

Všeobecné obchodné podmienky

k službe „CRAZY UNBAN”

I. Základné ustanovenia

platné od 03.03.20

1. Poskytovateľom a prevádzkovateľom služby je Julius Meszaros so sídlom Hermannstraße 16, 77 654 Offenburg, Nemecko. IČO: 68593170149, DIČ: 14333/10021, IČ DPH: DE322609799. Ďalej len ako „prevádzkovateľ” alebo „poskytovateľ”.
2. Zákazníkom sa rozumie fyzická osoba, ktorá si zaplatila službu „crazy unban” ďalej len ako „zákazník”.
3. Hráčom je fyzická osoba ktorej bol zakázaný vstup na herné a/alebo aj komunikačné servery prevádzkovateľa. Ďalej len ako „hráč”.
4. Banom sa rozumie zákaz vstupu konkrétnej osoby hráča na herné a/alebo aj komunikačné servery prevádzkovateľa pričom BAN môže byť trvalý alebo dočasný na konkrétne časové obdobie. Ďalej len ako „BAN”.
5. Unbanom sa rozumie zrušenie zákazu vstupu konkrétnej osoby hráča na herné a/alebo aj komunikačné servery prevádzkovateľa. Ďalej len ako „UNBAN”.
6. Zákazom hrania sa rozumie zákaz hrania na herných serveroch prevádzkovateľa udelený prevádzkovateľom na základe opakovaného hrubého porušovania herných pravidiel portálu www.crazygamers.sk.
7. Herným portálom sa rozumie webový portál www.crazygamers.sk a pod neho spadajúce herné a komunikačné servery prevádzkovateľa.
8. Kreditný účet je konto zákazníka vedené v systéme prevádzkovateľa. Zákazník má možnosť z tohto účtu uhrádzať platby za služby poskytovateľa vrámci portálu www.crazygamers.sk. K tomuto účtu sa viažu samostatné obchodné podmienky.

II. Podmienky využitia služby „CRAZY UNBAN”

1. Predmetom služby „UNBAN” je spoplatnené zrušenie konkrétneho BANu hráča. Za normálnych okolností má hráč aktívny len jeden BAN. V niektorých prípadoch je však možné hráčovi dodatočne udaliť ďalšie BANY za porušovanie podmienok herného portálu prevádzkovateľa ako napríklad preukázateľné obchádzanie BANu. Zakúpený UNBAN sa vzťahuje VŽDY len na konkrétne ID banu, pre ktorý bola zaplatená služba UNBAN. Prevádzkovateľ nevie garantovať povolenie vstupu hráča na server v prípade, že má po uhradení služby aktívny ešte iný BAN. Hráč si vie overiť všetky svoje aktívne bany pomocou funkcie vyhľadávania na webovej adrese

