

Všeobecné obchodní podmínky pro prodej virtuálních předmětů a digitálních služeb (Arxcraft.cz)

Účinné od: 24. 7. 2025

E-mail: podpora@arxcraft.cz

Web: <https://www.arxcraft.cz>

Pravidla serveru: <https://www.arxcraft.cz/pravidla>

Poznámka: Tyto obchodní podmínky jsou určeny pro prodej „Výhod“ – virtuálních předmětů, hodnotí, klíčů, měny apod., tj. **digitálního obsahu** nebo **digitální služby** poskytované v prostředí herního serveru Minecraft „Arxcraft.cz“ (dále jen „Server“).

1. Výklad pojmů

Výhody: placené virtuální předměty / hodnoty / klíče / měny a jiné funkce zpřístupněné na Serveru.

Digitální obsah: data vytvářená a poskytovaná v digitální podobě.

Digitální služba: služba umožňující uživateli vytvářet, zpracovávat nebo ukládat data v digitální podobě nebo přistupovat k nim, popř. sdílet je; sem spadá i poskytování funkcí účtu a hodnotí na Serveru.

Uživatel / kupující: fyzická osoba – spotřebitel nebo podnikatel, která uzavírá smlouvu s prodávajícím.

2. Identifikace prodávajícího a komunikace

2.1. Prodávající komunikuje s kupujícím zejména e- mailem podpora@arxcraft.cz a prostřednictvím oficiálního Discordu. Stížnosti a reklamace lze vždy uplatnit i e- mailem.

2.2. Technická podpora je dostupná ve všech pracovních dnech. Závažné incidenty lze hlásit kdykoli přes Discord ticket.

3. Informace před uzavřením smlouvy

3.1. Na webu jsou uvedeny hlavní vlastnosti Výhod, jejich cena včetně všech daní a poplatků, způsob platby a aktivace.

3.2. Pokud prodávající není plátcem DPH, jsou ceny uváděny jako konečné a informace o DPH se neuvádí.

3.3. Informace o případných omezeních (např. požadavky na verzi hry, kompatibilitu, dobu trvání hodnotí) jsou uvedeny u konkrétní Výhody.

4. Uzavření smlouvy (elektronické)

- 4.1. Objednávku kupující dokončí v objednávkovém formuláři. Před odesláním může zkontrolovat a měnit zadané údaje.
- 4.2. Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko „**Zaplatit**“ (nebo obdobně jednoznačně označené tlačítko, které vyjadřuje povinnost platby).
- 4.3. Smlouva je uzavřena okamžikem **přijetí platby** a současným/nebo následným vygenerováním online účtenky.
- 4.4. Prodávající kupujícímu po uzavření smlouvy bez zbytečného odkladu poskytne potvrzení o platbě.

5. Cena a platby

- 5.1. Ceny jsou uvedeny u jednotlivých Výhod. Prodávající si vyhrazuje právo je kdykoli změnit; změna se nedotkne již uzavřených smluv.
- 5.2. Způsoby platby: (Stripe / PayPal).
- 5.3. Případné slevy nelze vzájemně kombinovat, není-li uvedeno jinak.
- 5.4. Náklady na použití prostředků komunikace na dálku si hradí kupující sám (běžný internetový tarif). Prodávající neúčtuje žádné zvláštní poplatky.

6. Dodání a aktivace Výhod

- 6.1. Výhody jsou dodávány **okamžitě po zaplacení**, nejpozději do 48 hodin.
- 6.2. Nedojde-li k aktivaci ve lhůtě dle 6.1, kontaktujte podporu; máte právo na bezplatné zjednání nápravy.
- 6.3. Kupující je povinen uchovat potvrzení o platbě pro případné řešení reklamace.

7. Trvání, omezení a údržba služby

- 7.1. Některé Výhody mají **časově omezené** trvání (např. měsíční hodnost). Tato informace je vždy uvedena u nabídky.
- 7.2. Prodávající může provádět **plánovanou údržbu** Serveru, obvykle mimo špičku; o delších odstávkách informuje na webu/Discordu.
- 7.3. Krátkodobé omezení dostupnosti z důvodů na straně třetích osob (hosting, dodavatel elektřiny, DDoS apod.) není porušením smlouvy; trvá-li nedostupnost souvisle déle než 48 hodin, má kupující právo na přiměřenou **provozní kompenzaci** (prodloužení doby Výhody nebo poměrná sleva).

8. Práva z vadného plnění (digitální obsah/služby)

8.1. Prodávající odpovídá za to, že Výhody jsou při dodání a po dobu jejich poskytování ve **shodě se smlouvou** (funkčnost, kompatibilita, dostupnost funkcí dle popisu).

