

# Všeobecné obchodní podmínky MiWoSe

## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ A POJMY

- 1.1. **Prodávajícím** nebo **Provozovatelem** se rozumí níže specifikovaná osoba provozující e-shop.
- 1.2. **E-shopem** se rozumí internetový obchod provozovatele, který je dostupný online na adrese [eshop.miwose.cz](http://eshop.miwose.cz).
- 1.3. **Webové stránky** jsou internetové stránky provozovatele dostupné online na adrese [www.miwose.cz](http://www.miwose.cz).
- 1.4. **Status stránka** je webová stránka zobrazující aktuální stav serveru, která je dostupná online na adrese [status.miwose.cz](http://status.miwose.cz)
- 1.5. **Herní server** je Minecraft server provozovatele „Minecraft Work Server“ (dále jen „**MiWoSe**“) dostupného na IP adrese [play.miwose.cz](http://play.miwose.cz).
- 1.6. **Discord server** je server na platformě Discord určený převážně ke komunikaci mezi všemi uživateli herního serveru. Je dostupný online na adrese [www.miwose.cz/discord](http://www.miwose.cz/discord).
- 1.7. **Kontaktovat provozovatele** lze prostřednictvím **e-mailu provozovatele** ([info@miwose.cz](mailto:info@miwose.cz)), discord serveru, příp. jiným způsobem uvedeným na webových stránkách nebo e-shopu.
- 1.8. **Kupujícím** se rozumí fyzická osoba v postavení spotřebitele starší 16 let nebo se souhlasem svého zákonného zástupce.
- 1.9. **Obchodními podmínkami** nebo **VOP** se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky upravující vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi Janem Lehockým, bydlištěm Nádražní stezka 13, Františkovy Lázně, IČO 23340151, a kupujícím prostřednictvím e-shopu.
  - 1.9.1. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy je kupujícím právnická osoba či podnikající fyzická osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, v rámci své podnikatelské činnosti nebo svého samostatného výkonu povolání.
  - 1.9.2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat vždy pouze písemně v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.10. **Pravidla serveru** je dokument dostupný na webových stránkách v sekci „Pravidla“. Všichni hráči herního serveru jsou povinni se řídit informacemi uvedenými v tomto dokumentu.

- 1.10.1. Jsou-li pravidla serveru v rozporu s ustanoveními uvedenými v obchodních podmínkách, platí ustanovení uvedená ve VOP.
- 1.10.2. Znění pravidel serveru může provozovatel měnit či doplňovat. Práva a povinnosti uživatelů nejsou těmito změnami dotčena po dobu účinnosti předchozí verze pravidel.
- 1.11. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Práva a povinnosti uživatelů nejsou těmito změnami dotčena po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.12. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Oba tyto dokumenty jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze také uzavřít pouze v českém jazyce.

## 2. ÚČET A OSOBNÍ ÚDAJE KUPUJÍCÍHO

### 2.1. Registrací na herním serveru vzniká **uživatelský účet**.

- 2.1.1. K nákupu na e-shopu je nutný uživatelský účet. Pro správné zpracování objednávky je zároveň nutné, aby uživatel na herním serveru prošel celým úvodním tutoriálem (k tomu dojde bezprostředně po prvním připojení na herní server).
- 2.1.2. Nemá-li před odesláním objednávky kupující založený uživatelský účet, nemusí dojít k úspěšnému zpracování objednávky a následnému dodání zboží/služeb. Dojde-li k této situaci a kupující neobdrží zakoupené zboží, postupuje se dle ustanovení uvedených v bodu 6.2.2.1.

### 2.2. Registrací na webových stránkách vzniká **webový účet**.

- 2.2.1. K nákupu na e-shopu není potřeba webový účet.
- 2.2.2. Není-li na webových stránkách uvedeno jinak, tvorba webových účtů pro uživatele byla dočasně pozastavena.

### 2.3. Kupující je povinen vždy uvádět správné a pravdivé údaje a je povinen je v rámci svého uživatelského a webového účtu vždy aktualizovat. Provozovatel má za to, že při objednávání jsou údaje uvedené kupujícím správné a aktuální.

- 2.3.1. V případě, že provozovatel následně zjistí, že kupující v objednávce uvedl nesprávné či nepravdivé údaje, může od smlouvy odstoupit.

