

# **Podmínky poskytování služb (TOS) pro nákup VIP výhod a herních předmětů**

## **1. Obecné ustanovení**

- 1.1 Tyto podmínky upravují nákup VIP výhod, herních předmětů a dalších placených služeb (dále jen "Služby").
- 1.2 Zakoupením Služb souhlasí uživatel s těmito podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- 1.3 Všechny transakce jsou dobrovolné a nenárokovatelné.
- 1.4 Veškeré platby a transakce jsou zpracovávány prostřednictvím platformy Tebex, která je zodpovědná za fakturaci a daňové zpracování plateb.

## **2. Nákup a platba**

- 2.1 Uživatel si může zakoupit Služby prostřednictvím dostupných platebních metod na platformě Tebex.
- 2.2 Platby jsou nevratné, pokud není dohodnuto jinak.
- 2.3 Správci si vyhrazují právo odmítnout nebo zrušit nákup v případě porušení pravidel.
- 2.4 Platforma Tebex zajišťuje správu daní v souladu s právními předpisy jednotlivých zemí. V případě jakýchkoli daňových povinností se uživatel obrací přímo na Tebex.

## **3. Dodání služby**

- 3.1 Zakoupené Služby jsou přiřazeny k účtu uživatele a nejsou přenosné.
- 3.2 Herní předměty nebo VIP status jsou aktivovány po obdržení platby.
- 3.3 V případě technických potíží kontaktujte podporu.

## **4. Omezení odpovědnosti**

- 4.1 Zakoupené Služby nejsou fyzické produkty, ale digitální obsah.
- 4.2 Správci neodpovídají za ztrátu VIP statusu nebo předmětů způsobenou porušením pravidel nebo technickými problémy.
- 4.3 Uživatel nemá nárok na refundaci, pokud mu byl VIP status nebo herní předmět odebrán z důvodu porušení pravidel.
- 4.4 Pokud uživatel obdrží ban za porušení pravidel, nemá nárok na vrácení peněz za zakoupené Služby.
- 4.5 Veškeré stížnosti na platby nebo refundace musí být řešeny přímo s platformou Tebex.

## **5. Změny a ukončení služby**

- 5.1 Správci si vyhrazují právo kdykoliv změnit podmínky nebo nabídku Služb.
- 5.2 V případě zrušení Služby není nárok na náhradu.

## **6. Ochrana osobních údajů**

- 6.1 Při nákupu Služby mohou být zpracovávány osobní údaje v souladu s GDPR.
- 6.2 Podrobnosti o zpracování osobních údajů naleznete v sekci GDPR a ochrana osobních údajů.

6.3 Veškeré platební údaje jsou zpracovávány výhradně platformou Tebex a nejsou uchovávány ani spravovány herním portálem.

## **Pravidla pro reklamací a podporu**

### **1. Obecná ustanovení**

- 1.1 Tyto podmínky upravují pravidla pro reklamací služeb a možnosti kontaktování podpory.
- 1.2 Podpora slouží k řešení technických problémů, otázek ohledně VIP výhod, herních předmětů a dalších placených služeb.
- 1.3 Správci si vyhrazují právo rozhodovat o oprávněnosti reklamací a jejich vyřízení.

### **2. Kontaktování podpory**

2.1 Uživatel může kontaktovat podporu výhradně prostřednictvím ticketovacího systému dostupného na portálu.

2.2 Při podání žádosti o pomoc je nutné uvést:

Uživatelské jméno

ID transakce (pokud se jedná o placené služby)

Podrobný popis problému

2.3 Podpora se snaží reagovat na požadavky co nejrychleji, obvykle do 48 hodin.

### **3. Reklamace placených služeb**

3.1 Reklamace je možná pouze v případě, že zakoupená služba nebyla poskytnuta nebo nefunguje správně.

3.2 Uživatel je povinen chybu nahlásit nejpozději do 7 dnů od zakoupení služby.

3.3 Pokud je reklamace oprávněná, správci zajistí nápravu nebo poskytnou ekvivalentní náhradu.

3.4 Platby jsou nevratné, pokud není dohodnuto jinak.

### **4. Řešení technických problémů**

4.1 Technická podpora pomáhá s problémy týkajícími se připojení, aktivace VIP výhod nebo herních předmětů.

4.2 V případě technických potíží na straně uživatele (např. problém s internetovým připojením) nenese herní portál odpovědnost.