8.2. Projeví-li se vada do **24 hodin** od dodání (u jednorázově dodaného digitálního obsahu) nebo během doby poskytování (u digitální služby), má se za to, že existovala již při dodání; prodávající může prokázat opak.

8.3. Kupující může požadovat především **zjednání nápravy** (opravu, aktualizaci, znovudodání), není-li to možné či přiměřené – **slevu**; je-li vada podstatná a náprava není možná v přiměřené lhůtě, může kupující **odstoupit od smlouvy** v dotčeném rozsahu.

8.4. Prodávající poskytuje **aktualizace**, které jsou nutné k zachování shody (včetně bezpečnostních), a to po dobu poskytování služby, resp. po přiměřenou dobu u jednorázově dodaného obsahu.

8.5. Reklamací uplatní kupující e- mailem nebo přes Discord ticket; číslo objednávky/popis vady uveďte vždy. Prodávající zahájí řešení do 5 pracovních dnů a vyřídí bez zbytečného odkladu.

9. Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku

9.1. **Digitální obsah nedodávaný na hmotném nosiči** (např. klíče, měny, permanentní odemčení funkce): Pokud kupující při objednávce **výslovně souhlasil** se zahájením plnění před uplynutím 14denní lhůty a byl poučen, že tím **ztrácí právo na odstoupení**, právo odstoupit **nevzniká**.

9.2. **Digitální služba** (např. časově omezená hodnota): Pokud bylo na výslovnou žádost kupujícího plnění zahájeno před uplynutím 14 dnů, může kupující do 14 dnů odstoupit s povinností uhradit **poměrnou část ceny** za plnění poskytnuté do odstoupení.

9.3. Nezahájí-li prodávající plnění před uplynutím 14 dnů a nejde o 9.1, může spotřebitel bez udání důvodu odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy.

9.4. Peněžní prostředky nemusí být vráceny stejným způsobem, jakým byly uhrazeny. Navráceny budou nejpozději do 14 dnů od odstoupení; prodávající není povinen vrátit peníze dříve, než obdrží potvrzení, že kupující splnil povinnost dle 9.2 (je-li relevantní).

10. Porušení Pravidel a sankce

10.1. Poruší- li uživatel závažně Pravidla (cheating, zneužití plateb, chargeback), může prodávající přistoupit k **omezení účtu**, dočasnému nebo trvalému odebrání Výhod a/nebo k vyloučení ze Serveru.

10.2. Sankce musí být **přiměřené** povaze porušení. U **časově omezených** Výhod prodávající dobu trvání sankce **nepočítá** do doby čerpání; u **jednorázových** Výhod lze přiměřeně omezit přístup k funkcím po dobu sankce.

10.3. V případě **podvodné platby** či **chargebacku** je prodávající oprávněn účet zablokovat a požadovat úhradu vzniklé škody; po nápravě může být přístup obnoven.

10.4. O uložení sankce a jejím důvodu je uživatel informován vhodným způsobem (Discord/e- mail). Proti sankci lze podat námitky přes podporu.

11. Nedostupnost a ukončení provozu Serveru

11.1. Proávající se může kdykoliv rozhodnout **trvale ukončit** provoz Serveru **bez** jakéhokoliv přednostního **oznámení**.

11.2. U **časově omezených** Výhod může ale i nemusí prodávající poskytnout **poměrnou refundaci** nevyčerpané části (na žádost); u **jednorázově** dodaných Výhod se refundace neposkytuje, pokud bylo plnění reálně umožněno alespoň 12 měsíců od nákupu, není- li uvedeno jinak.

11.3. Nárok na náhradu škody je v zákonném rozsahu zachován.

12. Ochrana osobních údajů

12.1. Zpracování osobních údajů se řídí **Zásadami zpracování osobních údajů** dostupnými na webu. Tyto podmínky obsahují pouze stručný odkaz.

12.2. Pro objednávku se zpracovávají údaje **nezbytné pro plnění smlouvy** a pro splnění **právních povinností** (daně, účetnictví); souhlasy se vyžadují pouze tam, kde je to vhodné (např. newsletter).

12.3. Je- li kupující mladší 15 let, je pro souhlasné zpracování údajů pro některé služby vyžadován souhlas zákonného zástupce.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Právní vztahy se řídí právem České republiky.

13.2. Jsou- li tato ustanovení v rozporu s Pravidly, **pro otázky smlouvy** platí tato ustanovení; Pravidla upravují chování ve hře a technická pravidla.

13.3. Smlouvu včetně podmínek prodávající archivuje v elektronické podobě a není veřejně přístupná; na vyžádání zašle její kopii.

13.4. Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost zbytku.

13.5. Tato verze podmínek nahrazuje předchozí.
