

## POLITYKA ZWROTU KOSZTÓW

Witamy w Xsolla!

Warunki niniejszej Polityki Zwrotu Kosztów regulują stosunki pomiędzy Klientem (dalej nazywanym **Klientem** lub **Tobą**) a jedną ze spółek w grupie Xsolla (dalej nazywaną **Xsolla** lub **my**) w związku z dokonaniem przez Klienta zakupem. Wybrana metoda płatności decyduje o tym, która ze spółek z grupy Xsolla jest stroną niniejszej Polityki Zwrotu Kosztów zawartej z konkretnym Klientem. Nazwa i adres siedziby spółki Xsolla będącej stroną niniejszej Polityki Zwrotu Kosztów pojawi się na stronie finalizowania transakcji po wybraniu przez Klienta metody płatności. Ponadto nazwa i adres siedziby danej spółki zostanie umieszczona na rachunku wysłanym Klientowi po dokonaniu płatności za zakup.

### Nasza oferta

Xsolla dostarcza Klientom oprogramowanie, które dostępne jest wyłącznie w drodze pobrania z Internetu. Klient może zakupić następujące produkty Xsolla: a) przedsprzedaż, b) subskrypcja, c) dostęp do gry (przy użyciu klucza lub zarejestrowanego konta w grze), d) waluta dostępna w grze, e) przedmioty dostępne w grze, f) konto premium (razem nazywane dalej **Oprogramowaniem**).

Xsolla oferuje Klientom towary materialne, takie jak karty do gry lub czapki z daszkiem oraz inne przedmioty (razem nazywane dalej **Produktami**), które Xsolla sprzedaje w charakterze autoryzowanego dystrybutora.

Wszelkiego rodzaju zakupy — zarówno dotyczące Oprogramowania, jak i Produktów — nazywane są razem **Artykułami** lub **Zamówieniem**.

### Realizacja zamówienia

Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po zatwierdzeniu transakcji. Zamówienia zwykle realizowane są natychmiastowo, ale ich realizacja może potrwać od 2 do 5 dni w zależności od wybranej przez Klienta metody płatności. Po zrealizowaniu przez nas Zamówienia Klient otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem (o ile to możliwe) na adres e-mail podany w danych osobistego konta lub w grze.

Wiadomość e-mail z potwierdzeniem stanowi elektroniczny dowód zakupu i zawiera informacje o Zamówieniu złożonym przez Klienta.

### Zapobieganie nadużyciom

Zwracamy szczególną uwagę na próby oszustw i nadużyć. Zastrzegamy sobie prawo odmowy dostępu do naszych serwerów w sytuacji stwierdzenia niezgodnego z prawem korzystania z Oprogramowania lub działań zmierzających do pozyskania przez użytkownika Oprogramowania, do którego nie jest uprawniony. Informujemy, że Klienci, których konta zostały zablokowane, nie mają prawa do żądania zwrotu kosztów zakupu Oprogramowania ani innych kosztów.

## **Wniosek o zwrot kosztów**

Mamy przyjemność oferować naszym Klientom usługę odbioru zakupionych towarów, o ile jest to zgodne z naszą Polityką Zwrotu Kosztów.

Klient ma 14 dni od otrzymania towaru na poinformowanie nas o swoim zamiarze dokonania zwrotu lub wymiany. W przypadku zakupu Produktów Klient ma dodatkowe 14 dni na dokonanie ich zwrotu. Zwroty dokonane po upływie tego terminu mogą nie być przyjmowane.

Aby wystąpić o zwrot kosztów, należy odwiedzić <https://help.xsolla.com/> i skontaktować się z działem obsługi klienta Xsolla. Przed wysłaniem wniosku o zwrot kosztów, należy zapoznać się z poniższymi zasadami.

- Istnieją wyjątki od zasad zwrotu kosztów dotyczące Oprogramowania wymienionego w warunkach Zwrotów poniżej.
- Przed zwróceniem Produktu należy o niego odpowiednio dbać. Oznacza to w szczególności, że Produkt nie może być używany, pozbawiony metek, etykiet czy opakowania ochronnego.
- Produkt należy zwrócić do nas w odpowiednim opakowaniu zabezpieczającym go przed zniszczeniem w transporcie. W celu zapewnienia że Produkt dotrze do nas w dobrym stanie zgodnie z niniejszą Polityką Zwrotu Kosztów, zalecamy zapakowanie Produktu w oryginalne opakowanie, w którym trafił do Klienta.