### 2.4. Provozovatel nakládá s osobními údaji kupujících v souladu s [Podmínkami ochrany osobních údajů](#).

### 3. E-SHOP

- 3.1. Veškeré zboží na e-shopu je uvedeno včetně cen, které již obsahují veškeré poplatky ze strany prodávajícího (není-li u zboží uvedeno jinak).
  - 3.1.1. Prodávající si vyhrazuje právo měnit cenu prodávaneho zboží bez jakéhokoliv upozornění.
  - 3.1.2. U veškerého zboží je uvedena zároveň nejnižší cena za posledních 30 dní – způsob zobrazení se může lišit dle zařízení kupujícího.
- 3.2. Minimální hodnota objednávky je 0 Kč.
- 3.3. Provozovatel může v rámci promo akcí nabízet slevové kódy/kupóny. Případné poskytnuté slevy nelze vzájemně kombinovat, není-li uvedeno jinak.
- 3.4. Provozovatel na e-shopu vždy uvádí aktuální informace o možných platebních metodách a jejich poskytovatelích.
- 3.5. Provozovatel má právo u některých platebních metod požadovat transakční poplatek, takový poplatek je vždy jasně uveden a oznámen ještě před odesláním objednávky.
- 3.6. E-shop je dostupný nepřetržitě. To neplatí v případě výpadku (viz sekce 9.2, 9.3 a 9.4).

### 4. DONATE

- 4.1. **Donatem** se rozumí dobrovolné darování finančních prostředků provozovateli. Kupující k daru nepřipojuje žádné podmínky ani příkazy.
- 4.2. Při příspěví pomoci Donate kupující neobdrží žádný hmotný ani digitální obsah. Mezi provozovatelem a darujícím (kupujícím) se neuzavírá kupní smlouva.
- 4.3. Při příspěví pomoci Donate nemá kupující nárok na reklamaci ani na vrácení peněz.

### 5. MĚSÍČNÍ ODMĚNA

- 5.1. **Měsíční odměnou** se rozumí veškeré balíčky dostupné ve stejnojmenné kategorii na e-shopu k vyzvednutí jednou za 30 dní.
- 5.2. Vyzvednutí měsíční odměny je zdarma.
- 5.3. Pouhým vyzvednutím měsíční odměny nedochází k uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím.
  - 5.3.1. Vyzvedává-li kupující měsíční odměnu společně s nákupem jiných položek, kupní smlouva se uzavírá pouze na tyto ostatní položky.

## 6. KUPNÍ SMLOUVA

### 6.1. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 6.1.1. K **vytvoření objednávky** dochází v okamžiku jejího odeslání kliknutím na vybranou platební bránu.
- 6.1.2. Při odeslání objednávky je nutné uvést platný e-mail, na který bude následně systémem odeslané potvrzení o obdržení objednávky.
- 6.1.3. Při platbě přes platební bránu Stripe nebo Mollie dochází k **potvrzení objednávky a uzavření kupní smlouvy** úspěšným zaplacením objednávky.
- 6.1.4. Při platbě jiným způsobem dochází k **potvrzení objednávky a uzavření kupní smlouvy** manuálně ze strany provozovatele po úspěšném zaplacení objednávky.
  - 6.1.4.1. Nedojde-li k manuálnímu potvrzení objednávky a uzavření kupní smlouvy do 3 dnů od zaplacení objednávky, má kupující právo na vrácení celé uhrazené částky.
  - 6.1.4.2. Dojde-li k manuálnímu potvrzení objednávky i déle než po 3 dnech od jejího zaplacení, zaniká kupujícímu právo pro toto zdržení podle předchozího bodu, pokud se již tohoto práva nedovolal.
- 6.1.5. V případě platby bankovním převodem musí být objednávka uhrazena do 3 dnů od jejího vytvoření, u platby přes platební bránu do 15 minut od vytvoření.
- 6.1.6. Prodávající je vždy oprávněn požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (zpravidla přes uvedený e-mail).

### 6.2. DODÁNÍ

- 6.2.1. Veškeré zboží uvedené na e-shopu je digitálního charakteru bez fyzického nosiče. Náklady spojené s balením a dodáním zboží jsou tudíž 0 Kč.
- 6.2.2. Veškeré zakoupené zboží je dostupné zpravidla do 10 minut od uzavření kupní smlouvy, v případě technických problémů do 72 hodin.
  - 6.2.2.1. Nedojde-li k dodání výše uvedeného zboží do 3 dnů od uzavření kupní smlouvy, má kupující právo odstoupit od smlouvy.

