

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SINDICATE ENTERTAINMENT S.R.O.

se sídlem Jičínská 608, 742 58 Příbor, Česká republika
zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS Ostrava, oddíl C, vložka 36331
IČ: 28641612 / DIČ: CZ28641612

Článek 1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád (dále jen „**RŘ**“), společnosti **Sindicate Entertainment s.r.o.**, se sídlem Jičínská 608, 742 58 Příbor, Česká republika, identifikační číslo (IČ): 28641612, daňové identifikační číslo (DIČ): CZ28641612, zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS Ostrava, oddíl C, vložka 36331 (dále jen „**Prodávající**“), vymezuje vzájemná práva a povinnosti *Prodávajícího* na straně jedné a fyzické osoby (dále jen „**Klient**“) na straně druhé (dále jen „**Smluvní strany**“), vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**Kupní smlouva**“), uzavřené mezi *Smluvními stranami* ve všech obchodech v elektronické podobě, či jiných objednávkových systémech *Prodávajícího* (dále jen „**Internetový obchod**“), sloužících k nákupu virtuální měny (dále jen „**Systémová měna**“), jež jsou provozovány v jakékoli formě na všech webových stránkách a aplikacích *Prodávajícího* (dále jen „**Portál**“), přičemž byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. *Prodávající* je v souladu se zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, oprávněn vykonávat k *Portálu* majetková práva. Veškerý obsah tohoto *RŘ* je také v souladu s et.CID/IS z roku 2010. *Klient*, který chce podat návrh na reklamaci, akceptuje nejen znění tohoto *RŘ*, ale také znění Obchodních podmínek (dále je „**OP**“ - sindicate.cz/obchodni_podminky) a Podmínek použití (dále jen „**PP**“ - sindicate.cz/podminky_pouziti) *Prodávajícího*, které jsou uvedeny na webové stránce pod doménovým jménem „sindicate.cz“, a je mu tak znám výklad pojmů „**Centrální účet**“, „**Herní účet**“, „**Uživatelský účet**“, „**Virtuální statky**“, „**Podpora**“ a „**Registrace**“, které jsou dále použity také v obsahu tohoto *RŘ*. Případné reklamace jsou vyřízeny v souladu s tímto *RŘ*, a také právním řádem a právními předpisy České republiky.

Přečtěte si prosím následující informace pečlivě.

RŘ dále obsahuje následující ustanovení:

Článek 2 - UPLATNĚNÍ REKLAMACE Článek 3 - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 2 UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1 Záruční doba pro předmět plnění je 24 měsíců.
- 2.2 Vyskytne-li se u plnění *Kupní smlouvy* (dále jen „**Předmět plnění**“) v záruční době vada, má *Klient* právo tuto vadu reklamovat.
- 2.3 Vadou se rozumí změna vlastností *Předmětu plnění*, jejíž příčinou je nedodržení technologie, použití nevhodné technologie, nebo neúplná hodnota *Předmětu plnění*.
- 2.4 V případě, že dodaný *Předmět plnění* není ve shodě s *Kupní smlouvou*, má *Klient* právo na to, aby *Prodávající* bezplatně *Předmět plnění* uvedl do stavu odpovídajícího *Kupní smlouvě*.
- 2.5 Za vadu nelze považovat nesprávné používání, poškození a/nebo jiný neoprávněný zásah *Klienta* či třetí osoby, porušující Podmínky použití, Obchodní podmínky či jakékoli jiné podmínky uvedené na *Portálu*.
- 2.6 Práva z odpovědnosti za vady *Předmětu plnění*, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li reklamacie uplatněna v záruční době.
- 2.7 K podání návrhu na uplatnění reklamace musí být *Klient* přihlášen ke svému *Centrálnímu účtu*, který musí být shodný s *Centrálním účtem*, na kterém proběhlo uzavření *Kupní smlouvy*, a to z důvodu identifikace *Klienta*.

