

Zwroty i odstąpienie od umowy

Wersja 2026-10-11

Załącznik do Regulaminu Grimveld. Wersja angielska jest wiążąca; ten tekst jest tłumaczeniem.

Konsument, który kupi coś w Sklepie, może w ciągu 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny. To prawo ma wyjątki, które zależą od rodzaju zakupu. Ten załącznik wyjaśnia je po kolei. Słowa pisane wielką literą znaczą to samo co w Regulaminie.

1. W skrócie

Zakup	Czy możesz odstąpić w ciągu 14 dni	Co zwracamy
Przedmiot (strój, wierzchowiec, aura, tytuł, powiększenie depozytu)	Tylko dopóki nie zaczęliśmy dostawy. Dostawa zaczyna się od razu po zapłacie, bo przy zakupie o to prosisz	Całą cenę, jeśli dostawa się nie zaczęła
Premium	Tak	Cenę za każdy pełny dzień kupionego Premium, który jeszcze nie minął
Zmiana imienia, reset wyglądu	Tak, dopóki usługa nie zostanie wykonana (przy następnym logowaniu Postaci)	Całą cenę
Pakiet Założyciela	Tak, co do Premium z pakietu. Co do Przedmiotów z pakietu tylko wtedy, gdy strój założyciela nie został jeszcze dostarczony	Za Premium jak wyżej, liczone od 29,99 zł. Jeśli strój założyciela nie został jeszcze dostarczony, także 30,00 zł za Przedmioty z pakietu

2. Dlaczego są wyjątki

- Przedmioty** to treści cyfrowe. Przy zakupie zaznaczasz, że chcesz dostawy od razu po zapłacie i że wiesz, że z jej rozpoczęciem tracisz prawo odstąpienia. Bez tych oświadczeń nie możemy sprzedać Przedmiotu. Potwierdzamy je w e-mailu po zakupie (art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta).
- Premium** to usługa na 30 dni. Przy zakupie żądasz, żeby zaczęła się od razu po zapłacie. Jeśli odstąpisz od umowy, płacisz tylko za dni, które minęły (art. 35). Prawo odstąpienia wygasa dopiero po wykonaniu całej usługi, czyli po 30 dniach, a więc w praktyce masz na nie całe 14 dni.
- Usługi konta** wykonujemy jednorazowo, przy następnym logowaniu Postaci. Przy zakupie żądasz wykonania od razu i przyjmujesz do wiadomości, że po wykonaniu usługi tracisz prawo odstąpienia (art. 38 ust. 1 pkt 1). Do tej chwili możesz odstąpić i dostajesz całą cenę.
- Pakiet Założyciela** łączy Premium i Przedmioty. Cenę pakietu (59,99 zł) dzielimy na Premium (29,99 zł, cena Premium na 30 dni) i Przedmioty (30,00 zł).

3. Jak liczymy zwrot za Premium

1. Liczymy pełne dni, które zostały z kupionego Premium w chwili, w której nas poinformujesz o odstąpieniu. Rozpoczęty dzień liczymy jako wykorzystany.
2. Jeśli masz Premium z kilku zakupów, liczymy, że najpierw wykorzystujesz wcześniejsze. Jeśli kupione Premium jeszcze nie zaczęło działać, np. bo od zakupu nikt nie logował się na Konto w Grze, zwracamy całą cenę.
3. $\text{Zwrot} = \text{cena} \times \text{liczba pełnych dni, które zostały} \div 30$, zaokrąglone w górę do pełnego grosza.

Przykłady

Sytuacja	Zwrot
Premium za 29,99 zł. Odstępujesz, gdy zostało 20 pełnych dni	$29,99 \text{ zł} \times 20 \div 30 = 19,993... \rightarrow \mathbf{20,00 \text{ zł}}$
Premium za 29,99 zł. Od zakupu nikt nie logował się na Konto w Grze, więc Premium jeszcze nie działa	29,99 zł
Premium kupione 15 dni temu	Termin minął, ustawowe prawo odstąpienia nie przysługuje. Jeśli coś działa źle, złóż reklamację (Regulamin, punkt 11)
Pakiet Założyciela za 59,99 zł. Odstępujesz, gdy zostało 25 pełnych dni Premium, a strój założyciela jest już na Koncie	$29,99 \text{ zł} \times 25 \div 30 = 24,991... \rightarrow \mathbf{25,00 \text{ zł}}$
Jak wyżej, ale strój założyciela nie został jeszcze dostarczony	$25,00 \text{ zł} + 30,00 \text{ zł} = \mathbf{55,00 \text{ zł}}$. Usuwamy z Konta też tytuł i powiększenie depozytu

4. Jak odstąpić od umowy

1. Wyślij nam oświadczenie o odstąpieniu w ciągu 14 dni od zakupu. Wystarczy, że wyślesz je przed upływem terminu.
2. Najprościej: napisz na support@grimveld.com z adresu e-mail Konta i podaj numer zamówienia. Możesz też wysłać list na adres z formularza w punkcie 8.
3. Możesz użyć formularza z punktu 8, ale nie musisz.
4. Potwierdzimy e-mailem, że otrzymaliśmy Twoje oświadczenie.

5. Zwrot pieniędzy

1. Zwracamy pieniądze niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia.
2. Zwrot trafia tam, skąd przyszła płatność: na kartę albo, przy BLIK-u, na rachunek bankowy, z którego zapłacono. Nie ponosisz żadnych opłat.
3. Po odstąpieniu usuwamy z Konta to, czego dotyczy zwrot: niewykorzystane dni Premium albo Przedmioty. Nie możesz już z nich korzystać (art. 34 ust. 1a).

6. Zwroty w innych sytuacjach

1. **Podwójna płatność:** jeśli za to samo zamówienie zapłacono dwa razy, zwracamy drugą płatność, gdy tylko ją zauważymy albo gdy nam napiszesz.
2. **Brak dostawy albo wada:** złóż reklamację (Regulamin, punkt 11). Jeśli nie dostarczymy zakupu, zwrócimy pieniądze.
3. **Niesłuszna blokada:** zdejmujemy ją i przedłużamy Premium o czas blokady (Regulamin, punkt 8.5).
4. **Zamknięcie Grimveld:** zwroty opisuje Regulamin, punkt 13.
5. **Blokada za naruszenie zasad:** nie daje prawa do zwrotu (Regulamin, punkt 8.4). Nie ogranicza to praw z tego załącznika.

7. Spór z bankiem (chargeback) i reklamacja w banku

1. Jeśli coś jest nie tak z zakupem, napisz najpierw do nas. Zwykle szybciej rozwiążemy sprawę niż bank.
2. Jeśli bank albo Stripe zwróci Ci pieniądze za zakup, usuwamy z Konta to, za co zwrócono pieniądze. Niewykorzystane Przedmioty i dni Premium usuwamy od razu. To, co zostało już wykorzystane, np. wykonaną zmianę imienia, sprawdza człowiek. Nie blokujemy Konta automatycznie.

8. Formularz odstąpienia od umowy

(Wypełnij i wyślij ten formularz tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy.)

- Adresat: Externet Filip Brankiewicz, ul. Kazimierza Kantaka 10/1, 61-812 Poznań, support@grimveld.com
- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o dostarczenie następujących treści cyfrowych(*)/o świadczenie następującej usługi(*):
- Numer zamówienia:
- Data zawarcia umowy:
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów):
- Adres konsumenta(-ów):
- Adres e-mail Konta:
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
- Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.