

Všeobecné obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

- Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) upravují právní vztahy mezi RespawnZone.cz provozováno společností RespawnZone s.r.o., IČO: 24970824 (neplátce DPH), se sídlem Uralská 689/7, 160 00 Praha 6 – Bubeneč, zapsaná u Městského soudu v Praze, odd. C446810 (dále jen „prodávající“), zejména vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupujícím“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího (dále jen „eshop“). Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese respawnzone.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
- Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- Zákazník prohlašuje, že se před provedením objednávky na eshopu seznámil s obsahem těchto podmínek a že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.

2. Vymezení pojmů

Pro účely těchto Podmínek mají pojmy užívané s velkým počátečním písmenem následující význam:

- Produkt - Produkt znamená digitální obsah ve formě elektronické licence, aktivačního klíče nebo jiného kódu či odkazu umožňujícího aktivaci softwaru, počítačové hry nebo jiného digitálního obsahu na odpovídající platformě (např. Steam, Origin, Uplay). Produkt je dodáván výhradně elektronickou cestou prostřednictvím e-mailu.

Zakoupením Produktu zákazník získává právo k jeho použití v souladu s licenčními podmínkami stanovenými poskytovatelem softwaru či platformou, na kterou je Produkt určen. Produkt nepředstavuje hmotné zboží a jeho užívání může podléhat dalším podmínkám třetích stran, které prodávající neovlivňuje.

Prodej Produktu neznamena převod vlastnického práva k softwaru nebo jeho obsahu, ale pouze udělení licence k jeho užití v souladu s podmínkami poskytovatele. Prodávající nenese odpovědnost za případné budoucí změny licenční politiky či podmínek poskytovatele softwaru nebo herní platformy (např. Steam) ani za deaktivaci či zneplatnění Produktu způsobené rozhodnutím této třetí strany.

- Spotřebitel – člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání zakoupí Produkt či jinak jedná s prodávajícím.
- Podnikatel – ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za Podnikatele se, za podmínek stanovených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která

jedná jménem nebo na účet podnikatele. Pro účely těchto Podmínek se Podnikatelem rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti.

- Vydavatel – člověk či právnická osoba odlišná od prodávajícího, vydávající či provozující hru, aplikaci nebo program, na něž je možno Produkty uplatnit.
- Zákazník – Spotřebitel či Podnikatel, který má zájem o zakoupení Produktu prostřednictvím eshopu. Eshop smí užívat pouze Zákazníci, kterým je nejméně 13 let. Prodávající je podle svého uvážení oprávněn zavést na nákup Produktů či jiné užívání Webového portálu také další věková omezení.

3. Obchodní podmínky pro nákup her

3.1 Uzavření kupní smlouvy

- Zákazník může objednávat Produkty z eshopu prostřednictvím webového rozhraní obchodu.
- Nabídka Produktů a ceny uvedené na eshopu, jakož i informace ústní, telefonické či informace získané prostřednictvím reklamních letáků, tisku, elektronické pošty, internetu, vztahující se k cenám Produktů, mají pouze indikativní charakter a tyto informace nejsou považovány za návrh na uzavření smlouvy. Veškeré Kupní smlouvy budou uzavřeny až na základě Objednávky Zákazníka.
- Prodávající nikterak neodpovídá za pravost a platnost Produktů zakoupených mimo webovou stránku.
- V případě zájmu o koupi Produktu je třeba vyplnit veškeré povinné údaje Objednávky a vyplněnou Objednávku odeslat prodávajícímu potvrzením objednávky v Internetovém obchodě (kliknutím na tlačítko „Objednat“). Zákazník povinen uvést správné, úplné a pravdivé údaje o své osobě a dodací adrese, na kterou mají být objednané Produkty dodány, pokud jsou takovéto údaje vyžadovány. Odesláním Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito podmínkami. Objednávka je pro Zákazníka závazná okamžikem jejího odeslání.
- Prodávající neprodleně potvrdí obdržení Objednávky emailem na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v Objednávce anebo prostřednictvím Zákaznického účtu; toto potvrzení však není akceptací objednávky.
- Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednávky nelze považovat za akceptované jejich pouhým doručením prodávajícímu, ale k uzavření Kupní smlouvy je vždy třeba jejich akceptace ze strany prodávajícího. Prodávající může akceptovat Objednávku buď elektronicky prostřednictvím emailu anebo Zákaznického účtu anebo přímo odesláním objednaného Produktu Zákazníkovi. Dnem takové akceptace je mezi prodávajícím a Kupujícím uzavřena Kupní smlouva na Produkt specifikovaný v Objednávce.
- Pokud Objednávku nemůže prodávající akceptovat (například z důvodu změny ceny objednaného Produktu, jeho vyprodání a podobně), sdělí tuto skutečnost Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů po obdržení Objednávky. Pro vyloučení pochybností se však uvádí, že prodlení prodávajícího se zasláním odmítnutí Objednávky Zákazníkovi v uvedené lhůtě však neznamená automatickou akceptaci Objednávky.

