



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

prevádzkovateľa hazardnej hry
PERIX, spol. s r.o.

pre prevádzkovanie hazardných hier

Všeobecné obchodné podmienky platné a účinné odo dňa 18.10.2024

OBSAH VOP

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA
2. DEFINÍCIA VYBRANÝCH POJMOV A ICH VÝKLAD
3. REGISTRÁCIA HRÁČA, ZRIADENIE A AKTIVÁCIA HRÁČSKEHO ÚČTU A UZAVRETIE ZMLUVY
4. HRÁČSKY ÚČET
 - 4.1 DOTOVANIE HRÁČSKEHO ÚČTU ZO STRANY HRÁČA
 - 4.2 DOTOVANIE HRÁČSKEHO ÚČTU ZO STRANY PREVÁDZKOVATEĽA (BONUSOVÉ SCHÉMY)
 - 4.3 VYUŽÍVANIE HRÁČSKEHO ÚČTU
 - 4.4 VÝHRA A VÝBER Z HRÁČSKEHO ÚČTU
 - 4.5 BLOKÁCIA HRÁČSKEHO ÚČTU
 - 4.6 ODBLOKOVANIE BLOKOVANÉHO HRÁČSKEHO ÚČTU
 - 4.7 ZRUŠENIE HRÁČSKEHO ÚČTU
 - 4.8 VYPLATENIE ZOSTATKU NA HRÁČSKOM ÚČTE
 - 4.9 MANIPULAČNÁ PRIRÁŽKA PRI KURZOVÝCH STÁVKACH UZAVRETÝCH V PREVÁDZKE
5. REGISTER VYLÚČENÝCH OSÔB
6. OSTATNÉ USTANOVENIA
7. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV
8. DORUČOVANIE
9. REKLAMAČNÝ PORIADOK
10. POUČENIE O PRÁVE SPOTREBITEĽA PODAŤ OBCHODNÍKOVI ŽIADOSŤ O NÁPRAVU
11. ROZHODNÉ PRÁVO
12. SALVÁTORSKÁ DOLOŽKA
13. PRECHODNÉ A ZRUŠOVACIE USTANOVENIA
14. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Tieto VOP sú záväzné pre všetky právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a Hráčom pri prevádzkovaní Hazardných hier a účasti Hráča na Hazardných hrách prevádzkovaných prostredníctvom Prevádzok, Internetového kasína alebo Internetovej herne.
- 2) Tieto VOP v platnom a účinnom znení (vrátane akýchkoľvek dodatkov k VOP) Prevádzkovateľ sprístupňuje Hráčom v písomnej forme (v elektronickej podobe), prostredníctvom ich zverejnenia na Webovom sídle Prevádzkovateľa a v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni, ako aj v jednotlivých Prevádzkach. VOP sú tak nepretržite prístupné k nahliadnutiu všetkým Hráčom. Je povinnosťou každého Hráča, aby sa pred Registráciou a uzavretím Zmluvy s Prevádzkovateľom podrobne oboznámil s aktuálne platným a účinným znením týchto VOP, ako aj s inými súvisiacimi dokumentmi (Herné plány, Zásady ochrany osobných údajov a pod.).
- 3) V prípade, že Hráč neporozumel alebo mu sú/boli nejasné niektoré z ustanovení týchto VOP, je oprávnený požiadať Prevádzkovateľa o záväzný výklad pred tým, než vykoná Registráciu, resp. pred jeho účasťou na Hazardných hrách.
- 4) Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Herného plánu.

2. DEFINÍCIA VYBRANÝCH POJMOV A ICH VÝKLAD

- 1) Hráč berie na vedomie, že ustanovenia tohto článku VOP majú okrem definičného charakteru a účelu aj charakter, resp. účel normatívny, teda stanovujúci práva a/alebo povinnosti Prevádzkovateľa a Hráča, a preto ustanovenia tohto článku sú pre Prevádzkovateľa a Hráča rovnako záväzné ako ostatné ustanovenia týchto VOP.
- 2) Nadpisy a záhlavia jednotlivých článkov sú pripojené len pre ľahšiu orientáciu a nemajú žiadny vplyv na výklad týchto VOP.
- 3) Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva niečo iné, slová použité v týchto VOP v jednotnom čísle sa vzťahujú aj na množné číslo a naopak. Slová použité v mužskom rode budú zahŕňať aj ženský rod a stredný rod.
- 4) Výrazy s veľkým počiatočným písmenom uvedené v týchto VOP majú nasledovný význam:
 - 4.1) AML zákon znamená zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - 4.2) Blokácia znamená úkon Prevádzkovateľa, na základe ktorého Hráč nemôže využívať niektoré alebo všetky funkcionality v rámci svojho Hráčskeho účtu, a to podľa článku 4.5 týchto VOP;
 - 4.3) Centrálny systém Prevádzkovateľa alebo Server znamená informačný systém Prevádzkovateľa využívaný na prevádzkovanie Hazardných hier, na ktorom sa evidujú a ukladajú najmä údaje o všetkých odohraných Hazardných hrách, údaje o počte odohraných Hazardných hier, údaje o jednotlivých Stávkach a Výhrach a údaje o celkových Stávkach a Výhrach, údaje o zásahoch do údajov o odohraných Hazardných hrách, zásahoch do softvéru Hazardnej hry a akýchkoľvek poruchách a tiež údaje o Hráčskych účtoch;
 - 4.4) Disponibilný zostatok znamená suma, ktorú je možné vyplatiť z Hráčskeho účtu; Vklad sa nepovažuje za disponibilný zostatok;
 - 4.5) Hazardná hra znamená hazardná hra podľa Zákona o hazardných hrách, ktorú prevádzkuje Prevádzkovateľ na základe Individuálnej licencie a príslušných Herných plánov v Prevádzkach, Internetovom kasíne alebo Internetovej herni;
 - 4.6) Herný plán znamená herný plán dotknutej Hazardnej hry vydaný Prevádzkovateľom a schválený Úradom pre reguláciu hazardných hier podľa príslušných ustanovení Zákona o hazardných hrách ako súčasť Individuálnej licencie. Herný plán predstavuje súbor pravidiel zahŕňajúcich pravidlá Hazardnej hry, pravidlá a spôsob prijímania Vkladov a ich výšku, pravidlá a spôsob vykonania Stávky, možnosti vrátenia Vkladu, pravidlá, lehoty a spôsob vyplácania Výhry, Reklamačný poriadok a ďalšie náležitosti uvedené v Zákone o hazardných hrách;
 - 4.7) Hráč znamená fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov, a ktorá splnila všetky podmienky účasti na Hazardných hrách v zmysle týchto VOP, Herného plánu a Zákona o hazardných hrách; do splnenia všetkých podmienok stanovených pre účasť na Hazardnej hre v zmysle predchádzajúcej vety, sa fyzická osoba, ktorá prejavila záujem stať sa Hráčom a započala proces Registrácie, označuje na účely týchto VOP ako Žiadateľ o Registráciu;
 - 4.8) Hráčsky účet znamená hráčsky účet Hráča podľa príslušných ustanovení Zákona o hazardných hrách, t.j. nástroj, prostredníctvom ktorého sa Hráč môže zúčastňovať a zúčastňuje na Hazardných hrách, a ktorý pre Hráča zriadi (aktivuje) Prevádzkovateľ po úspešnom dokončení procesu Registrácie; Hráčsky účet slúži najmä na správu finančných prostriedkov Hráča (evidencia Vkladov, Stávok, Výhier, výberov), hernej histórie a identifikačných údajov Hráča;
 - 4.9) Individuálna licencia znamená platná individuálna licencia na prevádzkovanie Hazardných hier, ktorú Prevádzkovateľovi udelil Úrad pre reguláciu hazardných hier;

- 4.10) Internetové kasíno alebo Internetová herňa znamená virtuálny priestor, v ktorom Prevádzkovateľ prevádzkuje Hazardné hry, a to internetové hry a kurzové stávky prevádzkované prostredníctvom internetovej siete ako komunikačného kanálu, a to na adrese Webového sídla <https://www.monacobet.sk/>, alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie „MonacoBet“;
- 4.11) Nariadenie GDPR znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) v znení neskorších predpisov;
- 4.12) Platobné kanály znamená možnosti dotácie Hráčskeho účtu Hráčom tak, ako sú definované v článku 4.1 bode 2 týchto VOP, pričom poskytovatelia platobných kanálov v podobe finančných inštitúcií, kartových spoločností, mobilných operátorov a pod. spolu na účely týchto VOP ďalej len Prevádzkovatelia platobných kanálov;
- 4.13) Politicky exponovaná osoba znamená fyzická osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia, bližšie špecifikovaná v ust. § 6 ods. 2 AML zákona (napr. hlava štátu, predseda vlády, minister, poslanec zákonodarného zboru a pod.);
- 4.14) Prezývka / Nickname znamená prezývku ako vedľajšie pomenovanie Hráča určené Hráčom; prezývka nie je osobný údaj a je možné ju zverejňovať v Internetovej herni alebo Internetovom kasíne, resp. na Webovom sídle;
- 4.15) Prevádzka znamená nebytový priestor na území Slovenskej republiky, prístupný verejnosti, ktorý predstavuje herne, kasína a stávkové kancelárie Prevádzkovateľa; zoznam prevádzok je dostupný na Webovom sídle;
- 4.16) Prevádzkovateľ znamená obchodná spoločnosť PERIX, spol. s r.o., so sídlom Slovinská 23, 821 04 Bratislava, IČO: 31 385 354, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 8063/B;
- 4.17) Prezývka / Nickname znamená prezývku ako vedľajšie pomenovanie Hráča určené Hráčom; prezývka nie je osobný údaj a je možné ju zverejňovať v Internetovom kasíne, Internetovej herni, resp. na Webovom sídle;
- 4.18) Register vylúčených osôb znamená informačný systém verejnej správy, v ktorom sa evidujú všetky fyzické osoby vylúčené z účasti na niektorých hazardných hrách podľa Zákona o hazardných hrách spravovaný Úradom pre reguláciu hazardných hier;
- 4.19) Registrácia znamená zriadenie trvalého Hráčskeho účtu Hráča prostredníctvom registračného formulára a definovania prihlasovacích údajov – prihlasovacieho mena a hesla Hráča, s uvedením osobných údajov o Hráčovi, pričom proces registrácie Hráča je ukončený až po úspešnom dokončení procesu identifikácie a overenia identifikácie fyzickej osoby Prevádzkovateľom podľa náležitostí určených AML zákonom a Zákonom o hazardných hrách;
- 4.20) Reklamačný poriadok znamená súbor pravidiel určujúcich podmienky Reklamácie a reklamačného konania, vrátane spôsobu a lehoty na uplatnenie Reklamácie a spôsobu a lehoty na jej vybavenie; Reklamačný poriadok je vydaný Prevádzkovateľom a je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP a Herných plánov;
- 4.21) Reklamácia znamená písomné podanie Hráča, ak sa Hráč domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv alebo porušeniu povinností Prevádzkovateľa pri prevádzkovaní Hazardných hier podľa týchto VOP, alebo ak boli všeobecne porušené ustanovenia týchto VOP;
- 4.22) Spotrebiteľ znamená fyzická osoba, ktorá v súvislosti so Zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania;
- 4.23) Stávka znamená Hráčom určená hodnota, ktorá bude porovnávaná s hodnotou určujúcou výsledok Hazardnej hry; návratnosť Stávky nie je zaručená; Pri kurzových stávkach uzavretých v Prevádzke bez Registrácie a bez použitia Hráčskeho účtu, pri ktorých sa uplatňuje Manipulačná prirážka, sa za Stávku považuje hodnota uvedená ako Stávka na Tikete a evidovaná v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa; Manipulačná prirážka nie je súčasťou Stávky.
- 4.24) Účet v banke znamená účet vedený na meno Hráča, ktorý je vedený v banke so sídlom na území Slovenskej republiky alebo v pobočke zahraničnej banky v Slovenskej republike;
- 4.25) Vklad znamená úhrada určitej sumy finančných prostriedkov v hotovosti alebo bezhotovostne na Hráčsky účet, ktorý slúži k tomu, aby sa Hráč mohol zúčastniť na Hazardnej hre; Vklad nie je Výhra;
- 4.26) VOP znamená tieto Všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa v platnom znení;
- 4.27) Výhra znamená suma finančných prostriedkov, ktorú môže Hráč získať v Hazardnej hre pri súčasnom splnení všetkých podmienok Herného plánu; Výhrou nie je výber Vkladu alebo jeho časti z Hráčskeho účtu;
- 4.28) Vyplatenie znamená odpočítanie Hráčom určenej disponibilnej sumy z Hráčskeho účtu a jej vyplatenie Hráčovi v súlade s týmito VOP a Herným plánom; Prevádzkovateľ nie je oprávnený zrealizovať Vyplatenie inej osobe než Hráčovi, ktorý zadal pokyn na Vyplatenie;
- 4.29) Webové sídlo znamená webové sídlo Prevádzkovateľa „<https://www.monacobet.sk/>“;

