

## PRAVIDLA PRO VRÁCENÍ PENĚZ

Vítejte v Xsolla!

Podmínky této zásady pro vrácení peněz upravují vztah mezi vámi (dále jen "**Vámi**" nebo "**Klientem**") a jednou ze společností skupiny Xsolla (dále jen "**Xsolla**" nebo "**námi**" nebo "**my**") ohledně vašeho nákupu. Která společnost ze skupiny společností Xsolla je stranou této zásady pro vrácení peněz uzavřené s konkrétním klientem, záleží na zvoleném způsobu platby. Jméno a oficiální adresa sídla společnosti ze skupiny Xsolla, která je stranou Pravidel pro vrácení peněz budou zobrazeny na stránce pokladny poté, co si vyberete způsob platby. Kromě toho bude jméno a adresa příslušné společnosti uvedeno na účtence poskytnuté Klientovi po zaplacení nákupu.

### Naše položky

Xsolla vám poskytuje software, který vám je dodáván pouze prostřednictvím stahování z internetu. Můžete si zakoupit následující produkty Xsolla: a) předobjednávka, b) předplatné, c) přístup ke hře (prostřednictvím hesla nebo registrovaného herního účtu), d) měna ve hře, e) položka ve hře, f) prémiový účet (souhrnně „**Software**“).

Xsolla vám poskytuje fyzické zboží, jako jsou hrací karty nebo čepice nebo jiné zboží (souhrnně „**Produkt**“), který Xsolla prodává jako oprávněný distributor.

Všechny druhy nákupů – Software a Produkty budou souhrnně nazývány „**Položky**“ nebo „**Order**“.

### Dodávka

Po schválení nákupu začneme vaši objednávku zpracovávat. Objednávky jsou obvykle zpracovávány okamžitě (ale mohou trvat až 2-5 dní), v závislosti na způsobu platby. Jakmile bude vaše objednávka zpracována, zašleme vám potvrzovací e-mail (pokud je to možné) s e-mailovou adresou, která nám byla poskytnuta na vašem osobním účtu nebo nám byla zaslána prostřednictvím hry.

Tento potvrzovací e-mail bude sloužit jako váš elektronický doklad o nákupu a bude obsahovat informace o vaší objednávce.

### Prevence proti podvodu

Všímáme si všech skutečností ohledně podvodu. Vyhraujeme si právo odepřít přístup na naše servery, pokud zjistíme skutečnost nezákonného používání Softwaru nebo

jakékoli jiné akce zaměřené na získání Softwaru, na které uživatel nemá nárok. Upozorňujeme, že klienti, jejichž účty jsou zakázány, nemají právo požadovat vrácení zakoupeného softwaru nebo jakoukoli jinou náhradu.

## **Žádost o vrácení peněz**

Jsme rádi, že nabízíme službu zpětného odběru všem klientům, u kterých nákupy splňují naše zásady vrácení peněz.

Máte 14 dní od přijetí vaší položky na to, abyste nás informovali o svém záměru vrácení nebo výměny. U produktů potom máte dalších 14 dní na jejich navrácení zpět k nám. Vrácení mimo toto období nemusí být přijato.

Chcete-li žádat o vrácení peněz, bude zapotřebí navštívit stránku <https://help.xsolla.com/> a kontaktovat centrum péče o zákazníky skupiny Xsolla. Před odesláním žádosti o vrácení peněz mějte na paměti, že:

- Existují některé výjimky z pravidel pro vrácení peněz za software, které jsou uvedeny v sekci Podmínky vrácení peněz níže.
- Před vrácením produktu byste se měli o produkt náležitě starat. To zejména znamená, že byste neměli produkt používat a neměly by být odstraňovány žádné štítky, nálepky nebo ochranné obaly.
- Měli byste vrátit produkt ve vhodném obalu, abyste zajistili, že se k nám dostane v dobrém stavu. Abyste zajistili, že se k nám produkt dostane v dobrém stavu v souladu s těmito zásadami pro vrácení peněz, doporučujeme vám použít k vrácení produktu k nám původní balení, ve kterém jste produkt obdrželi.