- Zákazník musí jakoukoliv žádost o změnu či storno Objednávky neprodleně oznámit prodávajícímu, se kterým bude dohodnut další postup. Jakákoliv změna či storno Objednávky však nebudou provedeny po uzavření Kupní smlouvy (tj. zejména po odeslání akceptace Objednávky Zákazníkovi). V případě storna Objednávky Zákazníkem, který je podnikatelem, pokud Produkt byl zvláště objednan u jeho dodavatele pro takového Zákazníka, je prodávající povinen vrátit Zákazníkovi pouze 70 % celkové ceny Produktu, ohledně nějž došlo ke stornu; zbývajících 30 % takové ceny si prodávající ponechá na úhradu nákladů spojených s dodávkou takového Produktu, jeho dopravou a dalších obdobných nákladů.
- Prodávající je oprávněn dle vlastního uvážení požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- V případě zrušení objednávky či odstoupení od kupní smlouvy ze strany prodávajícího z jakéhokoli důvodu odešle prodávající případnou platbu zpět Zákazníkovi. Tím nejsou dotčena oprávnění prodávajícího dle čl. 4 těchto Podmínek.
- V případě nákupu vybraných Produktů nebo/a využití vybraných platebních způsobů nebo/a většího množství nebo/a pravidelného opakovaného nákupu Produktů je nutná předchozí registrace Zákazníka na eshopu.

3.2 Dodání Produktu, platební podmínky

- Prodávající Produkt primárně doručuje prostřednictvím digitální distribuce, tj. zasláním aktivačního klíče nebo odkazu na email Zákazníka. prodávající splní svou povinnost dodat Produkt Zákazníkovi v okamžiku odeslání Produktu na e-mailovou adresu zadanou Zákazníkem v objednávce. Pokud zákazník neobdrží aktivační klíč do 24 hodin (jednoho kalendářního dne) od přijetí platby, je povinen neprodleně kontaktovat zákaznickou podporu. Prodávající nenese odpovědnost za chybnou adresu uvedenou zákazníkem ani za doručování zpráv na straně poskytovatele e-mailových služeb, nebo za filtraci zpráv e-mailovým klientem zákazníka (spam).
- Kupní cenu Objednávky lze uhradit několika způsoby, jejichž nabídka se v průběhu času mohou měnit, jejich aktuální seznam vždy Zákazník najde na <https://respawnzone.cz/zpusoby-platby/>. Je plně v kompetenci zákazníka vybrat si takovou platební metodu, která mu vyhovuje nejvíce. Prodávající nenese odpovědnost a následky za užití zvolené transakce, jakož **ani za jejich možné zneužití**. Prodávající dále nenese odpovědnost a neručí za rychlost provedení transakce v případě vybrané platební metody a za případné technické komplikace vzniklé na straně poskytovatelů příslušných platebních služeb (např. odstávka systému).
 - Platební metoda PlatímPak je poskytována společností Raiffeisenbank a.s., Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, IČO 49240901, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 2051 („Banka“).