- 4.30) Zákon o alternatívnom riešení sporov znamená zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- 4.31) Zákon o hazardných hrách znamená zákon č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- 4.32) Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- 4.33) Zmluva znamená Rámcová zmluva o účasti hráča na hazardných hrách, ktorá vzniká medzi Hráčom a Prevádzkovateľom Registráciou Hráča, resp. zriadením (aktivovaním) Hráčskeho účtu Hráča zo strany Prevádzkovateľa za podmienok uvedených v týchto VOP a Hernom pláne;
- 4.34) Zmluvné strany znamená zmluvné strany Zmluvy, a to Hráč a Prevádzkovateľ.
- 4.35) Manipulačná prirážka znamená sumu, ktorú Hráč uhrádza Prevádzkovateľovi pri uzavretí kurzovej stávky v Prevádzke bez Registrácie a bez použitia Hráčskeho účtu, ak sa podľa príslušného Herného plánu uplatňuje. Manipulačná prirážka je určená percentom z hodnoty Stávky, nie je súčasťou Stávky a nevstupuje do výpočtu Výhry, Potenciálnej výhry, Cashoutu ani iného plnenia zo Stávky, ak príslušný Herný plán výslovne neustanovuje inak;
- 4.36) Tiket znamená potvrdenie o uzavretí kurzovej stávky vydané Hráčovi v Prevádzke alebo vedené v elektronickej podobe v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa. Tiket obsahuje najmä údaje o Stávke, kurze, tipoch, možnej Výhre, dátume a čase uzavretia Stávky, identifikačnom čísle Tiketu a pri kurzovej stávke uzavretej v Prevádzke aj údaj o celkovej uhradenej sume, hodnote Stávky a výške Manipulačnej prirážky, ak sa uplatňuje;
- 5) Pojmy používané vo VOP sú spravidla zhodné s pojmami vymedzenými a používanými v príslušnom Hernom pláne, ktorý určuje bližšie podmienky prevádzkovania a účasti na Hazardných hrách, ak z kontextu znenia týchto VOP, alebo iného príslušného dokumentu nevyplýva inak.

3. REGISTRÁCIA HRÁČA, ZRIADENIE A AKTIVÁCIA HRÁČSKEHO ÚČTU A UZAVRETIE ZMLUVY

- 1) Hráčom sa môže stať každá fyzická osoba, ktorá je podľa Zákona o hazardných hrách oprávnená zúčastniť sa na Hazardných hrách a ktorá poskytne Prevádzkovateľovi všetku súčinnosť vyžadovanú v zmysle týchto VOP a Herného plánu, oboznámila sa s týmito VOP a so schváleným Herným plánom, a s inými informáciami poskytnutými Prevádzkovateľom (najmä Zásady ochrany osobných údajov) a súhlasí s nimi.
- 2) K účasti na Hazardných hrách sú oprávnené výlučne fyzické osoby, ktoré:
- (i) dovŕšili vek 18 rokov;
 - (ii) sú spôsobilé na právne úkony a
 - (iii) nie sú evidované v Registri vylúčených osôb z dôvodov uvedených v Zákone o hazardných hrách, v týchto VOP, alebo Hernom pláne.
- 3) Základnými podmienkami účasti fyzickej osoby na Hazardných hrách v Internetovom kasíne a Internetovej herni ďalej sú:
- (i) dokončenie Registrácie a
 - (ii) zriadenie Hráčskeho účtu.
- 4) V rámci procesu Registrácie prostredníctvom Internetového kasína alebo Internetovej herne je Žiadateľ o Registráciu povinný riadne, úplne a pravdivo vyplniť elektronický registračný formulár, ktorý je dostupný v Internetovej herni alebo Internetovom kasíne v časti „Registrácia“, vytvoriť si prihlasovacie meno a prihlasovacie heslo, vykonať úkony potrebné pre overovanie vyžadované v rámci formulára a Registrácie. Na účely riadneho dokončenia Registrácie je Žiadateľ o registráciu povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi ďalšie ním vyžadované identifikačné a kontaktné údaje v rozsahu podľa bodu 5 tohto článku VOP a vyplniť AML dotazník, predmetom ktorého je získanie údajov na účely vykonania starostlivosti podľa AML zákona.
- 5) V rámci procesu Registrácie je fyzická osoba povinná poskytnúť Prevádzkovateľovi online prostredníctvom Internetovej herne, alebo Internetového kasína, alebo osobne v ktorejkoľvek Prevádzke svoje identifikačné a kontaktné údaje v nasledovnom rozsahu:
- (i) meno, priezvisko, tituly;
 - (ii) rodné číslo, ak je pridelené, alebo dátum narodenia, ak rodné číslo pridelené nie je;
 - (iii) trvalé bydlisko, alebo povolenie na pobyt na území Slovenskej republiky;
 - (iv) štátna príslušnosť;

(v) telefónne číslo;

(vi) e-mailová adresa;

(vii) prezývka;

(viii) číslo občianskeho preukazu, alebo cestovného pasu, alebo číslo povolenia na pobyt;

(ix) číslo Účtu v banke vedeného na meno Hráča. Prevádzkovateľ v súvislosti s uvedeným vykoná príslušné úkony smerujúce k identifikácii Hráča a Účtu v banke, ak táto požiadavka vyplýva z platných právnych predpisov, najmä AML zákona (napr. zabezpečenie vykonania prvej transakcie prostredníctvom Účtu v banke vedeného na meno Hráča, ak Hráč predloží doklad preukazujúci existenciu takého Účtu v banke);

(x) informácia o tom, či je Hráč politicky exponovanou osobou alebo bol politicky exponovanou osobou v období posledných dvanástich kalendárnych mesiacov, alebo je sankcionovanou osobou v zmysle AML zákona. Rozsah údajov sa môže meniť v závislosti na tom, či ide o Registráciu online prostredníctvom Internetovej herne, alebo Internetového kasína, alebo osobne v ktorejkoľvek Prevádzke, ako aj na účely plnenia zákonných povinností zo strany Prevádzkovateľa.

6) V prípade, ak sa má na Hazardných hrách záujem zúčastniť politicky exponovaná osoba podľa AML zákona, je povinná táto osoba bezodkladne, a to ešte pred momentom Registrácie alebo vykonania prevodu akýchkoľvek finančných prostriedkov na svoj Hráčsky účet a pred účasťou na Hazardnej hre, informovať Prevádzkovateľa o uvedenej skutočnosti, t.j. že je politicky exponovanou osobou. Túto informačnú povinnosť má aj Hráč, ktorý sa stane politicky exponovanou osobou počas trvania zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom a Záujemca o registráciu, ktorý bol politicky exponovanou osobou počas dvanástich mesiacov predchádzajúcich Registrácii. Vo všetkých prípadoch podľa tohto bodu tohto článku VOP sa takáto osoba zaväzuje, že až do udelenia súhlasu alebo iných pokynov Prevádzkovateľa, sa zdrží vykonania prevodu akýchkoľvek finančných prostriedkov na svoj Hráčsky účet, vykonania Vkladu a účasti na Hazardnej hre.

7) Prevádzkovateľ je ďalej na účely Registrácie fyzickej osoby povinný požadovať údaje z preukazu totožnosti a z ďalšieho dokladu fyzickej osoby (t.j. z dvoch dokladov), pričom má možnosť overiť identifikáciu takejto fyzickej osoby a tiež overiť podobu takejto fyzickej osoby s podobou v jej doklade totožnosti za jej fyzickej prítomnosti na ktorejkoľvek Prevádzke alebo online s použitím technických prostriedkov a postupov podľa jeho uváženia, a to aj opakovane, a to v zmysle požiadaviek ustanovených AML zákonom.

7.1) Na účely Registrácie online prostredníctvom Internetového kasína alebo Internetovej herne je fyzická osoba povinná Prevádzkovateľovi predložiť nasledovné dokumenty:

(i) sken alebo fotografiu platného dokladu totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný doklad (cestovný pas) alebo povolenie na pobyt) a

(ii) sken alebo fotografiu ďalšieho platného dokladu fyzickej osoby, z ktorého je možné určiť jej identitu, pričom z týchto dokladov musia byť zrejmé, resp. viditeľné: podobizeň a údaje uvedené v bode 5, písm. (i) – (iv) tohto článku VOP (napr. vodičský preukaz, cestovný pas, a pod.), ako aj

(iii) sken alebo fotografiu ďalšieho dokladu podľa ust. § 12 ods. 2, písm. a) AML zákona.

7.2) Na účely Registrácie osobne v ktorejkoľvek Prevádzke Prevádzkovateľa je fyzická osoba povinná Prevádzkovateľovi predložiť nasledovné dokumenty:

(i) originál platného dokladu totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný doklad (cestovný pas) alebo povolenie na pobyt) a

(ii) originál ďalšieho platného dokladu fyzickej osoby, z ktorého je možné určiť jej identitu, pričom z týchto dokladov musia byť zrejmé, resp. viditeľné: podobizeň a údaje uvedené v bode 5, písm. (i) – (iv) tohto článku VOP (napr. vodičský preukaz, cestovný pas, a pod.).

8) V rozsahu a za podmienok stanovených účinnou právnou úpravou, najmä AML zákonom a Zákonom o hazardných hrách, Žiadateľ o registráciu berie na vedomie, že na tieto účely je Prevádzkovateľ oprávnený aj bez súhlasu a informovania Žiadateľov o registráciu ako dotknutých osôb zisťovať, získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať osobné údaje a iné údaje v rozsahu ustanovenia § 10 ods. 1 a § 12 ods. 1 a 2 AML zákona a v rozsahu určenom Zákonom o hazardných hrách.

9) Bez vyjadrenia výslovného oboznámenia sa Hráča s Hernými plánmi, VOP, Zásadami ochrany osobných údajov a so všetkými nadväzujúcimi podmienkami vyžadovanými Prevádzkovateľom (napr. podmienkami vstupného bonusu a pod.), nie je Žiadateľovi o Registráciu umožnená Registrácia.

10) Po úspešnom dokončení Registrácie zriadi (aktivuje) Prevádzkovateľ v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa takejto fyzickej osobe Hráčsky účet.

11) Prevádzkovateľ je povinný odmietnuť vykonanie aktivácie Hráčskeho účtu Žiadateľovi o Registráciu, ktorý nespĺňa požiadavky podľa bodu 1 tohto článku VOP.

12) Zriadením a aktiváciou Hráčskeho účtu dochádza medzi Prevádzkovateľom a Hráčom k uzavretiu Zmluvy, ktorej obsahom sú vzájomné práva a povinnosti Zmluvných strán vymedzené najmä Zákomom o hazardných hrách, Herným plánom dotknutej Hazardnej hry a týmito VOP. Týmto momentom zároveň dochádza k začatiu vedenia Hráčskeho účtu ako aj poskytovaniu ostatných súvisiacich služieb Hráčovi.