4.3 V případě globálních výpadků portálu nebo serveru se podpora snaží situaci co nejrychleji vyřešit.

## **5. Omezení odpovědnosti**

- 5.1 Správci nenesou odpovědnost za chyby způsobené třetími stranami (např. platební bránou Tebex, hostingovou službou apod.).
- 5.2 Uživatel nemá nárok na refundaci v případě, že mu byla služba odebrána z důvodu porušení pravidel portálu.
- 5.3 V případě sporu má konečné slovo administrátorský tým.

## **6. Změny podmínek**

- 6.1 Správci si vyhrazují právo kdykoliv změnit tato pravidla.
- 6.2 Pokračováním v používání služeb po změně podmínek uživatel souhlasí s jejich aktualizovanou verzí.

Tento dokument stanovuje pravidla pro reklamace a kontaktování podpory. Před podáním reklamace se ujistěte, že jste si přečetli veškeré podmínky.

## **Zásady ochrany dětí a mladistvých**

### **1. Obecná ustanovení**

- 1.1 Tyto zásady upravují pravidla ochrany dětí a mladistvých v rámci herního portálu.
- 1.2 Portál je určen pro hráče všech věkových kategorií, avšak uživatelé mladší 18 let musí mít k registraci a používání služeb výslovný souhlas zákonného zástupce.
- 1.3 Portál nenese odpovědnost za ověřování ani vymáhání souhlasu zákonných zástupců.

### **2. Odpovědnost zákonných zástupců**

- 2.1 Zákonný zástupce nese plnou odpovědnost za činnost hráče mladšího 18 let na portálu.
- 2.2 Pokud zákonný zástupce nesouhlasí s podmínkami užívání, hráč nesmí portál využívat.
- 2.3 Portál doporučuje rodičům a zákonným zástupcům aktivně sledovat herní aktivity nezletilých hráčů.

### **3. Komunikace a bezpečnost**

- 3.1 Uživatelé mladší 18 let nesmí sdílet osobní údaje s ostatními hráči ani veřejně.
- 3.2 Jakékoli formy obtěžování, manipulace nebo nevhodné komunikace budou postihovány v souladu s pravidly portálu.
- 3.3 Administrátoři mají právo prověřit hlášené nevhodné chování a přijmout odpovídající opatření.

#### **4. Herní nákupy a VIP služby**

- 4.1 Každý hráč mladší 18 let musí mít souhlas zákonného zástupce k jakýmkoli finančním transakcím na portálu.
- 4.2 Portál nenese odpovědnost za nákupy provedené nezletilými hráči bez vědomí zákonných zástupců.
- 4.3 Refundace nebo storno transakcí nejsou poskytovány v případě, že nákup byl proveden bez souhlasu zákonného zástupce.

#### **5. Omezení roleplay a nelegálních aktivit**

- 5.1 Hráči mladší 18 let se nesmí účastnit žádné herní nelegální aktivity, a to ani v rámci roleplaye.
- 5.2 Nezletilí hráči nesmí hrát role zahrnující kriminální činnosti, užívání drog, násilí nebo jakékoli jiné aktivity, které nejsou vhodné pro jejich věkovou skupinu.
- 5.3 Správci portálu si vyhrazují právo monitorovat dodržování tohoto pravidla a v případě porušení podniknout adekvátní kroky včetně dočasného nebo trvalého zákazu přístupu na server.
- 5.4 Portál nenese žádnou odpovědnost za to, pokud se hráč mladší 18 let takových aktivit účastní, veškerou odpovědnost nese zákonný zástupce hráče, a to i v případných soudních sporech.
- 5.5 Portál si vyhrazuje právo kdykoliv vyžádat údaje od hráče, které jsou nezbytné k podniknutí právních kroků, a hráč je povinen tyto údaje poskytnout.
- 5.6 V případě porušení tohoto pravidla si portál vyhrazuje právo uložit hráči pokutu až do výše 10 000 Kč.