Platební metoda spočívá v uhrazení kupní ceny Produktu Zákazníkem a případných nákladů na pojištění, dopravu Produktu tak, že Banka poskytne Zákazníkovi pro tento účel na základě Smlouvy o poskytnutí služby PlatímPak odloženou platbu a finanční prostředky převede přímo na účet Prodávajícího. V případě, že Zákazník využije službu PlatímPak nabízenou Prodávajícím a poskytovanou Bankou, je Zákazník povinen odloženou platbu ve výši kupní ceny

Produktu a případných nákladů na pojištění, dopravu Produktu uhradit Bance ve lhůtě splatnosti v souladu s Obchodními podmínkami služby PlatímPak. Zákazník uzavírá s Bankou Smlouvu o poskytnutí služby PlatímPak, přičemž nedílnou součástí této Smlouvy jsou Obchodní podmínky služby PlatímPak. Volbou služby PlatímPak Zákazník vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami služby PlatímPak. Zákazník bere na vědomí, že Banka zpracovává jeho osobní údaje způsobem popsáným v Memorandu o zpracování osobních údajů Klientů banky, jehož aktuální verze se nachází na www.rb.cz.

- Platby online kartou, Google Pay, Apple Pay, Click to Pay a platebními tlačítky se uskutečňují prostřednictvím platební brány **GPwebpay** provozované společností **Global Payments s.r.o.**, IČO: 04235452, se sídlem V olšínách 626/80, 100 00 Praha (dále jen „GPwebpay“). Citlivé platební údaje (např. úplné číslo karty) jsou zadávány přímo na zabezpečené platební stránce GPwebpay a nepřecházejí do našich systémů. Při každé platbě prostřednictvím GPwebpay předáváme této braně e-mailovou adresu Zákazníka a částku objednávky, a to nezávisle na ostatních nastaveních.
- **Uložení platební karty (tokenizace):** Registrovaní (přihlášení) Zákazníci mají možnost spárovat platební kartu se svým Zákaznickým účtem – buď přímo v nastavení účtu, nebo zaškrtnutím příslušné volby při platebním procesu. Služba je bezplatná a Zákazník ji může kdykoliv zrušit (odpárovat kartu) přímo ve svém Zákaznickém účtu. Platba z uložené karty probíhá výhradně na základě výslovného výběru Zákazníkem při dané objednávce – Prodávající nikdy neúčtuje platby z uložené karty bez tohoto aktivního výběru Zákazníka. Při tokenizaci karty předáváme GPwebpay e-mailovou adresu Zákazníka a částku objednávky. V naší databázi ukládáme následující údaje o uložené kartě: **platební token** (identifikátor vydaný GPwebpay, kterým je karta rozpoznána při platbě), **datum expirace** karty (měsíc a rok), **maskované číslo karty** (prvních 6 a poslední 4 číslice, zbytek je skryt) a **značka (brand) karty** (např. Visa, Mastercard). Úplné číslo karty ani jiné citlivé platební údaje Prodávající neukládá. Při odpárování karty je token automaticky zneplatněn a nelze jej znovu použít.
- Dostupné Produkty jsou Zákazníkovi standardně dodávány do 24 hodin po zaplacení Kupní ceny. Informace o dostupnosti Produktu je uvedena na webových stránkách Internetového obchodu.
- Cena objednávky musí být připsána na účet prodávajícího nejpozději do 23 hodin od potvrzení objednávky ze strany prodávajícího, v opačném případě bude objednávka zrušena. V případě, že bude kupní cena uhrazena pouze částečně, objednávka bude taktéž zrušena.
- Pokud prodávající není schopen z jakéhokoli důvodu (zejména v případě, kdy Produkt není skladem) dodržet termín doručení Produktu, uvědomí o této skutečnosti Zákazníka bez zbytečného odkladu telefonicky nebo e-mailem a případně určí náhradní termín doručení Produktu.
- Nebezpečí škody na Produktu přechází na Zákazníka v okamžiku jeho obdržení. Po tomto okamžiku prodávající žádným způsobem neodpovídá za případné poškození, zničení, ztrátu nebo odcizení Produktu a Zákazník v takovém případě nemá nárok na nový

(náhradní) Produkt či jakoukoli náhradu. Zákazník je povinen svůj Produkt chránit před zneužitím třetí osobou.