Najważniejszą sprawą, o której należy pamiętać, w związku z zakupem jest to, że jeśli użytkownik rozpocznie korzystanie z Oprogramowania przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie, to traci prawo do zmiany zdania i do żądania zwrotu. Na przykład, użytkownik zakupił Oprogramowanie, zapłacił za nie i otrzymał link do pobrania lub wiadomość e-mail zawierającą klucz dostępu do gry itp. Jeśli rozpoczął pobieranie Oprogramowania na swój komputer lub jeśli wprowadził klucz i odebrał Oprogramowanie przed upływem 14 dni od zakupu, to tym samym zrzekł się swojego prawa do odstąpienia od zakupu.

## **Warunki zwrotu kosztów**

1. Oprogramowanie nieotrzymane — zwrot kosztów jest dopuszczalny. W przypadku zamówień złożonych w przedsprzedaży, które nie zostały jeszcze

zrealizowane, Klient może otrzymać zwrot kosztów do chwili otrzymania gry. Po otrzymaniu gry stosuje się ogólne warunki zwrotu kosztów.

2. Zduplikowany zakup (transakcja zakupu artykułu dokonana w ciągu pięciu minut po zakupie identycznego artykułu):
  - Subskrypcje — zwrot kosztów jest dopuszczalny.
  - Waluta w grze, przedmioty w grze — zwrot kosztów jest dopuszczalny, jeśli zakupiony artykuł nie został wykorzystany.
  - Klucz do gry, przedsprzedaż — zwrot kosztów jest dopuszczalny.
3. Użytkownik zapomniał aktywować subskrypcję — zwrot kosztów jest dopuszczalny wyłącznie jednorazowo w ciągu 48 godzin po obciążeniu konta opłatą za subskrypcję.
4. Omyłkowy zakup waluty w grze — zwrot kosztów jest dopuszczalny, jeśli zakupiony artykuł nie został wykorzystany.
5. Oprogramowanie nie jest kompatybilne z aktualną konfiguracją:
  - Subskrypcja — zwrot kosztów jest dopuszczalny wyłącznie jednorazowo w ciągu 48 godzin po obciążeniu konta opłatą za subskrypcję.
  - Klucz do gry, przedsprzedaż — zwrot kosztów jest dopuszczalny.
6. Oprogramowanie nie działa zgodnie z oczekiwaniami:
  - Subskrypcja — zwrot kosztów jest dopuszczalny wyłącznie jednorazowo w ciągu 48 godzin po obciążeniu konta opłatą za subskrypcję.
  - Waluta w grze, przedmioty w grze — zwrot kosztów jest dopuszczalny.
7. Ogólne stwierdzenia, (np. "nie jest taki, jak myślałem" lub "nie mogę tego używać"):
  - Subskrypcja — zwrot kosztów jest dopuszczalny wyłącznie jednorazowo w ciągu 48 godzin po obciążeniu konta opłatą za subskrypcję.
  - Przedmioty w grze, klucze do gry, przedsprzedaż —zwrot kosztów jest dopuszczalny.

## **Skutki anulowania zamówienia**

Zwrot kosztów może być dokonany wyłącznie taką samą metodą, jakiej użyto do zapłacenia za zakup i nie obejmuje zwrotu kosztów płatności poniesionych przez Klienta. Nie ma możliwości dokonania zwrotu na inne konto (np. na inną kartę lub na innych rachunek bankowy), o ile nie istnieją szczególne powody (np. karta utraciła ważność lub została zastrzeżona, występuje problem z rachunkiem bankowym). W przypadku gdy Klient prosi o zwrot środków na inny rachunek (np. w sytuacji płatności poprzez bezzwrotną formę płatności), opłaty poniesione w związku z dokonywaniem zwrotu nie zostaną zwrócone. Zwrot nie obejmuje kosztów nadania / przesyłki.

Zwrócone środki mogą pojawić się na koncie Klienta nawet po 10 dniach roboczych w zależności od wybranej metody płatności.

## **Ograniczenie odpowiedzialności**

Xsolla nie wyłącza ani nie ogranicza swojej odpowiedzialności wobec Klienta w sposób niezgodny z przepisami prawa. W zakresie dopuszczalnym przez przepisy nasza odpowiedzialność wobec Klienta za wszelkie dające się przewidzieć straty wynikająca z postanowień EULA oraz niniejszej Polityki Zwrotów Kosztów, z tytułu umowy, deliktu (w tym niedbalstwa), naruszenia przepisów prawa czy z innego tytułu, w żadnym wypadku nie może przekroczyć mniejszej z kwot: a) łącznej kwoty ceny zapłaconej za Towary lub b) 150 USD.

