

## Google play - vrácení platby po uplynutí 15 minut



V obchodních podmínkách Google Play je uvedeno, že lze objednávku na zakoupenou aplikaci zrušit během prvních 15 minut a z platební karty nebudou odečteny žádné poplatky. Ale co po uplynutí 15 minut?

Tak jako drtivá většina uživatelů, také nakupuji na Google Play aplikace do smartphonu. Až jednoho dne se stalo, že zakoupená aplikace nefungovala podle očekávání. Jenže 15 minut již uplynulo a na Google Play už nebylo aktivní tlačítko na vrácení peněz. Co teď? Na Internetu jsem našel [článek](#) s návodem na vrácení platby po uplynutí po 15 minutách. Jenže Google Play provedl aktualizaci prostředí a návod uvedený v článku se stal nepoužitelný. Níže uvádím návod pro současné prostředí Google Play.

### Návod na vrácení platby

Přihlašte se do Google Play. Klikněte na ozubené kolečko a v nabídce vyberte **Mé objednávky**.

Na řádce aplikace, u které chcete vrátit platbu, nastavte kurzor myši vlevo od částky, dokud se nezobrazí tři tečky.

NÁZEV	CENA	IKONA	STAV	KATEGORIE
Smart OCR:Text Miner Pro	102,92 Kč		Dokončeno	Aplikace pro Android Byznys
Mobile Security & Antivirus	Zdarma		Dokončeno	Aplikace pro Android Nástroje
CZ TV	Zdarma		Dokončeno	Aplikace pro Android Média a video
Booking.com - 350 000+ hotelů	Zdarma		Dokončeno	Aplikace pro Android Cestování a místní informace
Lapse It • Time Lapse • Pro	40,00 Kč		Dokončeno	Aplikace pro Android Fotografie

Klikněte na tři tečky. Zobrazí se další nabídka. Klikněte na **Nahlásit problém**.

Zobrazí se formulář. Z nabídky vyberte volbu **Chci požádat o vrácení peněz** a stiskněte **Odeslat**.

Nahlásit problém

Vyberte jednu možnost

Vyberte jednu možnost

**Chci požádat o vrácení peněz**

Zrušit Odeslat

Do textového pole uveďte Váš důvod a stiskněte tlačítko **Odeslat**.

Nahlásit problém

Chci požádat o vrácení peněz

Upozornění: Pokud jste nyní aplikaci zakoupili poprvé, můžete ji do 15 minut odinstalovat a celá platba vám bude vrácena. Chcete-li aplikaci odinstalovat a získat svoji platbu zpět, postupujte takto:

1. Otevřít aplikaci Obchod Google Play
2. Stiskněte tlačítko **Menu** a klepněte na položku **Moje aplikace**.
3. Přejděte dolů a vyberte požadovanou aplikaci.
4. Klepněte na tlačítko **Odinstalovat** a vrátit peníze. (Pokud jste aplikaci ještě nenainstalovali, klepněte na tlačítko **Vrácení peněz**.)
5. Za chvíli byste měli obdržet e-mail s potvrzením o vrácení platby.

Pokud již od stažení aplikace uplynulo více než 15 minut, můžeme z našich zásad vrácení plateb udělat výjimku pouze v případě polehčujících okolností.

Pokud se domníváte, že máte nárok na vrácení peněz, prosím popište důvody níže:

Nedostatečný čas k vyzkoušení. Aplikace nevyhovuje. Prosím o vrácení peněz. Děkuji

Zrušit Odeslat

Paragon exFAT, NTFS & HFS+ Zdarma 4. září 2013 Dokončeno

Po odeslání formuláře se u aplikace, po nějaké době, změnil status na Zrušeno.

The screenshot shows the Google Play Store interface. At the top, there is a search bar and a user profile icon. Below the search bar, there is a navigation menu with categories: Obchod, Aplikace, Hudba, and Knihy. The main content area displays a list of purchased items with columns for NÁZEV, CENA, DATE, STAV, and KATEGORIE.

NÁZEV	CENA	DATE	STAV	KATEGORIE
Smart OCR:Text Miner Pro	102,92 Kč	22. listopadu 2013	Zrušeno	Aplikace pro Android Byznys
Mobile Security & Antivirus	Zdarma	26. října 2013	Dokončeno	Aplikace pro Android Nástroje
CZ TV	Zdarma	26. října 2013	Dokončeno	Aplikace pro Android Média a video
Booking.com - 350 000+ hotelů	Zdarma	25. října 2013	Dokončeno	Aplikace pro Android Cestování a místní informace
Lapse It • Time Lapse • Pro	40,00 Kč	8. září 2013	Dokončeno	Aplikace pro Android Fotografie

Následně přichází na Gmailový účet e-mail se souhlasným stanoviskem.