4. HRÁČSKY ÚČET

- 1) Zriadenie Hráčskeho účtu je základnou podmienkou Hráčovej účasti na niektorých Hazardných hrách.
- 2) Pre účely prihlasovania sa do Hráčskeho účtu si fyzická osoba pri Registrácii vytvára základné bezpečnostné prvky:
 - (i) prihlasovacie meno; prihlasovacie meno Hráča musí byť jedinečné, nesmie obsahovať názov, ktorý by niesol v sebe reklamu akejkoľvek spoločnosti alebo meno, ktoré považuje Prevádzkovateľ za hanlivý, nevhodný alebo neprijateľný výraz;
 - (ii) heslo; Hráč je povinný nastaviť si dostatočne silné heslo tak, aby sa v čo najväčšej miere zabránilo prístupu tretím osobám k Hráčskemu účtu a jeho zneužitiu.
- 3) Hráč je povinný zabezpečiť v Hráčskom účte vždy aktuálne a správne údaje, ktoré sa uvádzajú v registračnom formulári a počas Registrácie, vrátane predkladaných dokladov. Údaje uvedené pri Registrácii a/alebo na Hráčskom účte je fyzická osoba povinná pri akejkoľvek ich zmene aktualizovať, a to bezodkladne, najneskôr však pri prvom prihlásení sa na Hráčsky účet po rozhodnej skutočnosti.
- 4) V prípade zabudnutia hesla Hráč v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni klikne na ikonu „Zabudli ste heslo?“ umiestnenú v časti „Prihlásenie“, prostredníctvom ktorej si zadaním svojho prihlasovacieho mena a svojej e-mailovej adresy vyžiada obnovu hesla. Po overení zadaných údajov s údajmi v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa odošle Prevádzkovateľ Hráčovi na predmetnú e-mailovú adresu nové vygenerované heslo, ktoré je Hráč oprávnený po prihlásení sa do Hráčskeho účtu zmeniť.
- 5) Hráč je oprávnený zmeniť si prístupové heslo do Hráčskeho účtu, a to aj opakovane.
- 6) V prípade zabudnutia prihlasovacieho mena do Hráčskeho účtu, je potrebné, aby Hráč kontaktoval Prevádzkovateľa na e-mailovej adrese uvedenej na Webovom sídle so žiadosťou o zaslanie prihlasovacieho mena a ako prílohu e-mailu priložil sken svojho platného dokladu totožnosti (občiansky preukaz, alebo cestovný pas). Rovnaký postup sa uplatňuje aj v prípade, ak Hráč zabudne súčasne svoje prihlasovacie meno, e-mailovú adresu a aj heslo (Hráč musí v každom prípade vo svojej žiadosti špecifikovať, o čo Prevádzkovateľa žiada, napr. žiadosť o zaslanie e-mailovej adresy a pod.).
- 7) Hráč nie je oprávnený svoje prihlasovacie meno, ktoré uviedol v rámci procesu Registrácie, po zriadení Hráčskeho účtu ďalej zmeniť..
- 8) V prípade, ak Hráč zadá pri prihlasovaní sa do Hráčskeho účtu opakovane nesprávne prihlasovacie údaje, počas určitého časového obdobia mu z dôvodu zachovania bezpečnosti a prevencie nebude umožnené prihlásenie sa do Hráčskeho účtu; v takomto prípade Prevádzkovateľ odporúča Hráčovi kontaktovať tzv. „Infolinku“ podľa článku 8 týchto VOP; počet pokusov pre prihlásenie sa do Hráčskeho účtu určuje Prevádzkovateľ.
- 9) Hráč berie na vedomie, že Prevádzkovateľ zabezpečuje služby súvisiace so zriadením a prevádzkou Hráčskeho účtu tiež na základe zmluvných vzťahov s bankami, prípadne inými spoločnosťami zabezpečujúcimi prevody finančných prostriedkov (poskytovatelia platobných služieb). Hráč tiež berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ je zo zákona (napr. AML zákon) resp. na jeho základe povinný poskytovať súčinnosť príslušným verejným orgánom a inštitúciám a na základe ich žiadostí alebo v rámci plnenia zákonných povinností okrem iného blokovat prostriedky na príslušnom Hráčskom účte, resp. príslušný Hráčsky účet. Vzhľadom k vyššie uvedenému, nie je Prevádzkovateľ zodpovedný v žiadnom rozsahu za pozastavenie poskytovania služieb, prípadne Blokáciu príslušného Hráčskeho účtu alebo prostriedkov na ňom a Hráčovi v súvislosti s tým nevznikajú žiadne nároky, ak Prevádzkovateľ postupoval dôvodne či už podľa preukázateľných inštrukcií danej oprávnenej osoby, v súlade s všeobecne záväznými právnymi predpismi, na základe podozrenia z nezákonného konania alebo na základe ustanovení týchto VOP a teda plnil svoju zákonnú a/alebo zmluvnú povinnosť.
- 10) Po prihlásení sa do Hráčskeho účtu budú Hráčovi zobrazené Zákomom o hazardných hrách určené údaje, a to v rozsahu a spôsobom podľa ustanovenia § 32 Zákona o hazardných hrách, pričom Hráč je oprávnený aktívne potvrdiť, že má záujem o ukončenie úplného zobrazovania takýchto informácií počas dotknutého prihlásenia sa do svojho Hráčskeho účtu (o zmenšenie rozsahu poskytovania takýchto informácií); v prípade aktívneho potvrdenia zo strany Hráča podľa tohto bodu tohto článku VOP je Prevádzkovateľ povinný obratom zabezpečiť ukončenie úplného zobrazovania takýchto informácií počas dotknutého prihlásenia sa Hráča do svojho Hráčskeho účtu. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že ukončenie úplného zobrazovania informácií podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje len na konkrétne jednotlivé prihlásenie sa Hráča do Hráčskeho účtu.
- 11) Hráč má na svojom Hráčskom účte kedykoľvek k nahliadnutiu svoj finančný zostatok na Hráčskom účte, a to ihneď po kompletnom vstupnom overení, resp. prihlásení sa do svojho Hráčskeho účtu.

4.1 DOTOVANIE HRÁČSKÉHO ÚČTU ZO STRANY HRÁČA

1) Po aktivácii Hráčskeho účtu je Hráč oprávnený previesť a vložiť si na Hráčsky účet finančné prostriedky, a to minimálne vo výške a najviac do výšky podľa limitov, ktoré sú uvedené v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni v časti „Informácie/Vklady a výbery“. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto limity kedykoľvek meniť na základe vlastného uváženia, pričom zmenený limit platí odo dňa jeho zverejnenia, ak zo zverejnenia nevyplýva neskorší dátum účinnosti takejto zmeny limitu.

2) Dotácia Hráčskeho účtu predstavuje prevod, resp. Vklad peňažných prostriedkov Hráča na Hráčsky účet. Ak ďalej nie je uvedené inak, dotáciu Hráčskeho účtu je Hráč oprávnený realizovať týmito spôsobmi:

(i) dotácia v Prevádzke Prevádzkovateľa (zoznam Prevádzok, kde je možné uskutočniť Vklad je zverejnený v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni) – Hráč je oprávnený dotovať svoj Hráčsky účet Vkladom v hotovosti v niektorých Prevádzkach Prevádzkovateľa. Pre jednoznačnú identifikáciu tohto Vkladu je Hráč povinný pri tejto platbe uviesť svoje meno a priezvisko, prípadne prihlasovacie meno a na Prevádzke predložiť svoj platný preukaz totožnosti s fotografiou. Dotáciu Hráčskeho účtu prostredníctvom Prevádzky, je oprávnený vykonať výlučne Hráč ako vlastník Hráčskeho účtu osobne;

(ii) bezhotovostný prevod na určený Účet v banke Prevádzkovateľa – Hráč je oprávnený dotovať svoj Hráčsky účet bezhotovostným bankovým príkazom k úhrade na bankový účet Prevádzkovateľa;

(iii) prostredníctvom internet bankingu (cez platobnú bránu) za podmienok stanovených dotknutou finančnou inštitúciou;

(iv) prostredníctvom platobnej karty Hráča – umožňuje online prevody finančných prostriedkov prostredníctvom debetnej či kreditnej karty (najmä VISA, VISA Electron, Maestro, MasterCard), a to za podmienok stanovených dotknutou kartovou spoločnosťou alebo dotknutou finančnou inštitúciou;

(v) SMS platbou – zaslaním SMS na číslo 3312, pričom dotovanie Hráčskeho účtu SMS platbou je možné len cez telefónne číslo, ktoré je uvedené v Hráčskom účte;

(vi) prostredníctvom internetových peňaženiek ako Skrill, Neteller, Paysafecard;

3) Bližšie podmienky dotácií Hráčskeho účtu, vrátane výšky poplatkov, doby spracovania a limitov podľa bodu 1 tohto článku VOP pre jednotlivé spôsoby dotácie Hráčskeho účtu, sú uvedené v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni v časti „Informácie/Vklady a výbery“.

4) Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek rozšíriť alebo zúžiť ponuku Platobných kanálov určených pre dotáciu Hráčskeho účtu, aj bez uvedenia dôvodu neumožniť používanie určitej platobnej metódy alebo konkrétneho platobného prostriedku, najmä zahraničného platobného prostriedku (bankového účtu, platobnej karty a pod.), určiť limit počtu akceptovateľných platobných prostriedkov pre jedného Hráča a tiež právo určiť ďalšie podmienky použitia konkrétneho platobného prostriedku (platobná karta, bankový účet atď.), najmä použitie konkrétneho platobného prostriedku podmieniť jeho overením prostredníctvom banky alebo iným vhodným spôsobom (autorizácia), alebo ďalším zdokladovaním vlastníctva daného platobného prostriedku zo strany Hráča.

5) Hráč berie na vedomie, že realizácia dotácie Hráčskeho účtu podľa bodu 2 tohto článku VOP môže byť obmedzená v závislosti od rôznych prístupov, prostredníctvom ktorých je Hráčsky účet dostupný (napr. internetový prehliadač, mobilná verzia internetového prehliadača alebo mobilná aplikácia).

6) Hráč ďalej berie na vedomie, že podmienky pre využívanie príslušného Platobného kanálu, prostredníctvom ktorého si na svoj Hráčsky účet prevádza finančné prostriedky (dotuje Hráčsky účet), podliehajú podmienkam zmluvného vzťahu medzi Hráčom a Prevádzkovateľom platobného kanálu, a to vrátane určenia akýchkoľvek poplatkov, odmien, zrážok alebo iných platieb a ich zúčtovania pri používaní príslušného Platobného kanálu, a to vo vzťahu k realizácii dotácie Hráčskeho účtu. Hráč je za ich splnenie v plnom rozsahu zodpovedný sám a Prevádzkovateľ nie je povinný Hráča o týchto podmienkach informovať. Ak z informácií uvedených v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni nevyplýva inak, tieto poplatky, odmeny, zrážky alebo iné platby Prevádzkovateľ pre Prevádzkovateľov platobných kanálov Hráčovi neúčtuje ani ich za Hráča neodvádza Prevádzkovateľovi platobného kanálu. Prevádzkovateľ nezodpovedá v žiadnom rozsahu za obsah tohto zmluvného vzťahu, ani za akékoľvek prípadné ďalšie obmedzenia využívania príslušného Platobného kanálu (nedostupnosť služby, iné technické obmedzenia, oneskorenia, finančné limity a pod.) zo strany Prevádzkovateľa platobného kanálu.

7) Hráč je povinný pri dotácii Hráčskeho účtu dodržať všetky požiadavky kladené na jednotlivé Platobné kanály stanovené Prevádzkovateľmi platobných kanálov a pri dotácii Hráčskeho účtu používať identifikačné údaje platby vyžadované Prevádzkovateľom. Hráč berie na vedomie, že v prípade, ak pri realizácii dotácie Hráčskeho účtu nedodrží požiadavky Prevádzkovateľov platobných kanálov, alebo Prevádzkovateľa takáto transakcia môže byť zo strany Prevádzkovateľov platobných kanálov, alebo Prevádzkovateľa z dôvodov na strane Hráča odmietnutá, prípadne môže dôjsť k omeškaniu prevodu finančných prostriedkov na Hráčsky účet (napr. z dôvodu sťaženej identifikácie platby, prípadne úplnej nemožnosti jej identifikácie zo strany Prevádzkovateľa).

8) Hráč berie na vedomie, že v prípade dotácie na Hráčsky účet prostredníctvom akéhokoľvek Platobného kanálu, si môže prevádzať výlučne také finančné prostriedky, vo vzťahu ku ktorým má oprávnenie takýmto spôsobom nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi, a to najmä ako majiteľ príslušného Účtu v banke, ako oprávnený disponent s kreditnou kartou a pod.