## **Podmínky vrácení peněz**

1. Nepřijatý software – je povoleno vrácení peněz. V případě před objednávek, které dosud nebyly doručeny, můžete získat možnost vrácení peněz kdykoli až do dne vydání hry. Po vydání hry platí obecná pravidla pro vrácení peněz.
2. Duplicitní nákup (transakce, která byla u stejné položky provedena do pěti minut od poslední transakce):
  - Předplatná – vrácení je povoleno.
  - Měna ve hře, položky ve hře – vrácení je povoleno, pokud nebyl uplatněn nákup.
  - Herní hesla, Předobjednávky – vrácení je povoleno.
3. Zapomenutá deaktivace předplatného – vrácení je povoleno jednorázově - pouze do 48 hodin po odúčtování za předplatné.
4. Nákup měny ve hře učiněný omylem – vrácení je povoleno, pokud nebyl uplatněn nákup.
5. Software nebyl kompatibilní s existujícím nastavením:

- Předplatná – vrácení je povoleno pouze jednou do 48 hodin po odúčtování za předplatné.
  - Herní hesla, Předobjednávky – vrácení je povoleno.
6. Software nefungoval podle očekávání:
- Předplatná – vrácení je povoleno pouze jednou do 48 hodin po odúčtování za předplatné.
  - Měna ve hře, položky ve hře – vrácení je povoleno.
7. Obecná prohlášení (prohlášení jako „není to, co jsem si myslel“ nebo „to nemůžu použít“):
- Předplatná – vrácení je povoleno pouze jednou do 48 hodin po odúčtování za předplatné.
  - Položky ve hře, herní hesla, předobjednávky – vrácení je povoleno.

Hlavní věcí, kterou byste měli vědět o svém nákupu, je to, že zahájením používání jakéhokoli Softwaru před uplynutím 14 dnů od data nákupu potvrzujete, že ztratíte právo změnit názor a požádat o vrácení peněz. Například jste si zakoupili Software, zaplatili jste za něj a dostali jste odkaz na stahování nebo e-mail s klíčem pro přístup ke hře atd. Pokud začnete stahovat Software do počítače nebo jste zadali klíč obdržet Software před uplynutím 14 dnů od data nákupu, znamená to, že se vzdáváte práva na zrušení nákupu.

## Účinky zrušení

Vrácené peníze lze poslat zpět pouze dle původního způsobu platby použitého k platbě a v důsledku této refundace vám nebudou účtovány žádné poplatky. Není možné poslat vrácené peníze na jiný účet (např. na jinou kartu nebo bankovní účet), ledaže by k tomu došlo ve zvláštním případě (např. karty, u nichž vypršela platnost nebo byly zrušené nebo problém s účtem). V případě, že požadujete vrácení peněz na jiné místo určení (např. původně byl použit nevratný způsob), poplatky z této transakce se nevracejí. Vrácení peněz nezahrnuje poštovné/přepravné.

Vrácení peněz může trvat až 10 pracovních dnů v závislosti na určitých způsobech platby.

## Omezení odpovědnosti

Xsolla nevyklučuje ani žádným způsobem neomezuje naši odpovědnost vůči vám, pokud by to bylo nezákonné. V rozsahu povoleném zákonem je naše celková odpovědnost vůči vám za veškeré další předvídatelné ztráty vzniklé na základě nebo v souvislosti s [EULA](#) a touto politikou vrácení peněz, ať už ve smlouvě, při deliktu (včetně nedbalosti), porušení zákonné povinnosti nebo jinak, nesmí v žádném případě překročit celkovou cenu a) položek nebo b) 150 USD, podle toho, co je nižší.

Souhlasíte s tím, že nebudete používat tyto položky pro komerční, obchodní nebo další účely a společnost Xsolla nenese vůči vám odpovědnost za ztrátu zisku, ztrátu podnikání, přerušení podnikání nebo ztrátu obchodní příležitosti. Xsolla dodává položky pouze pro domácí a soukromé použití. Použijete-li tyto položky k jakémukoli komerčnímu, obchodnímu nebo dalšímu účelu, Xsolla neponese odpovědnost za jakýkoli ušlý zisk, ztrátu podnikání, přerušení podnikání nebo ztrátu obchodní příležitosti.