- Vlastnické právo k Produktu přechází z prodávajícího, resp. Vydavatele na Zákazníka v okamžiku převzetí Produktu Zákazníkem či úplným zaplacením kupní ceny Produktu, a to okamžikem té události, která nastane později.
- Zákazník v plném rozsahu odpovídá za případné neoprávněné užití dodaných Produktů a za jakoukoli škodu tím způsobenou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného zneužití Produktu je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně prodávajícímu.
- Prodávající je oprávněn postoupit případnou pohledávku za Zákazníkem vzniklou z prodeje Produktů na Vydavatele či jinou třetí osobu, která je následně oprávněna svým jménem a na svůj účet úhradu této pohledávky vymáhat.

3.3 Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

- **Na základě § 1837/l občanského zákoníku nelze uplatnit právo na odstoupení od smlouvy u smluv na dodání digitálního obsahu**, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, či u smluv o poskytování služeb, v obou případech za podmínky, že ke splnění došlo s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; dále u smluv na dodávku služeb nebo zboží, jejichž cena závisí na výhyčkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího; u dodávky zvukových či obrazových nahrávek nebo počítačových programů, porušil-li kupující jejich původní obal.
- Prodávající je oprávněn dle vlastního uvážení a bez uvedení důvodu odmítnout objednávku Zákazníka, a to zejména, nikoli však výlučně, v případě, že Zákazník opakovaně řádně neplní své závazky vyplývající z těchto Podmínek.
- Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy, vyjde-li po uzavření smlouvy najevo, že dodání Produktu není možné, neboť Produktu neexistuje a není možné jej opatřit, nebo dodání Produktu sice je možné, ale jen za vyšší cenu, s vyššími náklady nebo s jinými obtížemi, zejména v případech, kdy Produkt není skladem, takže poskytnutí plnění je pro prodávajícího nevýhodné, neboť náklady na jeho poskytnutí neodpovídají hodnotě protiplnění, které má prodávající obdržet, nebo plnění není možné poskytnout ve stanovené lhůtě. Prodávající je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlení Zákazníka s úhradou kupní ceny Produktu či neposkytnutí nezbytné součinnosti ze strany Zákazníka při doručení Produktů a jejich převzetí.
- Není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak, pokud prodávající nebo Zákazník odstoupí od kupní smlouvy, má Zákazník nárok na vrácení kupní ceny, pokud již byla uhrazena, po započtení případných pohledávek prodávajícího. Prodávající vrátí Zákazníkovi zaplacenou kupní cenu bankovním převodem na účet Zákazníka nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů od odstoupení od smlouvy. Prodávající je oprávněn vrátit peněžní prostředky Zákazníkovi jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím Zákazník souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
- Podnikatelé nejsou oprávněni odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu, ledaže je tak výslovně dohodnuto s prodávajícím.