9) Po identifikácii Vkladu a jeho výšky Prevádzkovateľ pripíše Hráčovi na jeho Hráčsky účet prevedenú peňažnú čiastku, čím sa považuje dotácia Hráčskeho účtu za vykonanú; tým nie sú dotknuté poplatky za vykonanie Vkladu, ktorých výška je uvedená v Internetovom kasíne alebo Internetovej hre v časti „Informácie/Vklady a výbery“ a prípadné poplatky, odmeny, zrážky alebo iné platby Prevádzkovateľov platobných kanálov podľa bodu 6 tohto článku VOP.

10) Hráč berie na vedomie, že Prevádzkovateľ ako povinná osoba je podľa AML zákona povinný v rámci úkonov Hráča pri dotácii Hráčskeho účtu postupovať v zmysle príslušných ustanovení AML zákona. Prevádzkovateľ je na tieto účely oprávnený k vykonaniu akýchkoľvek potrebných úkonov, ktoré mu vyplývajú z AML zákona (overenie identifikácie hráča, vyžiadanie potrebných dokladov, dokumentov a pod.).

11) Hráč berie na vedomie, že dotovanie Hráčskeho účtu v rámci prevodu finančných prostriedkov z jedného Hráčskeho účtu na iný Hráčsky účet je zakázané.

4.2 DOTOVANIE HRÁČSKEHO ÚČTU ZO STRANY PREVÁDZKOVATEĽA (BONUSOVÉ SCHÉMY)

1) Prevádzkovateľ je oprávnený, podľa vlastného uváženia, ponúknuť Hráčovi navýšenie finančného stavu jeho Hráčskeho účtu formou bonusu podľa štatútu príslušnej bonusovej schémy, pričom sa uplatňujú nasledovné podmienky:

(i) bonusy (uvítací bonus, narodeninový bonus a pod.) poskytované v súvislosti s účasťou Hráča na Hazardných hrách a konkrétne podmienky a pravidlá ich poskytovania, udelenia, resp. získania a odňatia bonusu sú súčasťou aktuálnej ponuky bonusov uvedenej v Internetovom kasíne alebo Internetovej hre v sekcii „Bonusy“, prípadne priamo v Prevádzke a riadia sa štatútom príslušnej bonusovej schémy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, pravidlá štatútu príslušnej bonusovej schémy majú prednosť pred ustanoveniami tohto článku VOP upravujúceho dotáciu Hráčskeho účtu prostredníctvom využitia bonusových schém. Hráč zodpovedá za oboznámenie sa s podrobnými konkrétnymi podmienkami získania a využitia bonusov podľa štatútu príslušnej bonusovej schémy;

(ii) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo bez akejkoľvek náhrady kedykoľvek zmeniť podmienky príslušnej bonusovej schémy či príslušnú bonusovú schému kedykoľvek ukončiť, alebo obmedziť, a to i bez uvedenia dôvodu a s účinnosťou odo dňa uverejnenia takéhoto rozhodnutia v Internetovom kasíne alebo Internetovej hre, alebo Prevádzke;

(iii) bonusy je možné použiť výlučne v Hazardnej hre a za podmienok definovaných v štatúte príslušnej bonusovej schémy; bez ich použitia v Hazardnej hre určenej štatútom bonusovej schémy nemôže byť bonus vyplatený ako zostatok na Hráčskom účte, a to ani pri zrušení Hráčskeho účtu;

(iv) ak Hráč splní podmienky získania bonusu v určenej výške podľa pravidiel štatútu príslušnej bonusovej schémy, Prevádzkovateľ je povinný mu bonus udeliť podľa pravidiel štatútu príslušnej bonusovej schémy, ak z dotknutého štatútu bonusovej schémy nevyplýva inak;

(v) Prevádzkovateľ je oprávnený v štatúte príslušnej bonusovej schémy podmieniť získanie bonusu rôznymi požiadavkami na Hráča, a to napr. vykonanie určených úkonov na Hráčskom účte, výška obratu na Hráčskom účte, objem výšky Vkladov k uzatvoreným Stávkam v príslušnej Hazardnej hre za určené obdobie, účasť na konkrétnej Hazardnej hre v určenom období a pod.;

(vi) Prevádzkovateľ je oprávnený určiť, že bonus v určenej výške môže získať Hráč, ktorý bude vyžrebovaný za podmienok určených štatútom príslušnej bonusovej schémy z Hráčov, ktorí splnili podmienky na získanie dotknutého bonusu;

(vii) Prevádzkovateľ má právo určiť, že vybrané bonusy budú platné len počas určitého časového obdobia, pričom tieto bonusy nie sú pripisované na Hráčsky účet (napr. Free Spins). Ak Hráč nevyužije predmetný bonus v tomto stanovenom čase, bonus automaticky expiruje, a nie je možné ho ďalej využiť.;

(viii) na udelenie, alebo získanie bonusov nevzniká právny nárok, a tieto nie je možné vymáhať súdnou cestou.

2) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že k dotovaniu Hráčskeho účtu podľa tohto článku VOP dochádza až na základe aktívnych úkonov Hráča a za aktívneho splnenia podmienok stanovených v štatúte príslušnej bonusovej schémy zo strany Hráča.

3) Prípadný technický výpadok, technická vada, či iný prevádzkový problém nezakladá nárok Hráča na akúkoľvek kompenzáciu z titulu štatútu príslušnej bonusovej schémy, pokiaľ Prevádzkovateľ v konkrétnom prípade nerozhodne inak.

4) Pokiaľ bude mať Prevádzkovateľ dôvodné podozrenie na podvodné, nepoctivé alebo iné konanie Hráča, či inej osoby, smerujúce k obchádzaniu podmienok príslušnej bonusovej schémy (napr. nedovolené použitie softvéru a/alebo otvorenie niekoľkých Hráčskych účtov za účelom získania nespravodlivej výhody v súvislosti s bonusovou ponukou a pod.), je Prevádzkovateľ oprávnený Hráča z príslušnej bonusovej schémy bez náhrady vylúčiť a odmietnuť poskytnutie bonusu

Hráčovi, prípadne mu poskytnutý bonus zmeniť, alebo zrušiť. V prípadoch podľa tohto bodu tohto článku VOP môžu byť Stávky uskutočnené v rozpore so štatútom príslušnej bonusovej schémy zo strany Prevádzkovateľa vyhlásené za neplatné, o čom bude Hráč bezodkladne informovaný; Hráč nesie zodpovednosť za škodu, ktorá tým Prevádzkovateľovi vznikne.

5) Príslušné ustanovenia týchto VOP a Herného plánu sa v prípade potreby výkladu podmienok príslušnej bonusovej schémy použijú subsidiárne, ak ich možno aplikovať na princípy a podmienky príslušnej bonusovej schémy.

4.3 VYUŽÍVANIE HRÁČSKÉHO ÚČTU

1) Hráč je oprávnený Hráčsky účet využívať kedykoľvek počas prevádzkovej doby Internetového kasína alebo Internetovej herne, ak z VOP nevyplýva inak.

2) Hráč je povinný využívať Hráčsky účet a s ním spojené služby a iné jeho funkcionality výhradne pre svoju osobnú súkromnú potrebu a nie je oprávnený ich sprístupňovať či umožniť čerpať iným osobám či využívať iným nevhodným spôsobom, ktorý by bol v rozpore s charakterom Hráčskeho účtu ako osobného prostriedku Hráča k účasti na Hazardných hrách. Hráč nesie plnú zodpovednosť za aktivitu prebiehajúcu na jeho Hráčskom účte, a to bez ohľadu na to, či ju uskutočňuje Hráč sám a/alebo osoba ním poverená a/alebo akákoľvek iná tretia osoba. Anonymné hranie Hazardných hier, t.j. najmä účasť na Hazardných hrách pod nepravdivými, nesprávnymi alebo neúplnými údajmi, je zakázané. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Hráčovi v dôsledku neautorizovaného prístupu do Hráčskeho účtu, ktorý vznikol ako dôsledok nedodržania povinností Hráča v zmysle týchto VOP, alebo Herného plánu.

3) Hráčsky účet umožňuje Hráčovi zúčastniť sa na Hazardnej hre v Internetovej herni alebo Internetovom kasíne, a to za podmienok určených v Hernom pláne dotknutej Hazardnej hry a za podmienok určených týmito VOP. Hráčsky účet ďalej slúži na správu finančných prostriedkov Hráča (evidencia Vkladov, Stávok, Výhier, výberov), hernej histórie a identifikačných údajov Hráča. Hráč je oprávnený uskutočňovať a prehliadať si všetky svoje Vklady, výbery z Hráčskeho účtu, Stávky a výsledky hrania jednotlivých Hazardných hier iba prostredníctvom svojho Hráčskeho účtu.

4) Hráč nie je oprávnený využívať Hráčsky účet na prevádzkanie finančných prostriedkov bez ich využitia na uzatvorenie Stávky v Hazardnej hre, ak tieto VOP výslovne neustanovujú inak.

4.4 VÝHRA A VÝBER Z HRÁČSKÉHO ÚČTU

1) Hráč si je vedomý skutočnosti, že nárok na Výhru vzniká v nadväznosti na výsledok Hazardnej hry v prípade, že neboli porušené žiadnym spôsobom ustanovenia Herného plánu a platných právnych predpisov.

2) Hráč má možnosť overiť si výsledok Hazardnej hry prevádzkovej v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni prostredníctvom Hráčskeho účtu.

3) Po skončení každej Hazardnej hry prevádzkovej v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni je Hráčovi poskytnutá celá Výhra, a to automatickým pripísaním Výhry na Hráčsky účet, pričom pripísanie Výhry na Hráčsky účet bude v prípade splnenia všetkých podmienok stanovených Herným plánom realizované automaticky bezodkladne po zverejnení výhernej kombinácie, alebo výslednej udalosti a vyhodnotení Stávky.

4) Po pripísaní Výhry na Hráčsky účet, môže Hráč:

(i) použiť Výhru na úhradu Vkladu na uzatvorenie Stávky ktorejkoľvek Hazardnej hry prostredníctvom Hráčskeho účtu;

(ii) alebo previesť Výhru na Účet v banke Hráča, ak z Herného plánu dotknutej Hazardnej hry nevyplýva iný spôsob vyplatenia Výhry Hráčovi.

5) Hráč je oprávnený zadať pokyn na Vyplatenie Výhry, alebo Disponibilného zostatku, alebo ľubovoľnej časti Disponibilného zostatku zo svojho Hráčskeho účtu, a to:

(i) bezhotovostným bankovým prevodom – na Účet v Banke evidovaný v Hráčskom účte Hráča, pričom k Vyplateniu dôjde najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa, kedy Hráč zadal pokyn na Vyplatenie; tým nie je dotknuté právo, prípadne povinnosť Prevádzkovateľa, finančné prostriedky na Hráčskom účte Hráčovi zadržať, alebo nerealizovať Vyplatenie, ak táto požiadavka vyplýva z platných právnych predpisov, t.j. v prípadoch stanovených AML zákonom (napr. v prípade podozrenia, že ide o neobvyklú obchodnú operáciu, v prípadoch stanovených v ust. § 16 AML zákona a pod.). Hráč zadá požiadavku na svojom Hráčskom účte v sekcii „Výplata“ prostredníctvom formulára „Žiadosť o výplatu“ s vyznačením bezhotovostného prevodu a výšky prevádzanej čiastky; Hráč berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je povinný zabezpečiť Vyplatenie z Hráčskeho účtu na iný bankový účet, než Účet v banke patriaci Hráčovi a registrovaný na Hráča;

(ii) osobne v Prevádzke Prevádzkovateľa (zoznam Prevádzok, kde je možné uskutočniť Vyplatenie je zverejnený v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni) – výber v hotovosti; Hráč je oprávnený vybrať v Prevádzke čiastku v minimálnej výške 200,- EUR a v maximálnej výške 5.000,- EUR, avšak s prihliadnutím k prevádzkovej situácii vybranej Prevádzky, požiadavke Hráča na výber v hotovosti nemusí byť vyhovieňé, o čom bude Hráč upovedomený pred vykonaním Vyplatenia. V danom prípade je Hráč oprávnený realizovať Vyplatenie iným spôsobom (napr. bezhotovostne), alebo na

základe vzájomnej dohody Prevádzkovateľa s Hráčom je možné Vyplatenie v hotovosti, na Prevádzke Prevádzkovateľa, realizovať v iný, dojednaný deň, najneskôr však v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa uplatnenia nároku Hráča na Vyplatenie; tým nie je dotknuté právo, prípadne povinnosť Prevádzkovateľa, finančné prostriedky na Hráčskom účte Hráčovi zadržať, alebo nerealizovať Vyplatenie, ak táto požiadavka vyplýva z platných právnych predpisov, t.j. v prípadoch stanovených AML zákonom (napr. v prípade podozrenia, že ide o neobvyklú obchodnú operáciu, v prípadoch stanovených v ust. § 16 AML zákona a pod.). Pre vylúčenie pochybností platí, že lehota na Vyplatenie začína plynúť odo dňa nasledujúceho po dni, kedy nastala rozhodujúca skutočnosť (t. j. od kedy Hráč uplatnil svoj nárok na Vyplatenie). Pri Vyplatení v hotovosti, na Prevádzke Prevádzkovateľa je Hráč povinný predložiť obsluhu/stálemu dozoru Prevádzky svoj platný doklad totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo povolenie na pobyt. Hráč je zároveň povinný mať k dispozícii svoj mobilný telefón s telefónnym číslom registrovaným v Hráčskom účte, na ktorý mu bude zaslaná overovacia SMS po tom, ako obsluha/stály dozor Prevádzkovateľa po požiadavke Hráča zadá Vyplatenie z jeho Hráčskeho účtu. Výber hotovosti podľa stanovených podmienok je oprávnený realizovať výlučne Hráč – registrovaný majiteľ príslušného Hráčskeho účtu.