- 6.2.3. Dojde-li k dodání zboží i po uvedených termínech dodání, zaniká kupujícímu právo odstoupit od smlouvy pro toto zdržení, pokud se již tohoto práva nedovolal (ve smyslu bodu 6.2.2.1).

### 6.3. VADA NA ZBOŽÍ A CHYBNÝ POPIS ZBOŽÍ

- 6.3.1. Vyskytne-li se vada v zakoupeném zboží nebo neodpovídá-li zboží zásadně uvedenému popisu, má kupující právo:

- a) na odstranění vady jejím opravením;
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny stanovenou prodávajícím; nebo
- c) odstoupit od smlouvy.

- 6.3.1.1. Kupující sdělí provozovateli, které z těchto práv si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu od oznámení vady. Pokud ani poté neoznámí provozovateli, které právo si zvolil, platí, že si nepřeje své právo uplatnit.

- 6.3.1.2. Provedenou volbu nelze změnit bez souhlasu provozovatele, nežádá-li kupující o náhradu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

- 6.3.1.3. Dojde-li k takovému porušení po dobu trvání služby (zakoupeného v kategorii VIP), provozovatel má právo snížit vrácenou částku o cenu přiměřeně odpovídající užívané lhůtě, jež sám spravedlivě stanoví tak, aby kupujícímu nevznikla nedůvodná újma.

- 6.3.1.4. Pokud je vada odstranitelná, nemůže kupující odstoupit od smlouvy.

- 6.3.1.5. Kupující nemůže dále odstoupit od smlouvy, pokud již zboží zcela nebo částečně využil či spotřeboval (zejména herní měna, změna jména apod.). To neplatí pro VIP (ovšem může se vztahovat na zboží prodávané společně v balíčku s VIP).

- 6.3.2. Vyskytne-li se po dobu trvání služby (zakoupené v kategorii VIP) technický problém a kupující není schopen využívat jím zakoupenou službu, kupující je povinen takový problém nahlásit provozovateli. Provozovatel musí takovou chybu nejdéle do 5 dnů opravit, v jiném případě má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny stanovenou prodávajícím.

- 6.3.2.1. Kupující je povinen nahlásit chybu kontaktováním provozovatele.

- 6.3.2.2. Provozovatel se může s kupujícím domluvit na prodloužení doby trvání VIP o dobu, kdy kupující nemohl službu využívat, namísto přiměřené slevy z kupní ceny.

- 6.3.2.3. Bod 6.3.2 se nevztahuje na předem oznámené výpadky a údržby jak herního, tak discord serveru (viz sekce 9.4) a na zásahy vyšší moci (viz sekce 9.3).

## 7. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY A REKLAMACE

7.1. Veškerá e-mailová komunikace ze strany kupujícího musí pocházet z e-mailu uvedeného v objednávce, a to za účelem ověření totožnosti kupujícího. Zároveň je vždy nutné uvádět číslo (resp. označení) objednávky a došlo-li k zaplacení alespoň části kupní ceny, tak také potvrzení o této platbě.

7.2. Odstoupí-li kupující či provozovatel od smlouvy, provozovatel bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 7 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátí všechny přijaté finanční prostředky.

7.2.1. Provozovatel vrací přijaté finanční prostředky stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se na tom obě smluvní strany jinak nebo není-li to technicky možné.

7.3. V případě naplnění práva k vrácení kupní ceny kupujícím bude provozovatelem kupní cena či její uhrazená část kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů, vrácena.

### 7.4. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY KUPUJÍCÍM

7.4.1. Vzhledem k faktu, že veškeré zboží uvedené na e-shopu je digitálního charakteru bez fyzického nosiče (viz bod 6.2.1), kupující nemá právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží.

7.4.2. Kupující má právo odstoupit od smlouvy:

- a) poruší-li prodávající zásadně kupní smlouvu (za podmínek uvedených v sekci 6.3);
- b) není-li mu zboží dodáno ve lhůtě uvedené v těchto obchodních podmínkách, nedojde-li k případu uvedenému v bodu 6.2.3;
- c) dojde-li ke kompletnímu znepřístupnění zakoupeného zboží kvůli omezení přístupnosti služeb v době celého jejich trvání, jak je to uvedeno v bodu 9.1.5 písm. b), nebo nevědomému zakoupení zboží během plánované údržby nebo technickému výpadku, jak je to uvedeno v bodech 9.2.4.1 a 9.4.3; nebo
- d) z jiných důvodů uvedených v těchto obchodních podmínkách.