Klient zobowiązuje się nie korzystać z Towarów w celach komercyjnych i biznesowych ani nie odsprzedawać ich dalej, a Xsolla nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za utracone korzyści, niezrealizowane transakcje biznesowe, zakłócenie działalności gospodarczej lub utracone okazje biznesowe. Xsolla dostarcza Towary wyłącznie z przeznaczeniem do wykorzystania w celach domowych i prywatnych. Jeśli Klient korzysta z Towarów w celach komercyjnych i biznesowych lub odsprzedaje je dalej, Xsolla nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za utracone korzyści, niezrealizowane transakcje biznesowe, zakłócenie działalności gospodarczej lub utracone okazje biznesowe.

## **Spory**

Niniejsza Polityka Zwrotu Kosztów oraz EULA podlegają prawu Stanu Kalifornia i winny być interpretowane zgodnie z jego przepisami, bez uszczerbku dla innych przepisów prawa korzystniejszego dla klienta obowiązujących w kraju zamieszkania klienta.

Biorąc pod uwagę wysokie koszty rozstrzygania sporów prawnych, zarówno pod względem finansowym, a także czasu i wysiłku, zarówno Klient jak i Xsolla zobowiązują stosować następującą procedurę rozstrzygania sporów: W przypadku różnicy zdań, roszczeń lub sporu dotyczącego zakupu Towaru, naruszenia postanowień, realizacji, interpretacji lub obowiązywania niniejszej Polityki Zwrotu Kosztów lub EULA (dalej Spór), strona podnosząca kwestię sporną zobowiązuje się w pierwszej kolejności podjąć próbę rozwiązania sporu w dobrej wierze, informując drugą stronę na piśmie wysłanym listem poleconym i opisującym okoliczności (z dołączeniem odpowiedniej dokumentacji) o kwestii spornej i dając drugiej stronie 30 dni na odpowiedź, licząc od dnia nadania pisma. Pismo należy wysłać do: Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

O ile w piśmie nie wskazano inaczej, Xsolla odpowie na pismo Klienta, kierując je na ostatnio używany adres płatnika lub adres płatnika/odbiorcy znajdujący się w naszym systemie.

W sytuacji gdy Xsolla nie jest w stanie rozwiązać sporu, Klient i Xsolla postanawiają, że strony przedstawią spór do wiążącego rozstrzygnięcia w drodze jednoosobowego arbitrażu w Los Angeles, Kalifornia. Postępowanie arbitrażowe prowadzone będzie przez JAMS zgodnie z Zasadami Uproszczonego Arbitrażu, a arbiter stosować będzie przepisy właściwe dla Stanu Kalifornia. Arbitraż prowadzony będzie wyłącznie na zasadach

indywidualnych bez prawa do dochodzenia praw w drodze arbitrażu na zasadach powództwa zbiorowego. Klient niniejszym zrzeka się prawa do dochodzenia roszczeń w powództwie zbiorowym.

Należy pamiętać, że Xsolla nie jest developerem Oprogramowania i nie ma wpływu na jego jakość ani nie może gwarantować, że będzie ono spełniać oczekiwania użytkownika. Oprogramowanie dostarczane jest w stanie zastanym i na zasadzie dostępności bez żadnego rodzaju gwarancji.

Podjmując decyzję o zakupie gry video w przedsprzedaży, należy mieć świadomość, że to developer Oprogramowania, a nie Xsolla, ponosi wyłączną odpowiedzialność za ukończenie pracy nad Oprogramowaniem i dostarczenie użytkownikowi jego działającej wersji.

Wszelkie komunikaty, oświadczenia i obietnice złożone przez developera Oprogramowania, w tym te dotyczące jego treści, daty premiery czy dostępności składane są przez developera na jego wyłączną odpowiedzialność. Należy mieć świadomość, że istnieje ryzyko, iż developer Oprogramowania nie dostarczy Oprogramowania w dobrej jakości, w terminie lub spełniającego oczekiwania użytkownika. W takim wypadku żądania zwrotu zapłaty należy kierować bezpośrednio do developera Oprogramowania.

## **Prywatność**

Zobowiązujemy się do ochrony prywatności naszych Klientów. Informacje o zasadach gromadzenia, wykorzystywania i ujawniania przez nas danych związanych z dokonywanymi zakupami znajdują się w naszej [Polityce Prywatności](#).

## **Dane do kontaktu**

W przypadku pytań dotyczących naszej Polityki Zwrotu Kosztów można kontaktować się z naszym Działem Obsługi Klienta na stronie <https://help.xsolla.com/> w celu uzyskania dalszych informacji.

Data wejścia w życie: 20 marca 2019

Ostatnia aktualizacja: 1 grudnia 2019