(iii) poštovou poukážkou v ktorejkoľvek pobočke Slovenskej pošty, a.s.

5.1) Hráč je oprávnený požiadať o Vyplatenie Výhry, v prípade účasti Hráča na kurzových stávkach, osobne v Prevádzke Prevádzkovateľa (zoznam Prevádzok, kde je možné uskutočniť Vyplatenie je zverejnený v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni) za nasledovných podmienok:

(i) Hráč je oprávnený uplatniť si nárok na Vyplatenie Výhry predložením originálu výherného Tiketu v súlade s Herným plánom;

(ii) V prípade, ak ide o Hráča, ktorý má u Prevádzkovateľa zriadený Hráčsky účet, Prevádzkovateľ je oprávnený vyplatiť Výhru len príslušnému zaregistrovanému Hráčovi po overení jeho totožnosti a v súlade s týmito VOP;

(iii) V prípade Výhry vyššej ako 3.500,- EUR (tritisícpäťsto eur) (po vzájomnej dohode s Hráčom aj nižšej), a to aj na viacerých Tiketoch, je Prevádzkovateľ oprávnený z bezpečnostných dôvodov Výhru zaslať Hráčovi podľa jeho písomného pokynu na Účet v banke, alebo vyplatiť Hráčovi na jeho Hráčsky účet;

(iv) V prípade Výhry vyššej ako 5.000,- EUR (päťtisíc eur) bude táto v každom prípade vyplatená bezhotovostne podľa písomného pokynu Hráča na Účet v banke, alebo na jeho Hráčsky účet;

(v) V prípade bezhotovostného Vyplatenia Výhry v Prevádzke bude Hráčovi odovzdané potvrdenie od obsluhy Prevádzky ako náhrada za ním odovzdané originály výherných Tiketov;

(vi) Prevádzkovateľ je povinný vyplatiť Výhru najneskôr v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa uplatnenia nároku Hráča na Výhru; tým nie je dotknuté právo, prípadne povinnosť Prevádzkovateľa, finančné prostriedky na Hráčskom účte Hráčovi zadržať, alebo nerealizovať Vyplatenie, ak táto požiadavka vyplýva z platných právnych predpisov, t.j. v prípadoch stanovených AML zákonom (napr. v prípade podozrenia, že ide o neobvyklú obchodnú operáciu, v prípadoch stanovených v ust. § 16 AML zákona a pod.). Pre vylúčenie pochybností platí, že lehota na Vyplatenie začína plynúť odo dňa nasledujúceho po dni, kedy nastala rozhodujúca skutočnosť (t. j. od kedy Hráč uplatnil svoj nárok na Výhru).

6) Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek rozšíriť alebo zúžiť ponuku Platobných kanálov určených pre Vyplatenie finančných prostriedkov z Hráčskeho účtu, aj bez uvedenia dôvodu neumožniť používanie určitej platobnej metódy alebo konkrétneho platobného prostriedku, najmä zahraničného platobného prostriedku (bankového účtu, platobnej karty a pod.).

7) Prevádzkovateľ je oprávnený určiť pre jednotlivé Platobné kanály minimálnu a maximálnu výšku Vyplatenia, resp. výberu z Hráčskeho účtu v jednej platobnej transakcii, a to podľa limitov, ktoré sú uvedené v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni v časti „Informácie/Vklady a výbery“. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto limity kedykoľvek meniť na základe vlastného uváženia, pričom zmenený limit platí odo dňa jeho zverejnenia, ak zo zverejnenia nevyplýva neskorší dátum účinnosti takejto zmeny limitu.

8) Bližšie podmienky Vyplatenia, resp. výberov z Hráčskeho účtu, vrátane výšky poplatkov, doby spracovania a limitov podľa bodu 7 tohto článku VOP pre jednotlivé spôsoby Vyplatenia, sú uvedené v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni v časti „Informácie/Vklady a výbery“.

9) Hráč berie na vedomie, že realizácia Vyplatenia podľa tohto článku VOP môže byť obmedzená v závislosti od rôznych prístupov, prostredníctvom ktorých je Hráčsky účet dostupný (napr. internetový prehliadač, mobilná verzia internetového prehliadača alebo mobilná aplikácia).

10) Hráč ďalej berie na vedomie, že podmienky pre využívanie príslušného Platobného kanálu, prostredníctvom ktorého Hráč uskutočňuje Vyplatenie, podliehajú podmienkam zmluvného vzťahu medzi Hráčom a Prevádzkovateľom platobného kanálu, a to vrátane určenia akýchkoľvek poplatkov, odmien, zrážok alebo iných platieb a ich zúčtovania pri používaní príslušného Platobného kanálu, a to vo vzťahu k Vyplateniu. Hráč je za ich splnenie v plnom rozsahu zodpovedný sám a Prevádzkovateľ nie je povinný Hráča o týchto podmienkach informovať. Ak z informácií uvedených v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni nevyplýva inak, tieto poplatky, odmeny, zrážky alebo iné platby Prevádzkovateľ pre

Prevádzkovateľov platobných kanálov Hráčovi neúčtuje ani ich za Hráča neodvádza Prevádzkovateľovi platobného kanálu. Prevádzkovateľ nezodpovedá v žiadnom rozsahu za obsah tohto zmluvného vzťahu, ani za akékoľvek prípadné ďalšie obmedzenia využívania príslušného Platobného kanálu (nedostupnosť služby, iné technické obmedzenia, oneskorenia, finančné limity a pod.) zo strany Prevádzkovateľa platobného kanálu.

11) Hráč berie na vedomie, že pri postupe podľa bodu 5 a 5.1 tohto článku VOP je Prevádzkovateľ povinný postupovať ako povinná osoba podľa AML zákona, z čoho mu vyplývajú príslušné práva a povinnosti, na základe ktorých môže byť Vyplatenie pozdržané, prípadne môžu byť vykonané iné úkony na základe AML zákona. Hráč je v prípade žiadosti Prevádzkovateľa povinný poskytnúť mu primeranú súčinnosť, vrátane predloženia požadovanej dokumentácie alebo poskytnutia informácií. Hráč berie na vedomie, že Prevádzkovateľ je v tejto súvislosti oprávnený požadovať, aby Hráč, ktorý si uplatňuje Vyplatenie Výhry, alebo iného Disponibilného zostatku, alebo jeho ľubovoľnej časti zo svojho Hráčskeho účtu:

- (i) preukázal platnosť dokladu totožnosti a iného dokladu podľa článku 3, bod 7 týchto VOP; alebo
- (ii) si prišiel uplatniť nárok na Výhru osobne do sídla, alebo Prevádzky Prevádzkovateľa, a zároveň predložil platný doklad totožnosti, ktorý použil pri Registrácii a zriadení Hráčskeho účtu, alebo ktorý je evidovaný v rámci informácií v Hráčskom účte Hráča, prípadne iný dôkaz o tom, že ide skutočne o dotknutého Hráča; alebo
- (iii) sa odfotil so svojím platným dokladom totožnosti, ktorým vykonal Registráciu Hráčskeho účtu, alebo ktorý je evidovaný v rámci informácií v Hráčskom účte Hráča, pričom z fotografie Hráča musí byť jednoznačne zrejmé, že je totožnou osobou uvedenou na doklade totožnosti podľa tohto bodu; alebo
- (iv) splnil iné požiadavky Prevádzkovateľa, a to s ohľadom na platnú právnu úpravu, a to najmä, ale nielen s ohľadom na dotknuté ustanovenia AML zákona. Tým nie sú dotknuté ostatné oprávnenia Prevádzkovateľa podľa AML zákona, týchto VOP a Herného plánu.

12) V prípade, ak Prevádzkovateľ odmietne vykonať Vyplatenie akejkoľvek sumy z Hráčskeho účtu, Hráč je oprávnený uplatniť si svoje práva prostredníctvom Reklamácie v reklamačnom konaní.

4.5 BLOKÁCIA HRÁČSKEHO ÚČTU

1) Prevádzkovateľ vykonáva Blokáciu Hráčskeho účtu, a to vo forme blokácie všetkých a akýchkoľvek aktivít Hráča v rámci Hráčskeho účtu, vrátane blokácie realizácie všetkých a akýchkoľvek úkonov s finančnými prostriedkami evidovanými na Hráčskom účte, a to vrátane tých finančných prostriedkov, s ktorými by inak mohol Hráč voľne disponovať mimo Hráčskeho účtu (napr. previesť ich na Účet v banke a pod.).

2) Prevádzkovateľ je povinný vykonať Blokáciu Hráčskeho účtu v týchto prípadoch:

- (i) požiadavka (rozhodnutie, nariadenie alebo iný akt, ktorým je Prevádzkovateľ viazaný) správneho orgánu alebo súdu alebo požiadavka správneho orgánu alebo súdu s obdobnými účinkami; v takomto prípade je Prevádzkovateľ povinný vykonať Blokáciu v lehote určenej správnym orgánom alebo súdom; o tejto skutočnosti informuje dotknutého Hráča len v prípade predchádzajúceho súhlasu správneho orgánu alebo súdu;
- (ii) Hráč je evidovaný v Registri vylúčených osôb.

3) Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať Blokáciu Hráčskeho účtu pri dôvodnom podozrení, alebo v prípade preukázania porušenia Zákona o hazardných hrách, AML zákona, Herného plánu, príslušných pravidiel Hazardnej hry, VOP, alebo iných platných právnych predpisov vzťahujúcich sa na účasť na Hazardných hrách zo strany Hráča, a to najmä, nie však výlučne v týchto prípadoch:

- (i) akýkoľvek úkon alebo transakcia Hráča uskutočnená na Hráčskom účte podľa Prevádzkovateľa predstavuje, alebo naznačuje, že môže ísť o neobvyklú obchodnú operáciu podľa AML zákona;
- (ii) Prevádzkovateľ má pochybnosť o legálnosti finančných prostriedkov použitých na dotovanie Hráčskeho účtu;
- (iii) akýkoľvek úkon Hráča alebo transakcia uskutočnená na Hráčskom účte predstavuje, alebo naznačuje dôvodné podozrenia zo spáchania trestného činu zo strany Hráča podľa všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti trestného práva;
- (iv) Prevádzkovateľ má pochybnosť o tom, či Hráč nemá zriadený viac ako jeden Hráčsky účet; Prevádzkovateľ je v takomto prípade oprávnený blokovat všetky podľa jeho názoru týmto dotknuté Hráčske účty Hráča;
- (v) Prevádzkovateľ má pochybnosť o tom, či nedochádza k anonymnému hraniu alebo hraniu pod nepravdivými, nesprávnymi alebo neúplnými údajmi prostredníctvom Hráčskeho účtu;
- (vi) Prevádzkovateľ má podozrenie, že registračný formulár vyplnila a ďalšie úkony v rámci Registrácie podľa dotknutého Herného plánu a článku 3 týchto VOP vykonala osoba odlišná od osoby, ktorej údaje boli vyplnené;

- (vii) Prevádzkovateľ má podozrenie, že prostredníctvom Hráčskeho účtu je realizovaný alebo má byť realizovaný akýkoľvek útok na bezpečnosť Hráčskeho účtu, alebo Internetovej herne alebo Internetového kasína, Prevádzky, alebo Centrálného systému Prevádzkovateľa, prostredníctvom ktorých Prevádzkovateľ prevádzkuje Hazardné hry;
- (viii) Prevádzkovateľ má podozrenie, že prostredníctvom využitia Hráčskeho účtu hrozí škoda alebo iná ujma na akýchkoľvek právach alebo oprávnených záujmoch Prevádzkovateľa alebo tretej osoby;
- (ix) na základe žiadosti Prevádzkovateľa platobného kanálu o blokovanie Hráčskeho účtu, ktorú Prevádzkovateľ vyhodnotil ako dôvodnú;
- (x) Prevádzkovateľ má podozrenie, že Hráč porušil štatút príslušnej bonusovej schémy, najmä v prípade podozrenia na podvodné konanie, resp. konanie v rozpore s dobrými mravmi alebo získavanie bonusov v rozpore s určenými podmienkami alebo dobrými mravmi, zneužívania mechanizmu a výhod bonusov a pod.;
- (xi) Prevádzkovateľ má podozrenie, že porušuje ktorúkoľvek zo svojich povinností v zmysle týchto VOP, alebo Herného plánu;
- (xii) v iných odôvodnených prípadoch (napr. hrozba vzniku škody alebo inej ujmy, porušenie pravidiel zodpovedného hrania, využívanie Hráčskeho účtu zneužívajúcim spôsobom a pod.), ako aj v iných prípadoch v týchto VOP, alebo Hernom pláne uvedených.
- 4) V prípade Blokácie Hráčskeho účtu podľa bodu 3 tohto článku VOP je Hráč v prípade požiadavky Prevádzkovateľa povinný poskytnúť mu všetku súčinnosť, ktorú požaduje pre prešetrovanie podozrení a pochybností, ktorú možno od Hráča spravodlivo požadovať, a to najmä, ale nielen poskytnúť požadované informácie, podklady a pod., a to v primeranej lehote určenej v požiadavke Prevádzkovateľa. Hráč berie na vedomie, že v prípade, ak neposkytne dostatočnú súčinnosť podľa tohto bodu, prípadne ju neposkytne vôbec, uvedené môže spôsobiť predĺženie obdobia Blokácie jeho Hráčskeho účtu.
- 5) Hráč berie na vedomie, že v súvislosti s Blokáciou Hráčskeho účtu mu nevzniká žiaden nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku nemožnosti využívania Hráčskeho účtu, alebo z akýchkoľvek iných dôvodov, vrátane nároku na akékoľvek iné náhrady, plnenia, či kompenzácie zo strany Prevádzkovateľa.
- 6) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Hráč berie na vedomie, že Blokáciou nie je dotknutá povinnosť, alebo oprávnenie Prevádzkovateľa Hráčsky účet zrušiť z dôvodov stanovených v príslušnom Hernom pláne, alebo týchto VOP.

4.6 ODBLOKOVANIE BLOKOVANÉHO HRÁČSKEHO ÚČTU

- 1) Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie blokovaného Hráčskeho účtu podľa článku 4.5 týchto VOP v nasledovných prípadoch a lehotách:
- (i) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z dôvodu podľa článku 4.5, bodu 2 písm. (i) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu po doručení oznámenia alebo predchádzajúceho súhlasu správneho orgánu alebo súdu s odblokovaním Hráčskeho účtu, a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;
- (ii) v prípade, ak v požiadavke (nariadení, rozhodnutí alebo iného aktu, ktorým je Prevádzkovateľ viazaný) správneho orgánu alebo súdu podľa článku 4.5, bodu 2 písm. (i) VOP bola určená lehota, počas ktorej je Prevádzkovateľ povinný vykonať Blokáciu Hráčskeho účtu, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu po uplynutí lehoty určenej správnym orgánom alebo súdom v jeho požiadavke (nariadení, rozhodnutí alebo iného aktu, ktorým je Prevádzkovateľ viazaný), a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;
- (iii) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z dôvodu podľa článku 4.5, bodu 2 písm. (ii) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu po tom, ako zistí, že Hráč nie je evidovaný v Registri vylúčených osôb;
- (iv) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z dôvodu podľa článku 4.5, bodu 3 písm. (i) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu a v zákonných lehotách po kompletnom vyhodnotení a posúdení potenciálnej neobvyklej obchodnej operácie podľa dotknutých všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä, ale nielen podľa AML zákona, ako súladnej s dotknutou právnou úpravou (t.j. že sa nejednalo o neobvyklú obchodnú operáciu), a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;
- (v) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z dôvodu podľa článku 4.5, bodu 3 písm. (iii) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu po doručení súvisiaceho rozhodnutia príslušného orgánu činného v trestnom konaní Prevádzkovateľovi, ak z pokynu alebo rozhodnutia príslušného orgánu činného v trestnom konaní nevyplýva inak (t.j. ak nie je ďalej dôvod na Blokáciu Hráčskeho účtu), a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;
- (vi) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z ktoréhokoľvek dôvodu podľa článku 4.5, bodu 3 písm. (ii), (iv) – (viii) a (x) – (xii) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu po odstránení pochybností alebo podozrení, pre ktoré došlo k blokovaní Hráčskeho účtu podľa dotknutého písmena článku 4.5, bodu 3 VOP, a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;

(vii) v prípade, ak je Hráčsky účet blokovaný z dôvodu podľa článku 4.5, bodu 3 písm. (ix) VOP, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu bez zbytočného odkladu po doručení oznámenia alebo predchádzajúceho súhlasu dotknutého Prevádzkovateľa platobného kanálu s odblokovaním Hráčskeho účtu, a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu;

(viii) v prípade, ak v požiadavke dotknutého Prevádzkovateľa platobného kanálu podľa článku 4.5, bodu 3 písm. (ix) VOP bola určená lehota, počas ktorej je Prevádzkovateľ povinný vykonať Blokáciu Hráčskeho účtu, Prevádzkovateľ vykoná odblokovanie Hráčskeho účtu po uplynutí lehoty určenej dotknutým Prevádzkovateľom platobného kanálu, a to v prípade, ak Prevádzkovateľ nezruší Hráčsky účet podľa týchto VOP, alebo príslušného Herného plánu.

2) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že k odblokovaniu Hráčskeho účtu podľa bodu 1 tohto článku VOP dôjde v rozsahu vykonanej Blokácie, ak sú splnené podmienky pre odblokovanie Hráčskeho účtu.

4.7 ZRUŠENIE HRÁČSKÉHO ÚČTU

1) Prevádzkovateľ je povinný Hráčsky účet zrušiť a ukončiť tak účasť Hráča na Hazardných hrách, a to bez zbytočného odkladu v nasledovných prípadoch:

(i) ak tak ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis alebo rozhodnutie správneho orgánu alebo súdu; v tomto prípade Prevádzkovateľ zruší Hráčsky účet bez zbytočného odkladu po zistení tejto skutočnosti, resp. doručení príslušného rozhodnutia, ak všeobecne záväzný právny predpis alebo príslušné rozhodnutie neustanovuje lehotu na zrušenie Hráčskeho účtu;

(ii) v prípade preukázania úmrtia Hráča či obmedzenia jeho spôsobilosti na právne úkony, ktoré mu neumožňujú alebo podstatne obmedzujú účasť na Hazardných hrách;

(iii) Hráč doručil písomnú žiadosť o zrušenie svojho Hráčskeho účtu, ktorá obsahuje údaje o Hráčovi (meno, priezvisko, tituly, dátum narodenia, prihlasovacie meno do Hráčskeho účtu a preferovaný spätný kontakt), spôsob vysporiadania peňažného zostatku podľa týchto VOP a Herného plánu, a vlastnoručný podpis Hráča. Prevádzkovateľ je povinný Hráčsky účet Hráča zrušiť do 7 (siedmich) dní odo dňa doručenia žiadosti Hráča Prevádzkovateľovi. O zrušení Hráčskeho účtu Prevádzkovateľ bezodkladne Hráča informuje, a to zaslaním písomnej informácie na adresu preferovaného spätného kontaktu Hráča uvedeného v žiadosti o zrušenie Hráčskeho účtu. Hráč berie na vedomie, že v prípade žiadosti o zrušenie Hráčskeho účtu je Prevádzkovateľ oprávnený si u Hráča telefonicky, prípadne iným vhodným spôsobom určeným Prevádzkovateľom, verifikovať, že žiadosť o zrušenie Hráčskeho účtu bola podaná dotknutým Hráčom;

(iv) Prevádzkovateľ ukončí svoju činnosť spočívajúcu v prevádzkovaní Hazardných hier.

2) Prevádzkovateľ je oprávnený aj bez súhlasu Hráča Hráčsky účet jednostranne zrušiť a ukončiť tak účasť Hráča na Hazardných hrách, a to bez zbytočného odkladu v nasledovných prípadoch:

(i) v prípade preukázania porušenia Zákona o hazardných hrách, AML zákona, Herného plánu, príslušných pravidiel Hazardnej hry, VOP, alebo iných platných právnych predpisov vzťahujúcich sa na účasť na Hazardných hrách zo strany Hráča;

(ii) v prípade, ak sa Hráč pri svojej účasti na Hazardných hrách prevádzkovaných Prevádzkovateľom, alebo v súvislosti s nimi preukázateľne dopustí porušovania dobrých mravov (hlavne používaním vulgarizmov, vyhrážok, šikanózneho konania, obťažovania, a to vrátane vzájomnej komunikácie medzi viacerými Hráčmi či v rámci jeho aktivity v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej heri), schválnosti, zneužívania funkcionality Internetového kasína alebo Internetovej herne, či porušovania prevádzkových podmienok, podvodného konania, vydierania alebo pokusu o takéto konania a pod.;

(iii) v prípade poskytnutia nepravdivých, alebo nesprávnych (najmä identifikačných, kontaktných, alebo iných povinných údajov) Žiadateľom o Registráciu, resp. Hráčom počas procesu Registrácie, či v priebehu vedenia Hráčskeho účtu, alebo neoznámenia ich neskorších zmien;

(iv) v prípade neposkytnutia súčinnosti Prevádzkovateľovi k plneniu povinností Prevádzkovateľa podľa AML zákona a iných platných právnych predpisov;

(v) v prípade zisteného porušovania dobrej povese Prevádzkovateľa, šírenia nepravdivých či zavádzajúcich informácií o Prevádzkovateľovi, alebo porušenia práv duševného vlastníctva Prevádzkovateľa;

(vi) v prípade hernej neaktivity na Hráčskom účte dlhšej ako 5 (päť) rokov; pre účely tohto bodu sa lehota 5 (piatich) rokov počíta od posledného prihlásenia sa Hráča na Hráčsky účet a v prípade, ak sa okrem Registrácie Hráč na Hráčsky účet neprihlásil, táto lehota sa počíta odo dňa aktivácie Hráčskeho účtu podľa bodu 10 článku 3 VOP;

(vii) v prípade zneužitia cudzích platobných prostriedkov Hráčom;

(viii) v prípade, ak Prevádzkovateľ nadobudne dôvodné podozrenie zo zneužitia alebo z neoprávnenej manipulácie s Hráčskym účtom;

(ix) v iných odôvodnených prípadoch, ako aj v iných prípadoch uvedených v príslušnom Hernom pláne, alebo týchto VOP.