7.4.3. Kupující má právo odstoupit od smlouvy z výše uvedených důvodů do 7 dnů od uzavření kupní smlouvy. Zavazuje se tak ovšem učinit v přiměřené lhůtě a bez zbytečného odkladu. Provozovatel může lhůtu v odůvodněných případech prominout.

7.4.4. Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li k zakoupenému zboží poskytovány dárky a kupující odstoupí od smlouvy, je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky.

## 7.5. Odstoupení od smlouvy provozovatelem

7.5.1. Provozovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy:

- a) ze zákonem stanovených důvodů;
- b) v případě zjevné chyby ceny zboží;
- c) porušil-li kupující obchodní podmínky a/nebo porušil-li pravidla herního či discord serveru;
- d) pokud kupující v objednávce uvedl nesprávné či nepravdivé údaje; nebo
- e) z jiných důvodů uvedených v těchto obchodních podmínkách.

7.5.2. Zaplatil-li kupující alespoň část kupní ceny, bude mu v případě odstoupení od smlouvy provozovatelem vrácena.

## 7.6. Reklamáce pro naúčtování vyšší částky

7.6.1. Došlo-li k chybnému naúčtování vyšší částky kupujícímu, než byla částka uvedená při odeslání objednávky, má kupující právo podat reklamaci. Kupující je zároveň povinen takovou chybu oznámit bez zbytečného odkladu. V jiném případě nemusí být reklamáce prodávajícím uznána.

7.7. Prodávající je oprávněn zamítnout reklamaci a odstoupení od smlouvy v případě, že:

- a) kupující špatně odeslal platbu a není schopen dodat adekvátní důkaz o takovém pochybení;
- b) kupující při objednávce uvedl chybné či nepravdivé údaje;
- c) kupující porušil obchodní podmínky a/nebo porušil-li pravidla herního či discord serveru;
- d) kupující nedokáže prokázat svou totožnost nebo nedokáže uvést řádné potvrzení o zaplacení objednávky (jak je to uvedeno v bodu 7.1); nebo
- e) k podání reklamáce nedošlo bez zbytečného odkladu.

7.8. Kupující může podat reklamaci a odstoupit od smlouvy jen písemně.

7.9. Provozovatel se zaručuje řešit reklamaci či odstoupení od smlouvy bez zbytečného odkladu, k vyřízení však musí dojít do 30, resp. 14 dnů od jejího podání.

## 8. Dlouhodobé služby (VIP)

8.1. **VIP** je zvláštním typem nabízeného zboží ve stejnojmenné kategorii. Na rozdíl od ostatního zboží kupujícímu nabízí přístup k uvedeným výhodám po uvedené dobu.

8.2. Informace o výhodách a době platnosti různých typů VIP jsou uvedeny na e-shopu, případně na webových stránkách provozovatele.

- 8.3. Kupující je srozuměn se skutečností, že provozovatel má právo výhody různých typů VIP měnit či upravovat. Tyto změny se týkají nových i aktivních účtů s aktivovaným VIP a kupujícímu při takových změnách nenáleží žádná kompenzace. Změny výhod aktivního VIP rovněž nemohou být důvodem reklamace a nelze je považovat za vadu ve smyslu sekce 6.3.
- 8.4. Doba platnosti VIP začíná běžet po úspěšném zpracování objednávky (tj. ne od jejího vytvoření/potvrzení). Jde tedy o čas, od kdy může kupující výhody skutečně využívat.
- 8.5. Do doby platnosti VIP se započítává také čas, kdy kupující není na serveru a výhody ze své vůle nevyužívá. Do doby platnosti VIP se **nezapočítává** doba, kdy je server nedostupný z důvodu omezení přístupnosti služeb (viz sekce 9).
- 8.6. Není-li výslovně uvedeno jinak, uvedená doba platnosti VIP je chápána takto:
- a) den = 24 hodin;
  - b) týden = 168 hodin;
  - c) měsíc = 744 hodin;
  - d) 3 měsíce = 2208 hodin.