## **Spory**

Tyto zásady vracení peněz a EULA se řídí právními předpisy platnými ve státě Kalifornie a měly by být podle toho vykládány, aniž budou dotčena jakákoli jiná nezbytná ustanovení zákona, která jsou pro zákazníka výhodnější a která platí v zemi obvyklého pobytu zákazníka.

S vědomím vysokých nákladů na soudní spor, a to nejen v dolarech, ale i co se týče času a energie, souhlasíte jak vy a Xsolla s tímto postupem řešení sporů: V případě jakékoli kontroverze, stížnosti, opatření nebo sporu, které vzniknou v souvislosti s jakýmkoli nákupem položky nebo s ním souvisí, nebo porušení, vymáhání, výkladu nebo platnosti těchto Pravidel pro vracení peněz a (nebo) EULA jiné její části (Spor), strana uplatňující spor se nejprve musí v dobré víře pokusit o urovnání sporu poskytnutím písemného oznámení druhé straně doporučenou poštou s uvedením skutečností a okolností (včetně veškeré příslušné dokumentace) sporu a umožnění přijímající straně 30 dní od data zaslání odpovědi na spor. Oznámení bude zasláno na adresu: Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

Dokud ve svém oznámení ne uvedete jinak, skupina Xsolla odpoví na vaše upozornění pomocí vaší naposledy použité fakturační adresy nebo fakturační a/nebo dodací adresy, kterou máme.

V případě, že skupina Xsolla nebude schopna spor řešit, vy i skupina Xsolla souhlasíte s tím, že strany vyřeší své arbitrážní rozhodčí řízení v Los Angeles v Kalifornii před jediným rozhodcem. Rozhodčí řízení bude spravováno společností JAMS v souladu se Zjednodušenými rozhodčími pravidly a postupy a rozhodce použije právní předpisy platné ve státě Kalifornie. Rozhodčí řízení bude probíhat výhradně individuálně, aniž by vzniklo právo na jakékoli nároky na rozhodčí řízení na základě skupinové žaloby. Tímto se vzdáváte práva na soudní žalobu.

Veďte prosím na vědomí, že Xsolla není vývojářem Softwaru a nemůže ovlivnit kvalitu Softwaru ani zaručit, že splní vaše očekávání. Software je poskytován „tak, jak je“ a na základě „jak je k dispozici“ bez záruky nebo stavu jakéhokoli druhu.

Při rozhodování o zakoupení předobjednávky videohry mějte na paměti, že vývojář softwaru, a nikoli Xsolla, je výhradně odpovědný za dokončení vývoje softwaru a za poskytnutí funkční verze softwaru.

Jakákoli oznámení, prohlášení a přísliby učiněné vývojářem softwaru v souvislosti se softwarem, včetně, ale bez omezení na obsah, datum vydání, přístupnost softwaru, jsou výlučnou odpovědností vývojáře. Měli byste si být vědomi možného rizika, že vývojář softwaru může nakonec selhat při dodání softwaru v dobré kvalitě nebo včas, nebo jinak nebude schopen uspokojit vaše očekávání. Všechny nároky a žádosti o vrácení peněz v takových případech je třeba podat přímo vývojáři softwaru.

### **Prohlášení o ochraně soukromí**

Zavázali jsme se chránit soukromí našich klientů. Informace o tom, jak jsou informace shromažďovány, používány nebo zveřejňovány v souvislosti s vaším nákupem, naleznete v našich [Zásadách ochrany soukromí](#).

### **Kontakty**

Pokud máte další dotazy nebo obavy týkající se našich zásad pro vrácení peněz, obraťte se pro více informací na naši zákaznickou podporu na adrese **<https://help.xsolla.com/>**.

Datum účinnosti: 20. března 2019

Naposledy aktualizováno: 1. prosince 2019