- 3) Za moment zrušenia Hráčskeho účtu sa považuje dátum a čas označenia a potvrdenia zrušenia Hráčskeho účtu v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa. O zrušení Hráčskeho účtu Hráča Prevádzkovateľ informuje Hráča prostredníctvom oznámenia zaslaného na e-mailovú adresu Hráča uvedenú v Hráčskom účte s dátumom, ku ktorému sa Hráčsky účet ruší.
- 4) Hráč berie na vedomie, že zrušením Hráčskeho účtu zaniká zmluvný vzťah medzi ním a Prevádzkovateľom, ak z platnej právnej úpravy nevyplýva inak; tým nie sú dotknuté práva a povinnosti, z ktorých povahy vyplýva, že trvajú aj po zániku samotnej Zmluvy medzi Hráčom a Prevádzkovateľom.
- 5) Hráč berie na vedomie, že v súvislosti so zrušením Hráčskeho účtu mu nevzniká žiaden nárok na náhradu škody spôsobenej v dôsledku nemožnosti ďalej disponovať so svojim Hráčskym účtom a tento využívať, alebo z akýchkoľvek iných dôvodov, vrátane nároku na akékoľvek iné náhrady, plnenia, či kompenzácie zo strany Prevádzkovateľa.
- 6) Hráč zároveň berie na vedomie, že v prípade, ak mu bol Hráčsky účet zrušený z ktoréhokoľvek dôvodu podľa tohto článku VOP, alebo Herného plánu, Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť opätovne mu aktivovať Hráčsky účet, podľa vlastného uváženia.

4.8 VYPLATENIE ZOSTATKU NA HRÁČSKOM ÚČTE

1) K vyplateniu zostatku na Hráčskom účte dochádza v týchto prípadoch:

(i) Prevádzkovateľ zruší Hráčsky účet z dôvodu podľa článku 4.7 bod 1 alebo 2 týchto VOP; v tomto prípade je Prevádzkovateľ povinný vrátiť Hráčovi zostatok finančných prostriedkov na Hráčskom účte vo výške vedenej ku dňu zrušenia Hráčskeho účtu, a to v lehote 5 (piatich) pracovných dní od zrušenia Hráčskeho účtu; tým nie je dotknuté právo, prípadne povinnosť Prevádzkovateľa, finančné prostriedky na Hráčskom účte Hráčovi zadržať, alebo nerealizovať Vyplatenie, či vrátenie zostatku, ak táto požiadavka vyplýva z platných právnych predpisov, t.j. v prípadoch stanovených AML zákonom (napr. v prípade podozrenia, že ide o neobvyklú obchodnú operáciu, v prípadoch stanovených v ust. § 16 AML zákona a pod.);

(ii) V prípade, ak ide o peňažné nároky z titulu vyplatenia zostatku na formálne existujúcom Hráčskom účte v prípade smrti Hráča, tento nárok na vyplatenie zostatku patrí do dedičstva, ak z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov nevyplýva inak. Oprávnená osoba po Hráčovi je povinná predložiť Prevádzkovateľovi súdne rozhodnutie opatrené doložkou právoplatnosti a vykonateľnosti pri uplatnení nároku na finančné prostriedky na Hráčskom účte Hráča v čase jeho smrti alebo iným hodnoverným dôkazom, z ktorého objektívne vyplýva právo nakladať so zostatkom na formálne existujúcom Hráčskom účte po pozostalom Hráčovi. Iným spôsobom je po smrti Hráča možné disponovať s nárokom na vyplatenie zostatku výlučne spôsobom vyplývajúcim z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich dedičské konanie, resp. iných právnych predpisov, z ktorých explicitne vyplýva právo na takéto disponovanie.

2) Prevádzkovateľ vráti zostatok na Hráčskom účte podľa bodu 1 tohto článku VOP na Účet v banke Hráča evidovaný v Hráčskom účte, ak ďalej nie je uvedené inak. Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek overiť si pravdivosť informácií poskytnutých mu Hráčom v príslušnej banke alebo pobočke zahraničnej banky v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek požadovať od Hráča predloženie originálnej dokumentácie, ktorou Hráč preukáže, že je vlastníkom ním určeného Účtu v banke (napr. zmluva o založení účtu, potvrdenie o vedení účtu, výpis z účtu vo forme PDF, výpis z internetového bankovníctva, zmluva o dispozičnom práve). Prevádzkovateľ je v takom prípade oprávnený až do odvolania nerealizovať žiadne Vyplatenia, vrátane vyplatenia zostatkov, ani iné transakcie na Hráčskom účte.

3) V prípade, ak sa z akéhokoľvek dôvodu vráti platba, ktorá je vrátením zostatku Hráčskeho účtu Hráča Prevádzkovateľovi, Prevádzkovateľ o tejto skutočnosti informuje Hráča na e-mail Hráča uvedený v Hráčskom účte, pričom Hráč má právo požiadať Prevádzkovateľa o opakované vrátenie zostatku Hráčskeho účtu.

4.9 MANIPULAČNÁ PRIRÁŽKA PRI KURZOVÝCH STÁVKACH UZAVRETÝCH V PREVÁDZKE

1) Pri kurzovej stávke uzavretej v kamennej Prevádzke Prevádzkovateľa bez Registrácie a bez použitia Hráčskeho účtu sa uplatňuje Manipulačná prirážka vo výške 6 % z hodnoty Stávky, ak príslušný Herný plán neustanovuje inak.

2) Ak Hráč pri uzavretí kurzovej stávky v Prevádzke bez Registrácie a bez použitia Hráčskeho účtu uhradí celkovú sumu určenú na uzavretie Stávky, táto celková suma zahŕňa hodnotu Stávky aj Manipulačnú prirážku. Hodnota Stávky sa vypočíta ako podiel celkovej uhradenej sumy a koeficientu 1,06. Manipulačná prirážka predstavuje rozdiel medzi celkovou uhradenou sumou a takto vypočítanou hodnotou Stávky.

3) Hodnota Stávky sa pri výpočte podľa predchádzajúceho bodu zaokrúhľuje matematicky na dve desatinné miesta. Manipulačná prirážka sa určí ako rozdiel medzi celkovou uhradenou sumou a zaokrúhlenou hodnotou Stávky. V prípade rozdielu spôsobeného zaokrúhlením je rozhodujúci údaj o hodnote Stávky a Manipulačnej prirážke uvedený na Tikete a evidovaný v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa.

4) Príklad: Ak Hráč v Prevádzke uhradí celkovú sumu 100 EUR, hodnota Stávky je 94,34 EUR a Manipulačná prirážka je 5,66 EUR. Prípadná Výhra sa vypočítava z hodnoty Stávky 94,34 EUR a z príslušného kurzu, nie z celkovej uhradenej sumy 100 EUR.

5) Manipulačná prirážka sa neuplatňuje pri kurzových stávkach uzavretých registrovaným Hráčom prostredníctvom jeho Hráčskeho účtu. Pri kurzových stávkach uzavretých prostredníctvom Internetovej herne sa Manipulačná prirážka neuplatňuje, ak príslušný Herný plán alebo osobitné záväzné podmienky Prevádzkovateľa neustanovujú inak.

6) V prípade storna Tiketu alebo vrátenia celej Stávky sa Hráčovi vracia hodnota Stávky spolu so zaplatenou Manipulačnou prirážkou, ak bola Hráčom uhradená. V prípade vrátenia jednotlivého tipu alebo časti tipov na Tikete, pri ktorom Stávka ako celok nezaniká, sa Manipulačná prirážka neprepočítava ani nevracia, ak príslušný Herný plán výslovne neustanovuje inak.

5. REGISTER VYLÚČENÝCH OSÔB

1) Hráč berie na vedomie, že Prevádzkovateľ overuje, či:

(i) Hráč nie je evidovaný v Registri vylúčených osôb v rámci procesu Registrácie a aktivácie Hráčskeho účtu;

(ii) Hráč nie je evidovaný v Registri vylúčených osôb pri každom jednom prihlásení na Hráčsky účet a vstupe do Prevádzky.

2) V prípade, ak Prevádzkovateľ zistí v rámci procesu Registrácie a aktivácie Hráčskeho účtu, že Hráč je evidovaný v Registri vylúčených osôb, aktiváciu Hráčskeho účtu vykoná, avšak spolu s Blokáciou Hráčskeho účtu Hráča. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností v takomto prípade Hráčovi nebude umožnené realizovať v rámci Hráčskeho účtu účasť na Hazardných hrách, pričom o tejto skutočnosti Prevádzkovateľ informuje Hráča priamo v jeho Hráčskom účte.

3) V prípade, ak Prevádzkovateľ zistí, že Hráč, ktorý sa prihlásil do svojho Hráčskeho účtu, alebo vstúpil do Prevádzky je evidovaný v Registri vylúčených osôb, Prevádzkovateľ v takomto prípade neumožní Hráčovi účasť na Hazardných hrách, pričom o tejto skutočnosti Prevádzkovateľ informuje Hráča priamo v jeho Hráčskom účte, alebo osobne na Prevádzke.

6. OSTATNÉ USTANOVENIA

1) Internetové pripojenie. Pri výpadku dotknutej Hazardnej hry z dôvodu výpadku internetového pripojenia spôsobeného nedostatočným pripojením medzi Hráčom a Centrálnym systémom Prevádzkovateľa môže dôjsť k nasledovným situáciám:

(i) pri pokuse o spustenie dotknutej Hazardnej hry ju nebude možné spustiť;

(ii) pri pokuse o začatie dotknutej Hazardnej hry nedôjde k overeniu Hráča a uhradeniu peňažných prostriedkov (vykonaniu Stávky a pod.);

(iii) počas hrania dotknutej Hazardnej hry dôjde k prerušeniu herného kola, pričom v tomto prípade je rozhodujúci stav vyhodnotenia Hazardnej hry v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa, pričom

- ak bol výsledok Hazardnej hry už vygenerovaný a uložený v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa, Hráčovi je výsledok prezentovaný pri následnom spustení Hazardnej hry, alebo pri následnom prihlásení sa do Hráčskeho účtu;

- ak nebol výsledok Hazardnej hry vygenerovaný a uložený v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa, je Hazardná hra považovaná za neodohranú a stav hráčskeho konta ostáva nezmenený.

2) Územie. Každý Hráč je oprávnený zúčastniť sa Hazardných hrách prevádzkovaných Prevádzkovateľom diaľkovým prístupom prostredníctvom Internetovej herne, alebo Internetového kasína iba na území Slovenskej republiky a mimo jej územia len v prípade, ak príslušná legislatíva daného štátu, v ktorom sa Hráč nachádza, takúto účasť na Hazardnej hre prevádzkovej Prevádzkovateľom nezakazuje, inak neznemožňuje alebo ju nepovažuje za nezákonnú. Prípadné nerešpektovanie tejto povinnosti Hráča je jeho výlučnou zodpovednosťou a neumožňuje mu uplatňovať akékoľvek nároky, požadovať kompenzácie alebo iné plnenia zo strany Prevádzkovateľa.

3) Informačná povinnosť Hráča a povinnosť mlčanlivosti. Hráč je povinný v prípade podozrení z manipulácie, podvodu alebo inej trestnej činnosti, nelátkovej závislosti, akéhokoľvek porušenia Herného plánu, týchto VOP, podmienok Registrácie alebo nadväzujúcich podmienok, akéhokoľvek konania v rozpore s dobrými mravmi alebo akéhokoľvek zneužívania služieb Prevádzkovateľa (aj napr. v prípade kolúzneho konania dvoch a viacerých Hráčov), o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Prevádzkovateľa, a to jedným zo spôsobov uvedených v článku 8 týchto VOP; pri hlásení podľa tohto bodu tohto článku VOP, Hráč uvedie najmä všetky relevantné údaje potrebné pre posúdenie daného konania zo strany Prevádzkovateľa, ktoré má Hráč k dispozícii, a to vrátane príslušných dôkazov (napr. v podobe print screenu a pod.). Hráč je povinný o takýchto skutočnostiach, vrátane prípadných poskytnutých informácií zo strany Prevádzkovateľa, ako aj všetkých ostatných súvisiacich informáciách, zachovávať mlčanlivosť, ak zo všeobecne záväzného predpisu nevyplýva inak.

4) Povinnosť mlčanlivosti Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o Hráčoch a ich účasti na Hazardných hrách, ak nie je platnými právnymi predpismi určené inak (napr. AML zákon, Zákon o hazardných hrách a pod.).

