

Obchodní podmínky (QPlay.cz)

Obchodní společnosti **QPlay Network s.r.o.**

se sídlem Hodonínská 63, 323 00 Plzeň, Česká republika

identifikační číslo: **09072349**

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 39201

Kontakt: support@qplay.cz, +420 739 472 611

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti **QPlay Network s.r.o.**, se sídlem Hodonínská 63, 323 00 Plzeň, identifikační číslo: 09072349, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 39201 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**poskytovatel**“), upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) 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 „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://qplay.cz> (dále jen „**webová stránka**“).
- 1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, ve kterých osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možno sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.6. Herní server QPlay.cz je server určený pro multiplayer hru minecraft a je dostupný na adrese uvedené na webových stránkách QPlay.cz (dále jen „**Herní server**“).
- 1.7. TeamSpeak server QPlay.cz je server určený pro službu teamspeak a je dostupný na adrese uvedené na webových stránkách QPlay.cz (dále jen „**TeamSpeak server**“).
- 1.8. Pravidla používání služeb QPlay.cz je dokument dostupný k zobrazení a stažení na webové stránce <https://pravidla.qplay.cz> pod názvem Pravidla používání služeb (dále jen „**Pravidla používání služeb**“).

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

- 2.1. Na základě registrace uživatele provedené na webové stránce, případně na herním serveru, může uživatel využívat služeb poskytovatele.
- 2.2. Při registraci a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 3.1. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků (pokud není uvedeno jinak). Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o případných nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Pokud je zboží digitálního charakteru a není prodáváno na fyzickém nosiči, náklady spojené s balením a dodáním zboží jsou 0,- Kč a nemusí již být dále uváděny (pokud není uvedeno jinak).
- 3.3. Pro objednání zboží kupující potvrdí souhlas s obchodními podmínkami a dle vybraného způsobu platby platbu dokončí (při zvolení jiné platební metody, než je SMS, je kupující povinen uvést správnou emailovou adresu na doručení potvrzení o úspěšném dokončení a zaplacení objednávky).
- 3.4. Před odesláním platby a dokončením objednávky je kupující povinen si zkontrolovat veškeré uvedené údaje. U SMS plateb se jedná především o telefonní číslo a tvar odesílané SMS.
- 3.5. V případě platby pomocí SMS prodávající odešle odpovědní SMS potvrzující úspěšné dokončení a zaplacení objednávky, v případě využití jiné platební metody, než je SMS, prodávající odešle potvrzení dokončení a zaplacení objednávky na email kupujícího uvedený v uživatelském účtu nebo objednávce.
- 3.6. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká úspěšným dokončením objednávky ze strany kupujícího (tj. úspěšným dokončením platby).
- 3.7. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (především náklady na internetové připojení) si hradí kupující sám.

4. DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 4.1. Pokud není uvedeno jinak, vzhledem k povaze prodáváného zboží (především kódů určených k aktivaci Premium účtu na herním serveru) dochází k doručení zboží (tj. kódu) obvykle obratem po dokončení objednávky a jejím úspěšném zaplacení. V případě, že došlo k platbě pomocí SMS, dojde k zaslání zakoupeného kódu v odpovědní SMS, v ostatních případech na email uvedený v objednávce. Je tedy povinností kupujícího si vždy pečlivě zkontrolovat objednávku a platbu ještě před odesláním.
- 4.2. Kupující si uchovává získaný kód pro pozdější použití či reklamaci.

5. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu způsobem uvedenými na webových stránkách.
- 5.2. Proávající se zavazuje na webových stránkách uvádět vždy aktuální informace o možnostech platby a případných poskytovatelích jednotlivých platebních metod.
- 5.3. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také případné náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

6. Odstoupení od kupní smlouvy

- 6.1. **Kupující bere na vědomí**, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku **nelze** mimo jiné **odstoupit od kupní smlouvy** o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit, od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal, od kupní smlouvy **o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči** a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- 6.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 obchodních podmínek či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, ve kterém je předmětem kupní smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu sídla společnosti prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího uvedenou na webových stránkách v sekci Kontakt.
- 6.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 6.4. V případech, kdy má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, je prodávající také oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.
- 6.5. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového darku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

7. Premium účet

- 7.1. Zakoupený kód je možné aktivovat dle postupu uvedeného na webových stránkách a slouží výhradně k aktivaci Premium účtu.
- 7.2. Premium účet se od standardního hráčského účtu liší výhodami specifikovanými na webu <https://vip.qplay.cz>, nemá ale naopak žádnou imunitu vůči porušení pravidel herního serveru dostupných na webových stránkách <https://pravidla.qplay.cz>. V případě porušení Obchodních podmínek, Pravidel používání služeb QPlay.cz či pravidel herního serveru může dojít k omezení či zamezení přístupu na herní nebo TeamSpeak server.
- 7.3. Uživatel bere na vědomí, že provozovatel má právo kdykoliv změnit výhody Premium účtu (i již aktivního) a uživateli za to nenáleží finanční ani jiná kompenzace.

