

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

SurprisePlay.eu

Patrik Vicherek  
Michálkovická 1558  
735 32 Rychvald  
IČ: 17608384  
DIČ: CZ0310195600  
Neplátce DPH

Tel: +420605325155

Kontakt: [podpora@surpriseplay.eu](mailto:podpora@surpriseplay.eu)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) živnostníka Patrika Vicherka, se sídlem Michálkovická 1558 Rychvald 735 32, zapsaného v živnostenském rejstříku pod IČ 17608384 (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (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://surpriseplay.eu/> (dále jen „webová stránka“) a herním serveru.
- Obchodní podmínky se nevztahují na případy, ve kterých osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právníčkou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 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.
- Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- Herní server SurprisePlay.eu je server určený pro multiplayer hru Minecraft a je dostupný na adrese uvedené na webových stránkách SurprisePlay.eu (dále jen „herní server“).
- TeamSpeak server SurprisePlay.eu je server určený pro službu teamspeak a je dostupný na adrese uvedené na webových stránkách SurprisePlay.eu (dále jen „TeamSpeak server“).
- Pravidla používání služeb SurprisePlay.eu z je dokument dostupný k zobrazení na webové stránce <https://surpriseplay.eu/pravidla> pod názvem Pravidla používání služeb (dále jen „Pravidla používání služeb“). Pokud jsou tyto VOP v rozporu s Pravidly používání služeb, pak platí ustanovení uvedené v těchto VOP.

Podle zákona č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších novelizací nemá nikdo jiný, kromě vlastníka tohoto dokumentu právo považovat dokument za jeho vlastní nebo jej jakýmkoliv způsobem poškodit či upravit.

## 2. Uživatelský účet

- Registrace uživatelského účtu probíhá na herním serveru provozovatele. Touto registrací vzniká uživatelský účet (dále jen „uživatelský účet“).
- Kupující je povinen uvádět správné a pravdivé údaje. Údaje uvedené v rámci uživatelského účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím při objednávání zboží/služeb jsou prodávajícím považovány za správné.

## 3. Uzavření kupní smlouvy

- Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) a všech souvisejících poplatků (pokud není uvedeno jinak). Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu nebo herním portálu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 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).
- 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).
- Před odesláním platby a dokončením objednávky je kupující povinen si zkontrolovat veškeré zadané údaje platby. U SMS plateb se jedná především o telefonní číslo a tvar odeslané SMS.
- 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.
- Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká úspěšným dokončením objednávky ze strany kupujícího (tj. úspěšným dokončením platby – zaplacením objednávky).
- Proávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- 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. Přeprava a dodání zboží

- Při objednání digitálního produktu dodávaného bez fyzického nosiče – přidělení VIP – dochází k dodání zboží (tj. VIP) ihned po zaplacení objednávky. V případě nedodání zakoupeného VIP do 5 dnů od správného zaplacení objednávky má zákazník nárok na podání reklamace objednávky.
- Při objednání jiného zboží než zboží uvedeného v prvním odstavci tohoto dokumentu prodávající uvede termín dodání zákazníkovi před odesláním platby. Pokud se tak nestane, považuje se jako termín dodání termín standardní – 14 dní od zaplacení objednávky.
- Kupující je povinen si uchovat potvrzení o platbě pro případnou pozdější reklamaci.
- V případě dodání zboží jiného než zboží uvedeného v prvním odstavci, tj. NE digitálního zboží, dochází k odeslání zboží pomocí České pošty, pokud není uvedeno jinak. Pokud není uvedeno jinak, prodávající má možnost zvolit typ přepravy.

## 5. Cena zboží a platební podmínky

- Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu způsoby uvedenými na webových stránkách.
- Proávající se zavazuje na webových stránkách uvádět vždy aktuální informace o možnostech platby a případných poskytovatelích jednotlivých platebních metod.
- 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.
- Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit cenu prodávaného zboží bez předchozího upozornění.
- Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat (pokud není uvedeno jinak).

## 6. Odstoupení od kupní smlouvy

- Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze 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 smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal 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.

- Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 6.1 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. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na adresu sídla společnosti, či na adresu elektronické pošty (podpora@surpriseplay.eu) uvedené na webových stránkách <https://surpriseplay.eu/>. Proávající však doporučuje zasílat odstoupení od kupní smlouvy společně se zbožím, které je předmětem kupní smlouvy.

- V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 6.2 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.

- V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 6.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to na bankovní účet kupujícího, který kupující uvede v žádosti o odstoupení od kupní smlouvy. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím, či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí, nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

- Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

- 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.

- 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 dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.



## 7. VIP účet

- VIP je možné zakoupit dle postupu uvedeného na webových stránkách nebo herním serveru a slouží výhradně k aktivaci VIP účtu pro herní portál SurprisePlay.eu.