The screenshot shows a Gmail email interface. The email is from googleplay-support@google.com, dated 22. 11. (před 2 dny). The subject is "Your Google Play problem report". The email content is as follows:

Dobrý den,

obdrželi jsme váš požadavek na vrácení peněz za aplikaci pro platformu Android, kterou jste nedávno zakoupili ve službě Google Play. Vzhledem k okolnostem provázejícím tento nákup můžeme udělit jednorázovou výjimku z našich pravidel pro vrácení peněz a vrátit vám částku ve výši 102,92 Kč.

Tato částka bude automaticky připsána na účet kreditní nebo debetní karty, která byla použita k nákupu. Chcete-li zobrazit platební kartu použitou při této transakci a zkontrolovat stav vrácení peněz, navštivte adresu [https://wallet.google.com/manage/#receipt\\_id=12999763169054705758\\_1318123107318812](https://wallet.google.com/manage/#receipt_id=12999763169054705758_1318123107318812).

Připsání vrácených peněz na účet se projeví nejpozději do sedmi pracovních dnů. Při dalších nákupech také nezapomeňte, že pro všechny aplikace pro platformu Android zakoupené ve službě Google Play platí 15minutová lhůta na vrácení peněz. Pokud aplikaci do 15 minut odinstalujete a uplatníte nárok na vrácení peněz, transakce nebude účtována.

Chcete-li se ohledně této objednávky či této zprávy na cokoli zeptat, neodpovídejte na tento e-mail. Svůj dotaz nebo požadavek odešlete pomocí jednoho z kontaktních formulářů na následující stránce: [support.google.com/play/bin/request.py?contact\\_type=contact\\_policy&policy=apps](https://support.google.com/play/bin/request.py?contact_type=contact_policy&policy=apps)

S pozdravem

tým Google Play

Pak přichází e-mail s potvrzením o vrácení částky.

Google

Gmail


NAPSAT

Potvrzení zrušení objednávky Google Play ze dne 22.11.2013

Doručená pošta x

22. 11. (před 2 dny)

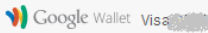

Google Play <googleplay-noreply@google.com>  
komu: mně

 Google play

Váš nákup u obchodníka Appstyle Pte Ltd na Google Play byl zrušen. Všechny platby vám budou vráceny.

**Číslo objednávky:** 12999763169054705758.1318123107318812  
**Datum objednávky:** 22.11.2013 18:49:12 CET

Položka	Cena
Smart OCR:Text Miner Pro	102,92 Kč
Celkem: 102,92 Kč (Zahrnuje DPH ve výši 0,00 Kč)	

**Platební metoda:**  Google Wallet 

Společnost Google Payment Ltd. je [registrována a regulována úřadem FCA \(Financial Conduct Authority\)](#) ve Spojeném království jako instituce elektronického platebního styku.  
Identifikační číslo FCA společnosti Google Payment Ltd. je 900008.

Podívejte se na [historii svých objednávek](#) na Google Play.  
Přečtěte si [pravidla pro vrácení peněz](#) a [smluvní podmínky](#) služby Google Play.

Potřebujete pomoc? Navštivte [centrum nápovědy služby Google Play](#).  
Další informace o službě Peněženka Google získáte v [centru nápovědy služby Peněženka Google](#).  
Na tuto zprávu prosím neodpovídejte.  
© 2013 Google | Všechna práva vyhrazena.  
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland

## Závěr

Vrácení platby proběhlo rychle a bez problémů. Vzhledem k rychlosti vyřízení žádosti, předpokládám, že má žádost byla vyřízena automaticky. Vyřízení žádosti o vrácení peněz bude určitě ovlivněno i dobou po uplynutí lhůty 15 minut, ale podrobnější podmínky nám uživatelům zůstanou utajeny.

## Odkazy

- [Vrácení platby a systémové požadavky pro nákupy v aplikaci](#)
- [Zrušení nákupu](#)

Autor: [admin](#) • Vydáno: 28.12.2013 16:00 • Přečteno: 8249x