Zwroty i odstąpienie od umowy

Wersja 2026-11-25

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

Konsument, który kupi Monety, w Sklepie albo na Stronie sklepu, albo kupi coś za Monety 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**
Monety	Tak, co do Monet z tego zakupu, które nie zostały wydane	Tyle, ile zapłacono za każdą niewydaną Monetę, w pieniądzach i w walucie płatności: 0,10 zł, 0,14 R$, 0,024 € albo 0,027 $
Przedmiot (strój, wierzchowiec, aura, tytuł, powiększenie depozytu albo przedmiot do gry, np. plecak)	Tylko dopóki nie zaczęliśmy dostawy. Dostawa zaczyna się od razu, bo przy zakupie o to prosisz	Całą cenę w Monetach, jeśli dostawa się nie zaczęła
Premium	Nie, od chwili, gdy się zacznie. Zaczyna się od razu, bo przy zakupie o to prosisz	Nic
Zmiana imienia, reset wyglądu	Tylko dopóki usługa nie zostanie wykonana, a Sklep wykonuje ją od razu	Całą cenę w Monetach, jeśli usługa nie została wykonana
Pakiet Założyciela	Nie co do Premium z pakietu. Co do Przedmiotów z pakietu tylko wtedy, gdy strój założyciela nie został jeszcze dostarczony	300 Monet za Przedmioty z pakietu, jeśli strój założyciela nie został jeszcze dostarczony

2. Dlaczego są wyjątki

1. **Monety** to waluta Sklepu, a nie treść cyfrowa, więc przy ich zakupie nie ma wyjątku: w ciągu 14 dni możesz oddać każdą Monetę z tego zakupu, która nie została wydana. Wydane Monety zamieniły się w Przedmioty, Premium albo Usługi konta, do których stosujemy zasady poniżej.
2. **Przedmioty** to treści cyfrowe. Naciskając „Buy”, oświadczasz, że chcesz dostawy od razu i że wiesz, że z jej rozpoczęciem tracisz prawo odstąpienia (regulamin, punkt 9.9). Potwierdzamy to w e-mailu po zakupie (art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta).

3. **Premium** zaczyna się od razu. Naciskając „Buy”, żądasz, żeby zaczęło się od razu, i przyjmujesz do wiadomości, że z jego rozpoczęciem tracisz prawo odstąpienia. Potwierdzamy to w e-mailu po zakupie.
4. **Usługi konta** wykonujemy jednorazowo, od razu, na Postaci, którą grasz. Naciskając „Buy”, o to prosisz i przyjmujesz do wiadomości, że po wykonaniu usługi tracisz prawo odstąpienia (art. 38 ust. 1 pkt 1).
5. **Pakiet Założyciela** łączy Premium i Przedmioty. Do Premium z pakietu stosujemy pkt 3. Z ceny pakietu (600 Monet) 300 Monet przypada na Przedmioty.

3. Które Monety są niewydane

1. Monety są wydawane od najstarszych. Z zakupu pozostaje Twoje saldo w chwili, w której nas poinformujesz o odstąpieniu, pomniejszone o Monety kupione po tym zakupie, ale nie więcej, niż ten zakup dał.
2. Monety oddane za Przedmiot albo usługę, od których odstąpiono, znowu liczą się jako niewydane, dla zakupów, z których je wydano.

Przykłady

Sytuacja	**Zwrot**
Zakup 600 Monet (60,00 zł) 3 dni temu, z czego 300 wydano na Premium	300 niewydanych Monet → **30,00 zł**, a tych 300 Monet znika z salda
Zakup 300 Monet, potem 600 kolejnych, z czego wydano 400. Odstępujesz od pierwszego zakupu w jego 14 dniach	400 Monet wydano najpierw z pierwszego zakupu, więc nic z niego nie zostało → **brak zwrotu**
Jak wyżej, ale odstępujesz od drugiego zakupu w jego 14 dniach	Saldo 500, minus 0 kupionych po nim, najwyżej 600 → 500 Monet → **50,00 zł**
Zakup Monet 15 dni temu	Termin minął, ustawowe prawo odstąpienia nie przysługuje. Jeśli coś działa źle, złóż reklamację (Regulamin, punkt 11)