- Premium účet se od standardního hráčského účtu liší výhodami specifikovanými na herním serveru. V případě porušení Obchodních podmínek, Pravidel používání služeb SurprisePlay.eu či pravidel herního serveru (tyto dokumenty jsou dostupné na webové stránce <https://surpriseplay.eu/pravidla>), může dojít k omezení či zamezení přístupu na herní nebo TeamSpeak server.

- Uživatel bere na vědomí, že provozovatel má právo kdykoliv změnit výhody VIP účtu (i již aktivního) a uživateli za to nenáleží finanční ani jiná kompenzace.

## 8. Reklamace (práva z vadného plnění)

- Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

- Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, 8.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

- Ustanovení uvedená v čl. 8.2 obchodních podmínek se nevztahují na zboží prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, na použité zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícími, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

- Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

- 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.

- Kupující je oprávněn podat reklamaci prodávajícímu v případě, že:

- nedošlo k doručení zakoupeného zboží ve stanoveném termínu.
- byla naúčtována částka vyšší než částka, která byla uvedena na webových stránkách.

Podle zákona č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších novelizací nemá nikdo jiný, kromě vlastníka tohoto dokumentu právo považovat dokument za jeho vlastní nebo jej jakýmkoliv způsobem poškodit či upravit.

- Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci v případě, že:

- kupující odeslal platbu ve špatném formátu, nebo pokud není kupující schopen dodat adekvátní důkaz o zaplacení objednávky.
- kupující odeslal platbu ve špatném tvaru (v případě platby pomocí SMS obvykle špatný tvar SMS či telefonní číslo, na které byla SMS odeslána).
- kupující uvedl při objednávce chybné údaje.

- Kupující má možnost podat reklamaci pomocí emailové adresy uvedené webových stránkách nebo poštou na adresu sídla společnosti. V případě podání reklamace jiným způsobem na ni nemusí být reagováno.

- Poskytovatel se zavazuje začít řešit reklamaci do 5 pracovních dnů od jejího podání.

- 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

- Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či zcela zablokovat přístupnost nabízených služeb (i neplacených) kupujícímu, který porušil Obchodní podmínky, Pravidla používání služeb SurprisePlay.eu nebo pravidla herního serveru (dostupné na adrese <https://surpriseplay.eu/pravidla>). Kupujícímu za toto omezení nenáleží finanční ani jiná kompenzace.

- Poskytovatel je povinen na webové stránky SurprisePlay.eu umísťovat informace o plánovaných odstávkách služeb.

## 10. Ukončení provozu herního serveru

V případě ukončení provozu herního serveru zanikají veškeré uživatelské herní účty (VIP i standard) bez nároku na finanční či jinou kompenzaci.

## 11. Další práva a povinnosti smluvních stran

- Kupující nemá nárok na přeprodávání zboží dalším osobám.

- Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

- 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>.

- Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## 12. Ochrana osobních údajů

- Veškeré zpracování osobních údajů probíhá v souladu s dokumentem: Zásady zpracování osobních údajů (tento dokument je k nalezení na adrese <https://surpriseplay.eu/docs/gdpr.pdf>).
- Uživatel využíváním našich služeb potvrzuje, že se s těmito zásadami seznámil, a že s nimi souhlasí.
- 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.
- Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné, a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

## 13. Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

- 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.
- Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na svůj 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

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

## 15. Zákaznická podpora

- V případě problémů s využíváním služeb má zákazník možnost kontaktovat zákaznickou podporu na emailové adrese [podpora@surpriseplay.eu](mailto:podpora@surpriseplay.eu)
- Preferovaný způsob komunikace se zákazníkem je pomocí ticketu na <https://info.surpriseplay.eu/>.
- Zákazník je povinen vždy uvádět pouze přesné, úplné a pravdivé informace a ve svých zprávách se vyjadřovat slušně. V opačném případě nemusí být zákazníkovi podpora poskytnuta.
- Poskytovatel není povinen odpovídat na dotazy netýkající se poskytovaného zboží či služeb.
- Zákazníkovi nenáleží žádná forma kompenzace v případě pozdní odpovědi ze strany poskytovatele.
- V případě nejasného specifikování dotazu či zvolení nesprávné formy komunikace není poskytovatel povinen poskytnout odpověď.
- Zákazník bere na vědomí, že především u náročnějších dotazů může dojít k prodloužení odpovědní lhůty.

## 16. Závěrečná ustanovení

- 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.
- 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.
- Veškeré údaje potřebné ke kontaktování prodávajícího jsou uvedeny na webových stránkách.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 16.10.2022 a nahrazují veškeré dříve vydané obchodní podmínky.

