**

1. Kupujúci (spotrebiteľ) má právo požiadať predávajúceho [www.thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com) o nápravu spôsobu vybavenia reklamácie alebo ak má pocit, že boli v procese reklamácie porušené jeho práva. Žiadosť spotrebiteľ zasiela e-mailom na [info@comorno.com](mailto:info@comorno.com). Pokiaľ predávajúci odpovie zamietnutím alebo do 30 dní neodpovie vôbec, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. Subjektami alternatívneho riešenia sporov sú podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. sú orgány a oprávnené právnické osoby, ktorých zoznam nájdete na stránke ministerstva hospodárstva <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>. Návrh možno podať spôsobom, ktorý je bližšie špecifikovaný v §12 zákona 391/2015 Z.z.

2. Sťažnosť môže spotrebiteľ podať taktiež on-line pomocou platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

Alternatívne riešenie sporov môže začať iba spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, povolania ani zamestnania. Alternatívne riešenie sporov nemožno začať v prípade, že hodnota sporu je menšia ako 20€. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa žiadať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporov do maximálnej výšky 5€ s DPH. Alternatívne riešenie sporov sa týka iba zmlúv uzatvorených na diaľku.

## **REKLAMÁCIA PLATBY**

Platby prostredníctvom systémov okamžitých platieb sú vykonávané cez platobnú bránu spoločnosti Stripe Payments Europe, Limited (SPEL), so sídlom 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Ireland, Registration number: 3206488LH, VAT Number: IE3206488LH. V prípade, že kupujúci chce reklamovať platbu za tovar, vykonanú prostredníctvom platobnej brány Stripe, bude reklamácia kupujúcim uplatnená u predávajúceho, ktorý od kupujúceho získa potrebné údaje k riešeniu reklamácie. Potrebné údaje k reklamáci: telefónny alebo e-mailový kontakt na kupujúceho a číslo objednávky. Predávajúci následne tieto údaje poskytne spoločnosti, ktorá na základe predložených údajov vykoná šetrenia na overenie oprávnenosti reklamácie. O výsledku reklamačného procesu bude užívateľa informovať Predávajúci bez zbytočného odkladu po ukončení reklamačného konania.

Platby kartou sú vykonávané cez platobnú bránu Stripe Payments Europe, Limited (SPEL), so sídlom 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Ireland, Registration number: 3206488LH, VAT Number: IE3206488LH. V prípade reklamácie platby je potrebné kontaktovať Predávajúceho telefonicky a e-mailom. Potrebné údaje k reklamáci: telefónny alebo e-mailový kontakt na kupujúceho a číslo objednávky. Predávajúci následne tieto údaje poskytne spoločnosti Stripe, ktorá na základe predložených údajov vykoná šetrenia na overenie oprávnenosti reklamácie. O výsledku reklamačného procesu bude užívateľa informovať Predávajúci bez zbytočného odkladu po ukončení reklamačného konania.

Pre prípadné reklamovanie platby v hotovosti kuriérovi/na výdajnom mieste spoločnostiam:

- Packeta Slovakia s.r.o., so sídlom Sliachska 1E, 831 02 Bratislava – mestská časť Nové Mesto, Slovenská Republika
- Zásilkovna s.r.o., so sídlom Českomoravská 2408/1a, 190 00 Praha 9, Česká republika

musí Kupujúci disponovať potvrdením o platbe, ktoré Kupujúci dostane pri odovzdávaní platby kuriérovi. Potrebné údaje k reklamáci: telefónny alebo e-mailový kontakt na kupujúceho a číslo objednávky. Predávajúci následne tieto údaje poskytne predmetnej spoločnosti., ktorá na základe predložených údajov vykoná šetrenia na overenie oprávnenosti reklamácie. O výsledku reklamačného procesu bude užívateľa informovať Predávajúci bez zbytočného odkladu po ukončení reklamačného konania.

## **OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Spôsob a podmienky spracúvania osobných údajov kupujúceho, ku ktorým dochádza na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej v zmysle týchto obchodných podmienok, ako aj informácie o právach kupujúceho ako dotknutej osoby sú špecifikované v „Pravidlá ochrany osobných údajov“ na stránke [www.thetwelvegame.com](http://www.thetwelvegame.com).

Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 13.5.2026