4. Jak liczymy niewykorzystane Premium

1. Za Premium kupione w Sklepie nie ma zwrotu po odstąpieniu (pkt 2.3). Regulamin przewiduje zwrot za niewykorzystane Premium w dwóch przypadkach: gdy zamkniemy Grimveld na stałe (punkt 13) i gdy wypowiesz umowę z powodu zmiany, która istotnie i negatywnie wpływa na Premium (punkt 12.3).
2. Liczymy pełne dni, które zostały z kupionego Premium w dniu, o który chodzi. Rozpoczęty dzień liczymy jako wykorzystany.
3. Jeśli masz Premium z kilku zakupów, liczymy, że najpierw wykorzystujesz wcześniejsze.
4. Zwrot = cena w Monetach × liczba pełnych dni, które zostały ÷ liczba dni Premium z tego zakupu, zaokrąglone w górę do pełnej Monety. Przy zamknięciu Grimveld wypłacamy go w pieniądzach, 0,10 zł za każdą Monetę albo tyle, ile za każdą Monetę zapłacono, jeśli zapłacono w innej walucie; w pozostałych przypadkach oddajemy Monety na saldo.

Przykłady

Sytuacja	Zwrot
Premium na 120 dni za 900 Monet. Zamykamy Grimveld, gdy zostało z niego 100 pełnych dni	900 × 100 ÷ 120 = 750 Monet → **75,00 zł**
Premium na 60 dni za 500 Monet, kupione 3 dni temu. Zmieniasz zdanie	**Brak zwrotu**: od Premium nie można odstąpić od chwili, gdy się zacznie
Pakiet Założyciela za 600 Monet, kupiony 3 dni temu, a strój założyciela nie został jeszcze dostarczony. Odstępujesz od umowy	**300 Monet** za Przedmioty. Usuwamy z Konta też tytuł i powiększenie depozytu; Premium zostaje

5. 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 (przy Monetach) albo numer zakupu (przy zakupie za Monety); oba są w e-mailu z potwierdzeniem. Możesz też wysłać list na adres z formularza w punkcie 9.
3. Możesz użyć formularza z punktu 9, ale nie musisz.
4. Potwierdzimy e-mailem, że otrzymaliśmy Twoje oświadczenie.

6. Zwrot

1. Zwracamy niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia.
2. Pieniądze za Monety trafiają tam, skąd przyszła płatność: na kartę albo, przy BLIK-u lub Pix, na rachunek bankowy, z którego zapłacono, w walucie płatności. Nie ponosisz żadnych opłat.
3. Zwrot za to, co kupiono za Monety, dostajesz w Monetach, na saldo.
4. Po odstąpieniu usuwamy z Konta to, czego dotyczy zwrot: niewydane Monety albo Przedmioty. Nie możesz już z nich korzystać (art. 34 ust. 1a).

7. 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 go: pieniądze za Monety, Monety za to, co kupiono za Monety.
3. **Niesłuszna blokada**: zdejmujemy ją, przedłużamy Premium o czas blokady i oddajemy Monety, które przez nią przepadły (Regulamin, punkt 8.5).
4. **Zamknięcie Grimveld**: zwroty, także za niewydane Monety, opisuje Regulamin, punkt 13.
5. **Blokada za naruszenie zasad**: nie daje prawa do zwrotu, a stała blokada oznacza utratę niewydanych Monet (Regulamin, punkt 8.4). Nie ogranicza to praw z tego załącznika.

8. 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 Monet, zabieramy te Monety z salda, w takim zakresie, w jakim jeszcze na nim są. To, co już za nie kupiono, zostaje, a zakup Monet na Koncie jest wstrzymany, dopóki nie sprawdzimy sprawy. Nie blokujemy Konta automatycznie.

9. 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(*)/zakupu następujących Monet(*):
- Numer zamówienia lub zakupu:
- 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.
