

# Všeobecné obchodní podmínky B2B portálu

## 1. Úvodní ustanovení

- Tyto obchodní podmínky upravují prodej digitálních produktů (elektronických licencí/aktivačních klíčů) prostřednictvím **B2B portálu b2b.respawnzone.cz** (dále jen „B2B portál“) a s tím související právní vztahy mezi společnostmi **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“), provozující B2B portál. Smlouvy uzavíráme **výhradně s podnikateli** jednajícími v rámci své podnikatelské činnosti. Přístup k B2B portálu a možnost nákupu vyžaduje **registraci a schválení účtu**, včetně **ověření telefonního čísla (SMS)** a **ověření identity** (doklad totožnosti + selfie). Proávající je **neplátce DPH** (identifikovaná osoba).
- 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.
- B2B nákup je možný až po **schválení účtu**. Proávající si vyhrazuje právo vyžádat **doklady** (výpis z rejstříku, živnostenské oprávnění, plná moc), provést **ověření telefonního čísla (SMS)** a **identity** (občanský průkaz + selfie), případně **ověření sankčních/AML seznamů**. Neúplná nebo neověřitelná registrace může vyústit v zamítnutí reklamace či provádění objednávek, nebo blokaci Zákaznického účtu.

## 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 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 neznamenaá převod vlastnického práva k softwaru nebo jeho obsahu, ale pouze udělení licence k jeho užití v souladu s podmínkami poskytovatele. Proávající 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.

- 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 – Podnikatel, který má zájem o zakoupení Produktu prostřednictvím eshopu. Účet smí vytvářet pouze **osoba starší 18 let** oprávněná jednat za podnikatele. 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 Kuponů 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 objednán u jeho dodavatele pro takového Zákazníka, je prodávající povinen vrátit Zákazníkovi pouze 70 % celkové ceny Produktu, ohledně něž 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 vybraných platebních způsobů nebo/a většího množství nebo/a pravidelného opakovaného nákupu Kuponů 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 48 hodin (dvou kalendářních dní) 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 níže uvedenými způsoby. 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).
  - **Bankovní převod – dobítí kreditu**
    - Kredit lze dobít libovolnou částkou od 1 Kč.
    - Kredit je evidován u zákaznického účtu a při nákupu je možné z něj objednávku uhradit pouze, pokud je jeho zůstatek vyšší nebo roven ceně objednávky.
    - Připsání kreditu probíhá po připsání částky na náš účet; nesprávně uvedený variabilní symbol může zpracování prodloužit.

- **Bankovní převod – přímá úhrada objednávky**
  - Přímou úhradu převodem umožňujeme jen u objednávek do 3 000 Kč.
  - Lhůta pro připsání platby je 23 hodin od potvrzení objednávky; po marném uplynutí může být objednávka automaticky zrušena.
  - U objednávek nad 3 000 Kč je nutné mít na účtu dostatek předplaceného kreditu; přímý převod v takovém případě nepřijímáme a případná platba může být vrácena.
- Dostupné Produkty jsou Zákazníkovi standardně dodávány do 48 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.
- Prodávající je **neplátce DPH**; ceny jsou uváděny a fakturovány **bez DPH**.
- Případné přeplatky nebo chybně identifikované platby připsáme jako kredit; na žádost je vrátíme převodem na bankovní účet, ze kterého platba přišla.
- Vrácení plateb a vyúčtování probíhá výhradně převodem na bankovní účet.
- Prodávající nenes odpovědnost za rychlost zpracování plateb na straně bank a za chyby způsobené nesprávnými platebními údaji zákazníka.

- Dodání digitálního produktu proběhne po připsání úhrady (kreditu či přímé platby) zpravidla do 48 hodin; o případných odchylkách informujeme v rozhraní B2B portálu nebo emailem.

### 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 výchytkách 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 prodloužení Zákazníka s úhradou kupní ceny Kuponu 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 z vadného plnění se řídí zejména § 2099–2117 OZ. U digitálních licencí má zákazník při prokázané **nefunkčnosti klíče** právo na **náhradní klíč** nebo **vrácení ceny**. Za vadu se nepovažuje **nekompatibilita** na zařízení zákazníka, **regionální omezení** nebo porušení podmínek platformy. Reklamační proces včetně požadovaných **důkazních podkladů** zůstává dle stávajících kapitol (screenshoty aktivace apod.).
- 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 Reklamacce

- 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://b2b.respawnzone.cz/reklamace>, nebo posílat na email  
[obchod@respawnzone.cz](mailto: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, jméno 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. Případný nedostatek informací může vést k zamítnutí reklamace.
- V případě reklamace elektronické licence může prodávající jako doklad o neúspěšnosti aktivace požadovat 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,
  - 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.