<https://banlist.crazygamers.sk>

2. Službu nie je možné využiť na zrušenie zákazu hrania udeleným prevádzkovateľom na základe opakovaného alebo hrubého porušovania pravidiel herného portálu prevádzkovateľa pokiaľ je tento zákaz nastavený ako predčasne nezrušiteľný.
3. Službu je možné využiť až po 3 minútach od udelenia BANu.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje udeliť UNBAN resp. zrušiť BAN za ktorý bol zaplatený poplatok v zmysle cenníka služby CRAZY UNBAN uvedeného na webových stránkach portálu poskytovateľa bezodkladne v čo najkratšom čase.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že hráča nebude v budúcnosti žiadnym spôsobom penalizovať za BAN, pre ktorý bola zaplatená služba CRAZY UNBAN. Toto sa nevzťahuje na posudzovanie osoby hráča ako vhodného kandidáta pre pôsobenie na portáli prevádzkovateľa, kde sa preveruje história banov hráča.
6. Hráč má nárok na prešetrovanie a prípadné skrátenie doby trvania BANu prípadne úplne zrušenie BANu podľa podmienok uvedených v bode „podmienky pre bezplatný UNBAN“. Využitím služby CRAZY UNBAN o tento nárok hráč neprichádza. V prípade, že dôjde k skráteniu alebo zrušeniu BANu bude zákazníkovi uhradená čiastka alebo zodpovedná časť rozdielu v zmysle cenníka pripísaná na jeho kreditný účet.
7. Zákazník nemá nárok na vrátenie peňazí za využitú službu predčasného zrušenia BANu a to ani v prípade, že bol hráčovi uznaný nárok na bezplatné zrušenie BANu. Peňažný rozdiel je pripisovaný na kreditný účet zákazníka.
8. V prípade ak dôjde k dodatočnému zamietnutiu platby niektorým z poskytovateľov platobných systémov poskytovateľa (neuhradená faktúra operátora, krádež kreditnej karty, atď.) je poskytovateľ oprávnený obnoviť hráčovi BAN a vymáhať celú neuhradenú čiastku za využitú službu od zákazníka. V prípade ak šlo o dočasný BAN, má poskytovateľ právo udeliť hráčovi zákaz hrania bez možnosti predčasného zrušenia až do momentu kedy dôjde k vyrovnaniu dlhu zákazníka voči poskytovateľovi. V prípade ak poskytovateľovi vzniknú pri vymáhaní dlžnej čiastky finančné náklady spojené s vymáhaním dlžnej čiastky, zákazník sa zaväzuje všetky tieto výdavky uhradiť.

III. **Reklamácia služby**

1. Zákazník môže reklamovať uhradenú službu ak:
 - a. nebol hráčovi zaplatený UNBAN udelený
 - b. bol UNBAN z technických príčin udelený oneskorene a BAN medzičasom vypršal, má zákazník nárok na vrátenie plnej sumy za službu UNBAN na kreditný účet zákazníka.

- c. bol UNBAN z technických príčin udelený oneskorene pričom čas oneskorenia presiahol 10% dĺžky BANu, minimálne však o 5 minút, má zákazník nárok na vrátenie rozdielu sumy za službu UNBAN na kreditný účet zákazníka ak tento rozdiel dosahuje aspoň 10 centov / 3 kč.
 - d. má pocit, že má na základe týchto obchodných podmienok nárok na vrátenie celej alebo istej čiastky uhradenej sumy na kreditný účet zákazníka.
2. Zákazník si musí nárok na vrátenie cenového rozdielu alebo celej uhradenej čiastky na kreditný účet uplatniť do 7 dní odo dňa kedy mu tento nárok vznikol, v inakšom prípade mu tento nárok zaniká.
3. Reklamácie je platná iba ak ju hráč podal mailom na adrese support@crazygamers.sk pričom musí vedieť preukázať, že za službu zaplatil on. Ak platil formou SMS musí disponovať reklamačným kódom z odpovedovej SMS a na požiadanie poskytovateľa uviesť telefónne číslo, z ktorého bola platba poslaná.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje vybavovať reklamácie v čo najkratšom čase a bez zbytočného odkladu.

IV. Podmienky pre bezplatný UNBAN

1. Ak je hráč presvedčený, že dostal BAN neprávom alebo bola adminom pridelená dĺžka v rozpore s banovacím poriadkom, môže požiadať o prešetrenie svojho banu za nasledovných podmienok.
2. Hráč má nárok požiadať o prešetrenie svojho BANu do 48 hodín od momentu, kedy sa o svojom BANE dozvedel, najneskôr však do 28 dní odo dňa kedy mu bol BAN udelený. Učiniť tak môže skrz verejný banlist prevádzkovateľa na adrese <https://banlist.crazygamers.sk> nájdením svojho banu v zozname a kliknutím na tlačidlo "požiadať o prešetrenie banu". Vyplnením formulára systém vytvorí na verejnom fóre prevádzkovateľa žiadosť v mene hráča, k žiadosti sa budú môcť vyjadriť kompetentné osoby.
3. Hráč má možnosť taktiež požiadať o predĺženie lehoty podania žiadosti o prešetrenie banu na 96 hodín a to rovnakým spôsobom cez banlist. Musí tak ale urobiť najneskôr do 24 hodín od momentu, kedy sa o bane dozvedel. V prípade že by hráč nemal mať prístup k internetu, môže tak urobiť zaslaním SMS na tel. číslo prevádzkovateľa: +49 17 628 456 513. Prevádzkovateľ rozhodne, či túto žiadosť prijme alebo nie. O tomto rozhodnutí však nebude hráča informovať, hráč by sa preto mal snažiť požiadať o prešetrenie v najkratšom možnom čase. SMS žiadosť by mala vyzeráť nejak takto:

*Dobry den, dnes rano som dostal ban na crazygamers.sk nick Frog232 za wh ale nic som nemal. Prosim o predlzenie casu na odvolanie nemam teraz pristup na net.
Dakujem.*

4. Hráč sa považuje za informovaného, ak:
 - a. mu bol BAN udelený v čase, keď sa nachádzal na serveri
 - b. bol pri pokuse o pripojenie na server vyhodnený z dôvodu BANu
5. Po uplynutí lehoty na podanie žiadosti o prešetrenie BANu sa BAN považuje za oprávnený a nie je možné ho zrušiť či inak skracovať alebo riešiť.
6. Prevádzkovateľ alebo prevádzkovateľom poverené osoby preveria dôkazové materiály k BANu a oznámia hráčovi verdikt v čo najkratšom možnom čase bez zbytočného odkladu a to prostredníctvom verejnej komunikácie na fóre prevádzkovateľa. Hráč sa môže voči tomuto verdiktu odvolať v lehote 5 dní. Ak tak neučiní, BAN sa považuje za opodstatnený a nie je možné ho ďalej riešiť.
7. Pokiaľ sa hráč úspešne odvolal a stále namieta voči BANu, prevádzkovateľ zabezpečí aby dôkazové materiály prezreli minimálne 3 ním uznávaný odborníci. Pokiaľ sa títo všetci zhodnú, že BAN je opodstatnený, prevádzkovateľ bude považovať tento BAN za oprávnený a prípadné ďalšie sťažnosti a námietky voči tomuto BANu zo strany hráča budú zamietnuté a ignorované.
8. Pokiaľ sa prešetrením prijde nato, že game server admin pochybil a udelený BAN bol udelený neopodstatnene alebo na dlhšiu dobu akú mu dovoľuje banovací poriadok, prevádzkovateľ udelí hráčovi bezplatný UNBAN a nebude ho v budúcnosti žiadnym spôsobom za tento neoprávnené udelený BAN penalizovať.
9. Prevádzkovateľ má právo označiť každú námietku voči ďalšiemu BANu hráča za neopodstatnenú bez prezretia dôkazových materiálov ak tento hráč mal už 5 alebo viac prešetrovaných BANov a všetky sa ukázali ako neopodstatnené.

V. **Dohoda o fakturácii služby**

Zmluvné strany sa dohodli, že prevádzkovateľ vystaví zákazníkovi jeden daňový doklad za všetky uskutočnené platby formou offline SMS za konkrétny kalendárny deň a to nasledovný deň po dni kedy boli platby uskutočnené. Zákazník bude mať všetky svoje transakcie vrátane daňových dokladov k dispozícii na adrese <https://accounts.izyy.net/user/purchases> ak je táto stránka v prevádzke. V opačnom prípade môže zákazník zaslať žiadosť o preposlanie daňového dokladu s jeho fakturačnými údajmi na adresu services@izyy.net. Zákazník zašle pre identifikáciu platby na uvedenú adresu svoje fakturačné údaje, telefónne číslo z ktorého platil, dátum a čas platby a kód z odpovedovej SMS správy. Zákazník berie na vedomie, že úpravu fakturačných údajov je možné vykonať najneskôr do 7. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. V prípade ak si zákazník želá niektoré platby na faktúrach oddelene, musí o tom informovať poskytovateľa najneskôr do 17:00 daného dňa, v ktorom boli SMS platby vykonané.