#### **6. Zákaz mučení a neetického zacházení**

- 6.1 Jakékoli formy mučení, sadistického násilí nebo jiného neetického zacházení s hráči mladšími 18 let jsou striktně zakázány, a to i v rámci roleplaye.
- 6.2 Porušení tohoto pravidla bude považováno za vážné provinění a může vést k okamžitému zákazu přístupu na server.
- 6.3 Správci portálu si vyhrazují právo podniknout právní kroky vůči hráčům, kteří se dopustí takového jednání.

#### **7. Změny podmínek**

- 7.1 Správci si vyhrazují právo kdykoliv změnit tyto zásady.
- 7.2 Pokračováním v používání služeb po změně podmínek uživatel souhlasí s jejich aktualizovanou verzí.

Tento dokument stanovuje pravidla pro ochranu dětí a mladistvých. Zákonné zástupci jsou zodpovědní za dohled nad aktivitami nezletilých hráčů na portálu.

# **Obecné podmínky používání portálu**

## **1. Obecná ustanovení**

- 1.1 Tyto podmínky stanovují pravidla pro užívání herního portálu (dále jen "Portál").
- 1.2 Registrací na Portálu souhlasí uživatel s těmito podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- 1.3 Správci si vyhrazují právo kdykoliv změnit tyto podmínky.

## **2. Registrace a účet**

- 2.1 Pro přístup k některým funkcím Portálu je nutná registrace.
- 2.2 Uživatel je odpovědný za udržování důvěrného charakteru svého účtu a hesla.
- 2.3 Správci si vyhrazují právo kdykoliv odmítnout nebo zrušit registraci uživatele bez udání důvodu.

## **3. Pravidla chování**

- 3.1 Uživatel se zavazuje chovat se na Portálu slušně a s respektem k ostatním.
- 3.2 Jakékoli podvádění, využívání bugů nebo jiné neférové praktiky jsou zakázány.
- 3.3 Spam, reklama a jakékoli formy obtěžování nejsou povoleny.
- 3.4 Nezveřejňujte osobní údaje jiných osob bez jejich souhlasu.
- 3.5 Pokusy o obcházení pravidel, zákazů nebo jiných omezení mohou vést k trvalému zákazu.

## **4. Práva a povinnosti správců**

- 4.1 Správci si vyhrazují právo kdykoliv upravit nebo odstranit obsah uživatele, který porušuje podmínky.
- 4.2 Správci nejsou odpovědní za ztrátu dat, přerušení služby nebo jiné škody způsobené užíváním Portálu.
- 4.3 Uživatel bere na vědomí, že správci mohou kdykoliv upravit obsah Portálu.

## **5. Odpovědnost uživatele**

- 5.1 Uživatel souhlasí s tím, že Portál využívá na vlastní riziko.
- 5.2 Uživatel je odpovědný za všechny aktivity spojené s jeho účtem.
- 5.3 V případě porušení podmínek může být uživatel z Portálu vyloučen bez nároku na náhradu.
- 5.4 Je zakázáno provádět jakýkoliv reálný obchod s herními účty, předměty nebo službami mimo oficiální prodejní kanály Portálu.

## **6. Duševní vlastnictví**

- 6.1 Veškerý obsah zveřejněný na Portálu (texty, obrázky, videa, modifikace apod.) patří Portálu nebo jejich původním autorům.
- 6.2 Je zakázáno šířit jakýkoliv obsah Portálu bez výslovného svolení správců.

## **7. Moderace a sankce**

- 7.1 Správci a moderátoři mají právo dle vlastního uvážení udělit tresty za porušení pravidel.