3.4 Práva z vadného plnění, reklamace

3.4.1 Práva z vadného plnění

- Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, § 2121 až 2125 a § 2161 až 2174 OZ.
- V případě dodání nefunkční licence má Zákazník právo požadovat výměnu licence (aktivačního klíče / odkazu) za novou, funkční nebo vrácení peněz.
- Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu zejména za to, že v době, kdy kupující zboží převzal
 - má zboží vlastnosti, jakost a provedení, které si ujednali, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí na eshopu, nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - je zboží v odpovídajícím množství a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Zákazník bere na vědomí, že u elektronických licencí pro software s "předběžným přístupem" prodávající negarantuje funkčnost a bezchybnost tohoto software, jedná se o rozpracovaný software, který se běžně prodává za nižší cenu, než je následně koncová cena finálního software. Zároveň prodávající negarantuje, že dojde k vydání finální verze tohoto software.
- V případě nekompatibility zařízení zákazníka se software, pro který je licence určena, nejde o vadné plnění. Zákazník je odpovědný za ověření kompatibility Produktu s jeho zařízením. Pokud je Produkt nekompatibilní s hardwarem nebo softwarem zákazníka, nejedná se o vadné plnění a zákazník nemá nárok na vrácení peněz.
- Pro vyloučení pochybností prodávající konstatuje a upozorňuje, že žádným způsobem neodpovídá za funkčnost, obsah či kvalitu hry či aplikace ani za žádnou škodu či jakoukoli jinou újmu, která Zákazníkovi či třetím osobám vznikla při používání hry či aplikace nebo v souvislosti s uplatněním elektronických peněz. Veškeré případné nároky musí Zákazník uplatnit přímo u příslušného provozovatele předmětné hry či aplikace.
- Prodávající neodpovídá za případné neplnění nebo prodlení s plněním jeho povinností, je-li toto neplnění nebo prodlení způsobeno vyšší mocí. Vyšší moc označuje každou událost mimo praktický vliv prodávajícího, kterou vzhledem k jejímu charakteru nebylo možné předvídat nebo které nebylo možné předejít, i kdyby ji bylo možné předvídat, a to zejména, nikoli však výlučně, stávkou, výlukou nebo jiný pracovněprávní spor (do něhož jsou zapojeni vlastní zaměstnanci nebo zaměstnanci třetí strany), závalu na zdrojích energie nebo přenosové síti, mimořádnou událost, hackerský útok, ukončení činnosti obchodu či dodavatele, válku, terorismus, povstání, výbuch, požár, záplavu nebo podobnou přírodní pohromu, jakož i důsledek jakýchkoli jiných příčin, na které nemá prodávající vliv. Takové okolnosti nebudou připsány k tíži prodávajícího ani tehdy, kdy už se v prodlení nachází. Tyto okolnosti jsou důvodem k odkladu plnění smluvních povinností na straně prodávajícího po dobu a v rozsahu účinnosti těchto okolností. Totéž platí, i když uvedené okolnosti nastaly u dodavatelů prodávajícího nebo jejich subdodavatelů.

3.4.2 Reklamace

- Veškeré reklamace se řídí výhradně těmito Podmínkami. Uhrazená kupní cena Produktu je nevratná, pokud není v těchto Podmínkách uvedeno jinak. Veškeré reklamace musí kupující podat prostřednictvím formuláře na adrese <https://respawnzone.cz/reklamace>, nebo posílat na email obchod@respawnzone.cz.
- Předmětem reklamace mohou být pouze Produkty zakoupené prostřednictvím eshopu. Osobou oprávněnou uplatnit reklamaci je výhradně Zákazník, který Produkt na eshopu zakoupil.
- Zákazník je povinen neprodleně po převzetí či dodání Produktu zkontrolovat jeho správnost a úplnost, a to zejména, nikoli však výlučně, počet, druh a cenu dodaných Produktů.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci týkající se vadného obsahu Produktu u prodávajícího bez zbytečného dokladu po zjištění vady, nejpozději však ve lhůtě stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- Oznámení o reklamaci musí obsahovat důvod reklamace, číslo objednávky a e-mailovou adresu Zákazníka. Bez těchto údajů není prodávající schopen identifikovat předmětnou objednávku a posoudit oprávněnost reklamace. Prodávající není odpovědný za případná prodlení vzniklá v souvislosti s nedostatky reklamace. Prodávající je oprávněn vyžádat si pro řádné vyřízení reklamace další relevantní podklady či upřesnění. Případný nedostatek informací může vést k zamítnutí reklamace.
- V případě reklamace elektronické licence může prodávající jako doklad o neúspěšnosti aktivace požadovat zejména následující:
 - snímky obrazovky či fotografie jednotlivých kroků aktivačního procesu,
 - snímky obrazovky či fotografie knihovny licencí na dané platformě,
 - snímky obrazovky či fotografie historie aktivací na dané platformě,
 - snímky obrazovky či fotografie komunikace zákazníka s technickou podporou dané platformy dokládající detaily uplatnění licence,
 - nebo jakékoliv další relevantní podklady.
- V případě reklamace nefunkčního aktivačního klíče je zákazník povinen doložit důkazy dle požadavků prodávajícího. Pokud zákazník neposkytne požadované podklady, nebude možné reklamaci uznat.
- Veškeré reklamace včetně odstranění případných vad budou vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, resp. od okamžiku dodání všech podkladů nutných k reklamaci, pokud se prodávající se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Pokud je v rámci reklamačního řízení ohledně určité vady rozhodnuto, že reklamace je neoprávněná, je prodávající oprávněn z tohoto důvodu odmítnout převzít Produkt k nové reklamaci.
- Prodávající zajišťuje pouze prodej a distribuci Produktů k uplatnění na jednotlivé hry či aplikace. Za funkčnost, obsah či kvalitu hry či aplikace, odpovídá výhradně Vydavatel příslušné hry či aplikace, případně jiná třetí osoba.