## 9. OMEZENÍ PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB

### 9.1. BAN

- 9.1.1. **Udělením banu** se rozumí dočasné či permanentní zamezení či limitování přístupu na jednotlivé či všechny služby MiWoSe, a to pokud kupující poruší obchodní podmínky a/nebo poruší-li pravidla herního či discord serveru.
- 9.1.2. Je-li kupujícímu udělen ban, nemá právo na reklamaci či jinou kompenzaci dříve zakoupeného zboží.
- 9.1.3. Zakoupí-li kupující zboží v době, kdy je mu udělen ban, nebude mu na základě této skutečnosti povolen přístup na herní či discord server.
- 9.1.4. Je-li kupujícímu v okamžiku potvrzení objednávky udělen dočasný ban a zakoupené zboží není z kategorie VIP, kupující nemá právo na odstoupení od smlouvy pro nevyužití této služby.
- 9.1.5. V případě zakoupení zboží neuvedeného v předchozím bodu:
- a) Je-li kupujícímu v okamžiku potvrzení objednávky udělen dočasný ban, jehož zbývající délka je kratší než délka trvání zakoupené služby (VIP), nemá kupující právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu z kupní ceny.
  - b) Je-li kupujícímu v okamžiku potvrzení objednávky udělen dočasný ban, jehož zbývající délka je delší než délka trvání zakoupené služby

(VIP), a kupující tak nemá možnost službu v žádné době jejího trvání využít, má kupující právo na odstoupení od smlouvy a kupní cena či její uhrazená část bude kupujícímu vrácena bez zbytečného odkladu tak, jak je to uvedeno v bodu 7.3. Prodávající však má právo na uhrazení všech účelně vynaložených nákladů s tím souvisejících.

- 9.1.6. Je-li kupujícímu v okamžiku potvrzení objednávky udělen trvalý ban a kupující tak zcela nemá možnost zboží užívat, může odstoupit od smlouvy, prodávající však má právo na uhrazení veškerých účelně vynaložených nákladů s tím souvisejících.
- 9.1.7. Právo podle bodu 9.1.6 a 9.1.5 b) zaniká, je-li kupujícímu obnoven přístup (zrušen ban), a kupující tak má právo (byť zčásti) zboží užít.

## 9.2. TECHNICKÉ PROBLÉMY A VÝPADKY

- 9.2.1. **Technickým problémem** se rozumí chyba, závada nebo výpadek herního či discord serveru, e-shopu nebo webových stránek či jiných služeb MiWoSe ze strany provozovatele.
- 9.2.2. Pokud se vyskytne technický problém, je provozovatel povinen jej neprodleně řešit.
- 9.2.3. Pokud bude problém či jeho řešení trvat dobu delší než 12 hodin, je provozovatel povinen oznámit tuto skutečnost prostřednictvím svých webových stránek, status stránky a/nebo na discord serveru bez zbytečného odkladu.
- 9.2.4. Přetrvává-li technický problém dobu delší než 5 dní, má kupující právo na kompenzaci, jak je to uvedeno v bodu 6.3.2.
  - 9.2.4.1. Na takovou kompenzaci nemá kupující právo, zakoupí-li zboží vědomě během takového technického problému.

## 9.3. ZÁSAH VYŠŠÍ MOCI

- 9.3.1. **Zásahem vyšší moci** se rozumí technický problém na straně poskytovatele hostingových služeb provozovatele, poskytovatele internetového připojení a jiných podobných služeb, jejichž stálé fungování nemůže provozovatel sám zaručit a/nebo ovlivnit.
- 9.3.2. Pokud dojde k zásahu vyšší moci, musí provozovatel informovat o tomto technickém problému bez zbytečného odkladu od seznámení provozovatele o této skutečnosti.
- 9.3.3. Kupující nemá právo na kompenzaci ze strany provozovatele v případě zásahu vyšší moci.

#### 9.4. PLÁNOVANÉ VÝPADKY A ÚDRŽBY

- 9.4.1. Provozovatel má právo na dočasné omezení služeb (tj. přístupu na herní či discord server, e-shop, webové stránky či jiné služby MiWoSe) (dále jen „**Údržba**“). Je povinen jej oznámit s přiměřeným předstihem.
- 9.4.2. Objedná-li si kupující vědomě zboží během trvání oznámené údržby nebo bude-li takové zboží platné během trvání již oznámené údržby (VIP), nemá nárok na kompenzaci.
- 9.4.3. Zamezí-li údržba celé době platnosti zakoupeného zboží (VIP) a nedojde-li k naplnění skutečnosti v předchozím bodu, postupuje se stejně jako v bodu 9.1.5 písm. b).