### 3.5 Velkoobchodní program

- Velkoobchodní program poskytuje **množstevní slevy** podle **měsíčního obratu** dosaženého na B2B portálu (součet cen uhrazených objednávek v daném kalendářním měsíci, po započtení storen/vratak; **dobití kreditu se do obratu nezapočítává**, započítá se až čerpání kreditu na uhrazené objednávky).
- Nový zákazník začíná v **Bronze. Zařazení na další měsíc** se vyhodnocuje vždy k **1. dni následujícího měsíce**. Prodávající může provést **mimořádný downgrade/pozastavení** při zjevné snaze o obcházení pravidel.
- Sleva se aplikuje na jednotkovou cenu produktu dle jeho cenového pásma v okamžiku objednávky.
- Sleva se nekombinuje s jinými slevami/akcemi a nevztahuje se na produkty s mimořádně omezenou dostupností, speciální balíčky a předobjednávky (pokud není uvedeno jinak).
- Prodávající si vyhrazuje právo korekce zjevné chyby v ceně a storna objednávky.
- Výše množstevní slevy dle jednotlivých tierů je následující:

| Cena produktu (Kč) | Bronze (≤ 300 000) | Silver (≤ 1 000 000) | Gold (≤ 1 500 000) | Platinum (> 1 500 000) |
|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| do 50              | 15 %               | 20 %                 | 25 %               | 30 %                   |
| 51–500             | 10 %               | 12,5 %               | 15 %               | 17,5 %                 |
| 501–1 500          | 7,5 %              | 10 %                 | 15 %               | 17,5 %                 |
| od 1 501           | 5 %                | 7,5 %                | 12,5 %             | 15 %                   |

- Za **obcházení** se považuje mj. účelové dělení objednávek, **vícenásobné účty** téhož subjektu, přeprodej v rozporu s licenčními podmínkami, **VPN/geolock obcházení**, gifting do nepovolených regionů apod.
- Při porušení může prodávající odebrat slevu, pozastavit nebo zrušit účet a odmítnout plnění dalších objednávek; to bez nároku na náhradu.

### 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 ponížít vracenou 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 nebo pozastavení či zrušení Zákaznického účtu.
- Prodávající může dle vlastního uvážení **pozastavit, omezit či zrušit** Zákaznický účet (vícenásobné účty, obcházení limitů, podezření na zneužití).

## 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.
- Účet smí vytvářet a používat pouze **osoba starší 18 let**, která je oprávněna jednat jménem podnikatele. Přístupové údaje se nesmí sdílet. Prodávající může účet **pozastavit nebo zrušit**, zejména při podezření na podvodné jednání, vícenásobné účty či porušení licenčních a regionálních omezení.

## 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 registrací v B2B portále či uzavřením kupní smlouvy Zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů ze strany prodávajícího. Podmínky zpracování a ochrany osobních údajů jsou k dispozici na <https://b2b.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.
- B2B zákazník je oprávněn zakoupené digitální produkty **dále prodávat** koncovým uživatelům. Je povinen důsledně dodržovat **licenční podmínky vydavatelů/platforem, regionální a věková omezení a zákaz obcházení technických opatření** (zejména VPN, gifting mimo povolené regiony). Zákazník odpovídá za to, že koncovému uživateli předá správné informace a svým jednáním **neporuší práva třetích osob**. Porušení může vést k **okamžitému zablokování účtu**, zrušení objednávek a náhradě škody.
- Prodávající může provádět **screening sankčních a rizikových seznamů** a požadovat doplňující dokumenty. Pokud existuje důvodné podezření na **porušení sankcí, AML povinností, podvod**, obcházení regionálních omezení či licenčních podmínek, je prodávající oprávněn **odmítnout, pozastavit nebo zrušit** objednávku i účet a **vrátit platbu výhradně na bankovní účet** zákazníka.
- 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 místně příslušného soudu dle sídla prodávajícího.
- 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