- Prodávající neodpovídá za případné budoucí zablokování aktivačního klíče poskytovatelem služby (např. Steam, Origin, Uplay) z důvodu zásahu třetí strany. V takovém případě se reklamace musí řešit přímo s poskytovatelem služby.
- V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
 - K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
 - Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
 - Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3.5 Dotazník spokojenosti

- Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky a portálu Zboží.cz, do nichž je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zasílání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz a Zboží.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu, případně další relevantní údaje.

4. Zvláštní oprávnění prodávajícího

- Prodávající je oprávněn zcela nebo částečně odmítnout objednávku Zákazníka v případě, kdy existuje důvodné podezření, že jejím prostřednictvím může docházet k páčání trestné činnosti nebo k legalizaci výnosů trestné činnosti (zejména, nikoli však výlučně, neobvyklé množství nebo druh objednaných Produktů, opakované registrace Zákazníka, podezřelé údaje uvedené Zákazníkem v rámci registrace nebo objednávky apod.). Prodávající je dále oprávněn zcela nebo částečně odmítnout objednávku Zákazníka v případě, že:
 - má důvodné podezření, že předmětná objednávka není v souladu s právními předpisy; a/nebo

- má důvodné podezření, že předmětná objednávka nebyla provedena se souhlasem majitele bankovního účtu, kreditní karty či mobilního telefonu, který byl pro danou objednávku použit nebo byl majitel platebního prostředku jakýmkoliv způsobem uveden v omyl.
- V případě důvodného podezření dle čl. 4 těchto Podmínek je prodávající oprávněn nedodat Zákazníkovi objednaný Produkt a vrátit platbu Zákazníkovi, výhradně však na jeho bankovní účet. **Prodávající je oprávněn ponížit vrácenou částku o poplatky související se způsobem platby, který byl zákazníkem zvolen a o náklady na související administrativní úkony nezbytnými k vrácení kupní ceny.**
- Prodávající si rovněž vyhrazuje právo v rámci procesu vytvoření objednávky nebo úpravy osobních údajů v Zákaznickém účtu vyžadovat ověření telefonního čísla prostřednictvím SMS kódu, případně ověření osobní identity nahráním fotografie občanského průkazu a selfie. Neprovedení ověření může vést ke zrušení objednávky.

5. Zákaznický účet

- Zákazník vytvoří svůj Zákaznický účet zadáním požadovaných údajů do registračního formuláře ve webovém rozhraní obchodu a kliknutím na tlačítko „Registrovat“. Kliknutím na toto tlačítko Zákazník zároveň potvrzuje správnost a pravdivost zadaných údajů. Zákazník je povinen zadané údaje ve svém Zákaznickém účtu aktualizovat v případě jakékoliv změny.
- Přístup k Zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně přístupových údajů ke svému Zákaznickému účtu; tyto údaje musí uchovávat tak, aby nebyly dostupné jiným osobám, a nesmí umožnit využívání svého Zákaznického účtu jiným osobám.
- Pokud Zákazník poruší své povinnosti z Kupní smlouvy (včetně těchto obchodních podmínek), může prodávající Zákaznický účet Zákazníka zrušit; pro vyloučení pochybností se uvádí, že v takovém případě si však Zákazník může založit nový Zákaznický účet.
- Prodávající může dočasně omezit dostupnost Zákaznického účtu Zákazníka, zejména v případě údržby hardwarového či softwarového vybavení anebo v případě podezření na podvodné jednání.
- Pro vedení zákaznického účtu na eshopu je nutné, aby subjekt údajů (fyzická osoba, k níž se osobní údaje vyplněné u zákaznického účtu vztahují) byl starší 16 let. Subjekt údajů, který souhlasí s těmito podmínkami, zároveň potvrzuje, že je starší 16 let. Není-li subjekt údajů starší 16 let, musí předat prodávajícímu souhlas od osoby, která vykonává rodičovskou zodpovědnost k dítěti.