7.2 Mezi možné sankce patří varování, dočasný ban, trvalý ban a v krajních případech i právní kroky.

7.3 Uživatelé mají možnost podat odvolání proti udělenému trestu přes ticketovací systém.

## **8. Ochrana osobních údajů**

8.1 Správci zpracovávají osobní údaje uživatelů dle platné legislativy a GDPR.

8.2 Podrobnosti o zpracování osobních údajů naleznete v sekci GDPR a ochrana osobních údajů.

## **9. Streamování a tvorba obsahu**

9.1 Hráči mohou streamovat a nahrávat videa z Portálu, avšak nesmí šířit nepravdivé nebo zavádějící informace.

9.2 Jakýkoliv obsah, který poškozuje reputaci Portálu, může být nahlášen a uživatel může být sankcionován.

9.3 Každý tvůrce obsahu je povinen sdílet svou tvorbu v příslušném kanále na Discordu Portálu.

9.4 Pokud tvůrce svou tvorbu v příslušném kanále nesdílí, nesmí ji umístit na žádnou jinou internetovou platformu.

## **10. Zákaz šíření škodlivého obsahu**

10.1 Je zakázáno sdílet malware, škodlivé odkazy nebo podvodné stránky.

10.2 Uživatelé, kteří se tohoto jednání dopustí, mohou být trvale odstraněni z Portálu a nahlášeni příslušným orgánům.

## **11. Specifická pravidla pro komunikační platformy**

11.1 Pravidla Portálu platí i pro oficiální Discord, fóra a jiné přidružené platformy.

11.2 V případě porušení pravidel na těchto platformách mohou být uděleny stejné sankce jako na herním serveru.

## **12. Změny podmínek**

12.1 Správci si vyhrazují právo kdykoliv změnit tyto podmínky.

12.2 Pokračováním v používání služeb po změně podmínek uživatel souhlasí s jejich aktualizovanou verzí.

## **13. Kontaktní informace**

13.1 Veškerá komunikace s podporou probíhá výhradně prostřednictvím ticketovacího systému dostupného na Portálu.

13.2 Jiné formy kontaktu (e-mail, soukromé zprávy) nejsou akceptovány.

## **GDPR a ochrana osobních údajů**

Vytvořením účtu dáváte souhlas portálu 4Life, aby ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen "zákon o ochraně osobních údajů") zpracovával tyto osobní údaje:

- e-mail
- přezdívku
- informace poskytované internetovým prohlížečem a cookies (IP adresa, typ operačního systému atd.)
- informace z FiveM serveru (např. herní identifikátor, IP adresu a další relevantní herní data)

Přezdívku a e-mail je nutné zpracovat pro uchovávání identifikace, whitelist systému, fóra a příspěvky, které uživatel na webech 4Life zanechá. Tyto údaje budou zpracovány po dobu registrace uživatele. Všechny uvedené informace získává 4Life ze serverů společnosti Discord Inc. se sídlem: 444 De Haro Street #200 San Francisco, CA 94107, USA prostřednictvím Discord API a z FiveM serveru.

S výše uvedeným zpracováním udělujete svůj výslovný souhlas. Souhlas lze vzít kdykoliv zpět, a to například zasláním emailu na adresu support@4life.cz.

Zpracování osobních údajů je prováděno Správcem, osobní údaje však pro Správce mohou zpracovávat i tito zpracovatelé:

- Poskytovatel softwaru
- Případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací

Vezměte, prosíme, na vědomí, že podle zákona o ochraně osobních údajů máte právo:

- vzít souhlas kdykoliv zpět,
- požadovat po nás informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme,
- požadovat po nás vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů,
- vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit,
- požadovat po nás výmaz těchto osobních údajů,
- v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na nás nebo na Úrad pro ochranu osobních údajů

Tento dokument stanovuje základní pravidla a povinnosti pro uživatele Portálu. Registrací na Portálu souhlasíte s těmito podmínkami a zavazujete se je dodržovat.