8. REKLAMACE

- 8.1. Kupující je při podávání reklamace povinen dostatečně doložit, že řádně zaplatil objednanou službu (V případě platby pomocí SMS screenshotem, případně dostatečně čitelnou fotkou, na které bude vidět datum a čas odeslání SMS, její tvar, číslo, na které byla SMS odeslána, a případně zpětná SMS, kterou poskytovatel plateb zaslal zpět. V případě jiné platby poté získaným potvrzením o zaplacení služby.)
- 8.2. Kupující je oprávněn podat reklamaci prodávajícímu v případě, že:
 - 8.2.1. Nedošlo k doručení zakoupeného zboží (obvykle na elektronickou adresu, případně do zpětné SMS v případě využití SMS platby).
 - 8.2.2. Byla naúčtována částka vyšší, než byla uvedena na webových stránkách.
 - 8.2.3. Odeslal platbu ve špatném tvaru (Takovéto platby musí prodávající ve většině případů předat poskytovateli plateb, úspěšnost vyřízení této reklamace poté souvisí s úspěšností vyřízení reklamace u poskytovatele platby. Proávající se zavazuje kupujícího o průběhu reklamace neprodleně informovat.)
 - 8.2.4. Při objednávce uvedl chybné údaje (Úspěšnost vyřízení této reklamace zde závisí na konkrétní možnosti dohledání platby, případném rozhodnutí poskytovatele platby. Proávající se zavazuje kupujícího o průběhu případné reklamace u poskytovatele plateb neprodleně informovat.)
- 8.3. Proávající je oprávněn odmítnout reklamaci v případě, že:
 - 8.3.1. Kupující odeslal platbu ve špatném formátu (nejčastěji uvedené špatné uživatelské jméno) a kupující není schopen dodat dostatečné potvrzení o zaplacení.
 - 8.3.2. Kupující odeslal platbu ve špatném tvaru a platbu nebylo možné dohledat poskytovatelem plateb.
- 8.4. Kupující má možnost podat reklamaci pomocí ticketu vytvořeného v rámci systému <https://info.qplay.cz>, případně odeslat na emailovou adresu uvedenou v sekci Kontakt na webových stránkách nebo poštou na adresu sídla společnosti. V případě podání reklamace jiným způsobem na ni nemusí být odpovězeno.
- 8.5. Poskytovatel se zavazuje začít reklamaci řešit do 5 pracovních dnů od jejího podání.
- 8.6. Kupující je povinen chybu v dodání nebo naúčtování nahlásit neprodleně poté, co ji zjistí. V případě zbytečného odkladu nemusí být nárok na reklamaci uznán.

9. NEDOSTUPNOST SLUŽEB

- 9.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či zcela zablokovat přístupnost nabízených služeb (i neplacených) kupujícímu, který porušil Obchodní podmínky, Pravidla používání služeb QPlay.cz nebo pravidla herního serveru (dostupné na adrese <https://pravidla.qplay.cz>). Kupujícímu za toto omezení nenáleží finanční ani jiná kompenzace.
- 9.2. Poskytovatel je povinen na webové stránky QPlay.cz umístit informace o plánovaných odstávkách služeb.

10. UKONČENÍ PROVOZU HERNÍHO SERVERU

- 10.1. V případě ukončení provozu herního serveru zanikají veškeré uživatelské herní účty (Premium i standard) bez nároku na finanční či jinou kompenzaci.
- 10.2. V případě ukončení provozu herního serveru dochází k okamžité expiraci veškerých neaktivovaných kódů určených k aktivaci Premium účtů.

11. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Zákazník nemá nárok na přeprodávání zboží dalším osobám.

- 11.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 11.3. 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: <http://www.coi.cz>.
- 11.4. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa elektronické pošty (email), telefonní číslo, IP adresa (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).
- 12.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Nezvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.
- 12.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě, a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.
- 12.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.
- 12.6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným nebo neautomatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- 12.7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 12.8. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - 12.8.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - 12.8.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
- 12.9. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Prodávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

13. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

- 13.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
- 13.2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by

docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

14. DORUČOVÁNÍ

- 14.1. Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu kupujícího.
- 14.2. Kupujícímu může být doručována SMS související se zbožím nebo službami.

15. ZÁKAZNICKÁ PODPORA

- 15.1. V případě problémů s využíváním služeb má zákazník možnost kontaktovat zákaznickou podporu dle informací uvedených na webové stránce <https://kontakt.qplay.cz>
- 15.2. Preferovaný způsob komunikace se zákazníkem je pomocí ticket systému, který je dostupný na webové adrese <https://info.qplay.cz>. Pro přístup do tohoto systému zákazník přistupuje pomocí přihlašovacích údajů, které jsou shodné s přihlašovacími údaji pro přístup na herní server QPlay.cz. V případě potřeby je možné využít emailovou podporu – viz webová stránka <https://kontakt.qplay.cz>
- 15.3. Zákazník je povinen vždy uvádět pouze přesné, úplné a pravdivé informace a ve svých zprávách se vyjadřovat slušně. Jinak nemusí být zákazníkovi podpora poskytnuta.
- 15.4. Poskytovatel není povinen odpovídat na dotazy netýkající se poskytovaného zboží či služeb
- 15.5. Zákazníkovi nenáleží žádná forma kompenzace v případě pozdní odpovědi ze strany poskytovatele.
- 15.6. V případě nejasného specifikování dotazu či zvolení nesprávné formy komunikace není poskytovatel povinen poskytnout odpověď. Poskytovatel nezaručuje dostupnost telefonického kontaktu, doporučujeme využít alternativní metody kontaktování společnosti.
- 15.7. Doba odpovědi na zprávu od zákazníka se různí, například v závislosti na náročnosti dotazu a operací s ním spojených. Obvykle je na tickety umístěné v systému info.qplay.cz odpovídáno do 5 pracovních dnů od vytvoření, ale zákazník bere na vědomí, že především u náročnějších dotazů může dojít k prodloužení odpovědní lhůty.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 16.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 16.3. Veškeré údaje potřebné ke kontaktování prodávajícího jsou uvedeny na webových stránkách v sekci Kontakt.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1.7.2020