6. Závěrečná ujednání

- Kupní smlouva a jakákoliv práva a povinnosti stran z ní vyplývající se řídí českým právním řádem, a to zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- Současně s uzavřením kupní smlouvy Zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů ze strany prodávajícího. Podmínky zpracování a ochrany osobních údajů jsou k dispozici na <https://respawnzone.cz/zpracovani-osobnich-udaju/>.
- Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v

souvislosti s uzavřením kupní smlouvy, zejména, nikoli však výlučně, náklady na internetové připojení si Zákazník hradí sám.

- Jakákoliv komunikace mezi Zákazníkem a Prodávajícím probíhá výhradně elektronicky. Veškeré emailové zprávy a informace v nich zaslané z emailové adresy Zákazníka považujeme za platné.
- Zakoupené aktivační klíče jsou určeny pouze pro osobní použití zákazníka a nesmí být dále přeprodávány nebo jinak obchodně využívány. Porušení této podmínky může vést k deaktivaci klíče bez nároku na náhradu.
- Prodávající negarantuje poskytování budoucích aktualizací zakoupeného Produktu. Zákazník bere na vědomí, že funkčnost digitálního obsahu může být závislá na podmínkách poskytovatele (např. Steam, Origin, Uplay) a že změny na straně poskytovatele mohou ovlivnit dostupnost Produktu.
- Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
- Všechny spory mezi stranami vzniklé z Kupní smlouvy či s ní související budou předloženy k rozhodnutí příslušnému soudu v České republice.
- Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy obchod@respawnzone.cz. O vyřízení stížnosti bude Zákazník informován zasláním emailu na adresu, která byla uvedena ve stížnosti. Prodávající se zavazuje reagovat na stížnosti zákazníků nejpozději do 14 dnů od jejich obdržení.
- Kupní smlouva nahrazuje veškerou komunikaci, vyjednávání a dohody (a to bez ohledu na jejich formu) učiněné mezi stranami před jejím uzavřením a obsahuje úplnou dohodu stran o jejím obsahu; práva a povinnosti stran nebudou dále dovozována nad rámec Kupní smlouvy ze zavedené praxe ani jakýchkoliv obchodních zvyklostí.
- Pro Kupní smlouvy se Zákazníky, kteří jsou podnikatelé, neplatí ustanovení Občanského zákoníku ohledně smluv uzavřených adhezním způsobem, o změně okolností ani o neúměrném zkrácení a jejich následcích. Kupní smlouva nebude vykládána podle pravidla Občanského zákoníku o výkladu v neprospěch toho, kdo výraz použil jako první.
- Odpovědnost za správnost, úplnost či aktuálnost informací o hrách či aplikacích, na něž lze uplatnit Produkty, uveřejněných na stránkách prodávajícího nese výhradně Vydavatel. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoli změnit cenu Produktů, a to z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu.
- V případě, že některé ustanovení těchto podmínek je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení těchto podmínek i Kupní smlouvy platná a účinná. Strany nahradí neplatné či neúčinné ustanovení ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
- Zákazník nesmí Kupní smlouvu ani práva či povinnosti z ní postoupit na třetí osobu bez předchozího souhlasu prodávajícího v písemné formě.
- Prodávající si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoli jednostranně změnit či aktualizovat s tím, že aktuální znění Podmínek prodávající bez zbytečného odkladu uveřejní na

webové stránce. V případě jakýchkoli změn webové stránky prodávající nenese odpovědnost za případnou újmu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku toho, že se Zákazník neseznámil se změnami proto, že webovou stránku pravidelně nevyužívá.

- Zákazníci mohou prodávajícího kontaktovat na prostřednictvím následujících kontaktních údajů: tel: +420 792 212 217, e-mail: obchod@respawnzone.cz.
- Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 23.04.2026.

RespawnZone.cz – RespawnZone s.r.o.

Uralská 689/7,
160 00 Praha - Bubeneč