- 2.8 Návrh na uplatnění reklamace může *Klient* podat v elektronické podobě pomocí *Podpory*, kde je připraven pro tento účel elektronický formulář s názvem „Reklamační formulář“ (dále jen „**Formulář-R**“), přičemž odkaz na *Podporu* je uveden vždy na *Portálu*.
- 2.9 *Klient* je povinen vyplnit ve *Formuláři-R* veškeré předepsané položky.
- 2.10 Po úspěšném odeslání *Formuláře-R*, obdrží *Klient* na emailovou adresu, kterou uvedl při *Registraci Centrálního účtu*, potvrzení o přijetí tohoto návrhu *Prodávajícím*.
- 2.11 *Prodávající* je povinen *Klienta* informovat prostřednictvím *Podpory* o tom, kdy *Klient* právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace *Klient* požaduje, dále o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o případném provedení a termínu nápravy či odůvodnění neoprávněné reklamace a zamítnutí.
- 2.12 Jakmile *Klient* uplatní některé z práv odpovědnosti za vady *Předmětu plnění*, např. právo na odstranění vady, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s *Prodávajícím* jinak.
- 2.13 Uplatní-li *Klient* právo z odpovědnosti za vady *Předmětu plnění* řádným způsobem, je *prodávající* povinen o reklamaci rozhodnout ve lhůtě do 3 (tří) pracovních dnů.
- 2.14 Oprávněná reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena *Prodávajícím* bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 2.15 Pokud *Prodávající* uznal reklamaci jako oprávněnou, ale nemůže vadu *Předmětu plnění* napravit, má *Klient* právo požadovat náhradu, nebo vrácení ceny na základě *Kupní smlouvy* (dále jen „**Kupní cena**“).

Článek 3 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

RŘ je platný dnem jeho zveřejnění, tedy okamžikem umístění RŘ na *Portálu*. *Klient* vyjadřuje svůj souhlas s veškerým obsahem RŘ tím, že uzavřel *Kupní smlouvu* na daný *Předmět plnění*, nebo jakýmkoli způsobem užívá *Systémovou měnu*, a to i v případě, kdy nepochopil či neporozuměl obsahu RŘ. *Prodávající* může tento RŘ kdykoli změnit. *Klient* bude na aktualizaci vždy upozorněn na *Portálu*. Je v zájmu *Uživatele*, aby průběžně sledoval znění RŘ. V případě, že *Klient* poruší tento RŘ, odpovídá za škodu, která *Prodávajícímu* v souvislosti s takovýmto porušením vznikla. *Smluvní strany* akceptují, že případné spory budou přednostně řešeny vzájemným jednáním. Pokud se *Smluvní strany* nedohodnou na oboustranně přijatelném kompromisu, může *Klient* k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů vyplývajících z *Kupní smlouvy*, využít také služeb České obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Nebude-li dohoda *Smluvních stran* možná, *Smluvní strany* se dále dohodly, že spory vzniklé mezi nimi z tohoto RŘ, budou s vyloučením pravomoci obecných soudů rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle Řádu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, a to třemi rozhodci, z nichž každá *Smluvní strana* zvolí jednoho rozhodce a oznámí jméno a adresu druhé *Smluvní straně*. Tito rozhodci zvolí třetího rozhodce a v této sestavě rozhodnou spor, který bude zahájen doručením písemné žaloby kterémukoliv z rozhodců, a to doporučeným dopisem. *Smluvní strany* se také dohodly, že rozhodčí řízení se bude konat jen na základě písemných podkladů předaných *Smluvními stranami* a ústní jednání rozhodci svolají jen tehdy, budou-li to považovat za nezbytné k vydání rozhodnutí. V takovém případě místem rozhodčího řízení bude Ostrava a jednacím jazykem bude český jazyk. Náklady rozhodčího řízení, tj. honorář rozhodců zahrnující i jejich administrativní náklady a náklady právního zastoupení uhradí ze svého ta *Smluvní strana*, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru, v jakém ve sporu podlehla. Výši nákladů řízení určí rozhodci ve svém nálezu. Rozhodce může spor rozhodnout podle zásad spravedlnosti. Podrobnosti stanoví zákon č. 216/1994 Sb., v platném znění. *Smluvní strany* se zavazují splnit všechny povinnosti uložené jim v rozhodčím nálezu ve lhůtách v něm uvedených.

Prodávající usiluje o to, aby zajistil spravedlivé jednání se všemi *Klienty* a to v rámci etikety a zásad slušného chování.

Tento RŘ *Prodávajícího* byl aktualizován a nabývá platnosti a účinnosti dnem:

1. června 2018