#### 9.5. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

- 9.5.1. Každý den mezi 4:30 a 5:00 probíhá cca 10–15minutová **pravidelná údržba**, kdy nemusí být dostupný herní server MiWoSe nebo jiné služby.
- 9.5.2. Doba pravidelné údržby se nezapočítává do doby platnosti služeb VIP ve smyslu bodu 8.5.
- 9.5.3. Na pravidelnou údržbu se vztahují stejná ustanovení jako na již oznámenou plánovanou údržbu, se kterou je kupující plně srozuměn. Kupující se nemůže odvolat na skutečnost, že o pravidelné údržbě nevěděl (ve smyslu bodu 9.4.2 aj.).

#### 9.6. UKONČENÍ PROVOZU

- 9.6.1. **Ukončením provozu** se rozumí skončení provozu, resp. fungování a konec přístupu na herního serveru či jiných služeb MiWoSe.
- 9.6.2. Pokud dojde k ukončení provozu, je provozovatel povinen o této skutečnosti informovat ve vhodném předstihu. Ukončením provozu zanikají všechny uživatelské účty (i neplacené).
- 9.6.3. V případě ukončení provozu nemá kupující nárok na kompenzaci nebo reklamaci zakoupeného zboží.

### 10. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušna Česká obchodní inspekce.
- 10.2. Kupující na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## 11. ZKUŠEBNÍ PROVOZ

- 11.1. Je-li na e-shopu tak uvedeno, je ve zkušebním provozu.
- 11.2. Během zkušebního provozu může být omezen prodej vybraného zboží.
- 11.3. Během zkušebního provozu může kupující i provozovatel odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu. V takovém případě budou veškeré uhrazené prostředky vráceny kupujícímu, ovšem odstoupí-li kupující od smlouvy bez uvedení důvodu, má provozovatel nárok na uhrazení účelně vynaložených nákladů. Kupující nemůže odstoupit, pokud zboží spotřeboval.
- 11.4. Při přispění pomocí „Donate” během zkušebního provozu nemá kupující právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu podle předchozího bodu, nejde o kupní smlouvu, a práva a povinnosti smluvních stran se řídí sekcí 4 a dalšími ustanoveními těchto obchodních podmínek.

## 12. CHARGEBACK

- 12.1. Kupující se zavazuje, že v případě problémů nejprve kontaktuje provozovatele, se kterým se pokusí najít řešení. Provozovatel se zavazuje na takový kontakt odpovědět bez zbytečného odkladu, v souladu s bodem 13.1.
- 12.2. Pokud kupující zažádá o tzv. “chargeback” (tj. vrácení peněz pomocí banky) a nikoliv o refundaci prostřednictvím provozovatele, může provozovatel zamezit kupujícímu ve vytváření jakýchkoliv dalších objednávek na e-shopu.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. V případě problémů s nabízenými službami či otázkou může kupující kontaktovat provozovatele.
  - 13.1.1. Kupující je povinen uvádět přesné, věcné a pravdivé údaje ve slušné a pochopitelné formě, v českém jazyce. Dotazy se musí týkat nabízeného zboží či služeb. Provozovatel není povinen odpovědět, nesplní-li kupující tyto podmínky.
  - 13.1.2. V případě náročných dotazů či technických problémů se může prodloužit odpovědní lhůta ze strany provozovatele.
- 13.2. V případě porušení VOP nebo pravidel serveru může provozovatel zamezit kupujícímu ve vytváření dalších objednávek na e-shopu.
- 13.3. Veškeré uvedené lhůty nezahrnují možná zdržení, které provozovatel nemůže ovlivnit (např. zdržení ze strany banky či zprostředkovatele plateb).
- 13.4. Kupující nesmí zboží přeprodávat dalším osobám.

- 13.5. Vztah smluvních stran založený kupní či darovací smlouvou se řídí českou legislativou.
- 13.6. Prodávající není plátcem DPH.
- 13.7. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti ke dni 01.05.2026 a nahrazují veškeré dříve vydané VOP.