

CZSMP - Obchodní podmínky a pravidla refundace

1. Popis produktů

Na adrese <https://czsmp.cz/obchod/> nabízíme tyto digitální produkty pro hráče na serveru **mc.czsmp.cz**:

- **Rank ELITE** – jednorázová aktivace výhod na 30 dní.
- **Rank TITAN** – jednorázová aktivace rozšířených výhod na 30 dní.
- **Doplňkové balíčky** (herní měny, oživení, klíč k store bedně) – jednorázové, okamžitě aktivované položky.

Pro naše ranky platí: Každý samostatný nákup prodlužuje platnost příslušného ranku o dalších 30 dní. Tyto produkty nejsou formou automatického předplatného a neobnovují se bez dalšího zásahu zákazníka.

2. Platby a aktivace

1. Platební brána

- Všechny platby probíhají online prostřednictvím zabezpečené platební brány (SSL/TLS).
- Akceptované metody: platební karta, Google Pay, link

2. Okamžitá aktivace

- Po úspěšném dokončení platby je produkt automaticky aktivován na serveru dle zadaného herního nicku. Doba aktivace se pohybuje mezi 1-5 minutami.
 - V případě, že aktivace neproběhne korektně, kontaktujte nás neprodleně prostřednictvím kontaktní stránky: <https://czsmp.cz/kontakt/>.
-

3. Podmínky vrácení peněz

- **Nevratnost digitálních produktů**
Zakoupené ranky a doplňkové balíčky jsou vzhledem k jejich digitální povaze nevratné a nelze je stornovat ani refundovat po dokončení transakce.
 - **Výjimka – chybné zpracování**
Pokud došlo k technické chybě při aktivaci (např. nesprávné zadání nicku, systémová závada), uplatněte reklamaci dle sekce 4 nebo nás kontaktujte na: <https://czsmp.cz/kontakt/>.
-

4. Reklamace a řešení problémů

Pro reklamace a technickou podporu využijte jeden z následujících kanálů:

Kanál	Detaily
E-mail	support@czsmp.cz
Discord ticket	Odkaz: discord.gg/czsmp

Zašlete prosím následující informace:

- herní nick,
- discord nick,
- popis problému (screenshot nebo log, je-li k dispozici).

Nevíš si rady, jak otevřít ticket?

1. Připoj se na náš Discord server: discord.gg/czsmp
 2. Jakmile tam budeš, najdi kanál **#ověření** a postupuj podle instrukcí, abys získal/a přístup.
 3. Potom zamiř do kanálu **#ticket** a klikni na možnost „**Problémy s nákupem**“. Tím se ti otevře soukromý ticket.
 4. Do zprávy napiš, co se stalo – uveď **herní nick**, **datum nákupu**, případně **screenshot nebo log**, pokud máš.
 5. Pak už jen počkej, náš moderátor se ti co nejdřív ozve a pomůže ti to vyřešit. 🙌
-

5. Ochrana osobních údajů

- Zpracováváme výhradně nezbytné údaje: herní přezdívku a transakční metadata.
- **Neuchováváme** žádné citlivé platební informace (čísla karet, CVV apod.).
- Veškeré údaje jsou zpracovávány v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR).

Upraveno 24. 4. 2025