5) Prevádzková doba a otváracie hodiny. Prevádzková doba pre prevádzkovanie Hazardných hier prostredníctvom Internetového kasína a Internetovej herne je stanovená nepretržite 24 hodín denne bez obmedzenia. Otváracie hodiny jednotlivých Prevádzok sú dostupné k nahliadnutiu na Webovom sídle. Prípadné technologické výluky dostupnosti Hráčskeho účtu alebo Hazardných hier sú uvedené v bode 6 tohto článku VOP.

6) Technologická výluka dostupnosti Hráčskeho účtu alebo Hazardných hier. Hráč berie na vedomie, že Hráčsky účet, prípadne prevádzkovanie niektorých, alebo všetkých Hazardných hier nemusí byť dostupné, alebo môže byť obmedzené v týchto prípadoch:

(i) plánovaná technická prestávka; plánovanú technickú prestávku Prevádzkovateľ zverejňuje prostredníctvom zverejnenia na Webovom sídle;

(ii) iné neplánované technické dôvody (napr. dočasný výpadok Centrálného systému Prevádzkovateľa, technický výpadok príslušnej Hazardnej hry, jej funkcionality a pod.). Akákoľvek technologická výluka dostupnosti Hráčskeho účtu, alebo Hazardných hier, či iný prevádzkový problém nezakladá nárok Hráča na akúkoľvek náhradu škody, vrátane nároku na akékoľvek iné náhrady, plnenia, či kompenzácie zo strany Prevádzkovateľa, pokiaľ Prevádzkovateľ v konkrétnom prípade nerozhodne inak.

7) Nesprávne hlásenia a zobrazenia v Hráčskom účte. Hráč berie na vedomie, že v rámci Hráčskeho účtu sa môže z technických dôvodov, alebo akýchkoľvek iných dôvodov vyskytnúť nesprávne alebo neaktuálne zobrazenie niektorých informácií (napr. stav Vkladov, Výhier, stavu finančných prostriedkov a pod.), pričom v takýchto prípadoch sú rozhodujúce informácie v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa; tým nie je dotknuté právo Hráča na podanie Reklamácie. Prevádzkovateľ sa zaväzuje takéto nesprávne údaje opraviť, a to bezodkladne po zistení tejto skutočnosti a o oprave nesprávneho údaju Hráča informovať, a to v rámci Hráčskeho účtu (napr. správnym zobrazením pôvodne nesprávneho údaju). Hráč je oprávnený informovať Prevádzkovateľa o tom, že má za to, že údaje v Hráčskom účte sú nesprávnymi údajmi, a to jedným zo spôsobov uvedených v článku 8 týchto VOP.

7. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1) Prevádzkovateľom osobných údajov Hráčov a iných dotknutých osôb je Prevádzkovateľ – obchodná spoločnosť PERIX, spol. s r.o., so sídlom Slovinská 23, 821 04 Bratislava, IČO: 31 385 354, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 8063/B a spracováva ich v súlade s Nariadením GDPR a Zákom o ochrane osobných údajov.

2) K spracúvaniu osobných údajov Hráča zo strany Prevádzkovateľa dochádza najmä v súvislosti s prevádzkovaním Hráčskeho účtu, vrátane dotovania Hráčskeho účtu a jeho využívania v rámci Hazardných hier ako aj všetkých ostatných bezprostredne súvisiacich úkonov, vrátane identifikácie a overenia identifikácie Hráča a ostatných činností podľa AML zákona. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov zo strany Prevádzkovateľa nájdete na Webovom sídle v časti „Ochrana osobných údajov“ (<https://info.monacobet.sk/ochrana-osobnych-udajov/>).

3) Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov.

8. DORUČOVANIE

1) Vo veciach komunikácie a záležitostiach týkajúcich sa týchto VOP, alebo Zmluvy, alebo akýchkoľvek iných právnych vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Hráčom, využíva Prevádzkovateľ predovšetkým Webové sídlo a elektronickú komunikáciu (e-mail).

2) Pre účely kontaktovania Prevádzkovateľa v zmysle týchto VOP a Zmluvy je Hráč oprávnený kontaktovať Prevádzkovateľa jedným zo spôsobov uvedených v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni, resp. nasledovným spôsobom:

TELEFONICKY: prostredníctvom telefonického linky Prevádzkovateľa „Infolinka“, tel. číslo: 0800 800 088; POŠTOVOU ZÁSIELKOU: na adresu sídla Prevádzkovateľa PERIX, spol. s r.o., so sídlom Slovinská 23, 821 04 Bratislava; E-MAILOM: online@monacogames.sk INÝM SPÔSOBOM, ktorý je uvedený v Internetovom kasíne alebo Internetovej herni (napr. Chat a pod.).

3) Písomnosti sa doručujú poštou, kuriérskou službou, alebo elektronickými prostriedkami (e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla, miesta podnikania, alebo bydliska druhej zmluvnej strany, alebo na adresu, ktorú si Zmluvné strany za týmto účelom určia. Za deň doručenia v prípade doručovania kuriérskou službou sa považuje deň, kedy adresát písomnosť prevzal, alebo odmietol prevziať. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že akákoľvek písomná zásielka zasielaná poštou zo strany Prevádzkovateľa Hráčovi alebo Hráčom Prevádzkovateľovi sa považuje za doručenie adresátovi dňom jej prevzatia, alebo vrátením nedoručenej písomnosti. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené v deň ich odoslania, ak sa nepreukáže iný dátum doručenia.

9. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1) Hráč je oprávnený podať Prevádzkovateľovi Reklamáciu, ktorá musí byť uplatnená do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa zistenia rozhodujúcej reklamovanej skutočnosti, pričom každá riadna Reklamácia musí byť Prevádzkovateľovi doručená najneskôr posledný deň lehoty pre jej podanie podľa tohto bodu tohto Reklamačného poriadku. V prípade, ak Hráč neuplatní Reklamáciu týkajúcu sa Výhier, či Reklamáciu na iné pohyby na Hráčskom účte a na zostatky Hráčskeho účtu vo vyššie uvedenej lehote 30 (tridsiatich) kalendárnych dní, má sa za to, že Hráč s vyhodnotením Stávky, a teda i s uvedeným zostatkom na Hráčskom účte súhlasí a tak Hráč stráca nárok na opravu vyhodnotenej Stávky. Ustanovením tohto bodu tohto článku Reklamačného poriadku nie je dotknuté právo Hráča uplatniť nárok na Výhru podľa Zákona o hazardných hrách.

2) Hráč je oprávnený uplatniť Reklamáciu elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: reklamacia@monacogames.sk, alebo písomne na korešpondenčnú adresu Prevádzkovateľa, ktorá je: PERIX, spol. s r.o., Slovinská 23, 821 04 Bratislava.

3) Reklamácia musí spĺňať a obsahovať tieto náležitosti, inak nie je Prevádzkovateľ povinný na ňu prihladať:

(i) písomná forma;

(ii) údaje o Hráčovi, ktorý Reklamáciu podáva v rozsahu:

- meno, priezvisko, tituly;

- dátum narodenia;

- login (prihlasovacie meno) do Hráčskeho účtu;

- preferovaný spätný kontakt (korešpondenčná adresa, alebo e-mailová adresa);

(iii) presný, vecný a pravdivý opis reklamovaných okolností, najmä:

- špecifikácia Hazardnej hry, ktorej sa Reklamácia týka;

- dátum a čas, kedy k reklamovanej okolnosti došlo (časový údaj reklamovanej Stávky a pod.);

- skutkový a pravdivý popis reklamovanej okolnosti;

(iv) uvedenie požiadavky a spôsobu vybavenia Reklamácie;

(v) dátum vyhotovenia Reklamácie.

4) Prevádzkovateľ je povinný vybaviť Reklamáciu do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie spĺňajúcej všetky náležitosti podľa bodu 3 tohto Reklamačného poriadku, a to zaslaním písomnej informácie o vybavení Reklamácie na adresu preferovaného spätného kontaktu Hráča uvedeného v Reklamácii.

5) Pri posudzovaní oprávnenosti Reklamácie je rozhodujúca evidencia dát uložená v Centrálnom systéme Prevádzkovateľa.

6) Náklady na Reklamáciu znáša každý subjekt sám za seba, pričom Hráčovi v súvislosti s uplatnením Reklamácie nevzniká nárok na žiadnu náhradu nákladov v súvislosti s uplatnenou Reklamáciou.

7) Na Reklamácie Hráča sa bližšie vzťahuje Reklamačný poriadok, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou príslušných Herných plánov k príslušnej Hazardnej hre.

10. POUČENIE O PRÁVE SPOTREBITEĽA PODAŤ OBCHODNÍKOVI ŽIADOSŤ O NÁPRAVU

Hráč ako Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, zaslanú na e-mailovú adresu reklamacia@monacogames.sk, ak Hráč nie je spokojný s vybavením Reklamácie a medzi Hráčom a Prevádzkovateľom vznikne spor z uplatnenia práv Hráča z prevádzkovania príslušnej Hazardnej hry alebo ak sa Hráč domnieva, že Prevádzkovateľ porušil iné práva Hráča ako Spotrebiteľa. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo ak na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, Hráč má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa príslušných ustanovení Zákona o ARS – podaním návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Zároveň, ak Prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, Prevádzkovateľ informuje Hráča na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je: Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov so sídlom: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika email: ars@soi.sk, adr@soi.sk pričom bližšie informácie sú dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>, alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, pričom zoznam je dostupný na internetovej stránke: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> Hráč môže v prípade Zmluvy uzavretej elektronicky využiť na alternatívne riešenie svojho sporu platformu riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zároveň platí, že ak sú na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podať návrh, má Hráč. Všetky ostatné práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Hráča v súvislosti s alternatívnym riešením sporov sa riadia ustanoveniami Zákona o ARS. Podaním návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu nie je dotknutá možnosť Hráča obrátiť sa na vecne a miestne príslušný súd v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

11. ROZHODNÉ PRÁVO

1) Právne vzťahy medzi Hráčom a Prevádzkovateľom sa riadia týmito VOP a Hernými plánmi. V prípade právnych vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Hráčom, výslovne neupravených týmito VOP, alebo Hernými plánmi, sa tieto riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o hazardných hrách a inými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť význam alebo účel ktoréhokoľvek ustanovenia týchto VOP.

2) V prípade, ak dôjde k výkladovej kolízii alebo k inej nejednoznačnosti pri aplikácii ustanovení týchto VOP a Herných plánov, rozhodujúca pre posúdenie konkrétnej právnej skutočnosti, alebo situácie je úprava obsiahnutá v Hernom pláne, ktorá má prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

3) Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Hráčom na základe Zmluvy, VOP, a/alebo Herného plánu, alebo súvisiaceho so Zmluvou, VOP, a/alebo Herným plánom vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik Zmluvy, VOP a/alebo Herného plánu, sa Zmluvné strany pokúsia prednostne riešiť rokovaniami a dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaný slovenským súdom na základe pravidiel miestnej, vecnej a funkčnej príslušnosti podľa zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

12. SALVÁTORSKÁ DOLOŽKA

V prípade, že niektoré ustanovenia týchto VOP a/alebo Zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné (obsoletné), nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení týchto VOP a/alebo Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel týchto VOP a/alebo Zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, kým takáto dohoda nebude uzavretá, rovnako však aj pre prípad, že k nej nedôjde vôbec, sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevynútiteľného ustanovenia použijú iné ustanovenia týchto VOP a/alebo Zmluvy a ak také nie sú, potom ustanovenia právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktoré zodpovedajú kritériám podľa predchádzajúcej vety.

13. PRECHODNÉ A ZRUŠOVACIE USTANOVENIA

1) Zrušujú sa Všeobecné obchodné podmienky upravujúce právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a Hráčom účinné od 15.04.2021 v znení neskorších dodatkov, ktoré sa v plnom rozsahu nahrádzajú týmito VOP účinnými od 18.10.2024

2) Zmluvy uzatvorené pred účinnosťou týchto VOP, sa ďalej riadia týmito VOP.

14. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1) Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne tieto VOP meniť, pričom na zmenu VOP sa nevyžaduje súhlas Hráča. Zmena VOP sa považuje za účinnú okamihom zverejnenia dodatku k VOP alebo nového znenia VOP na Webovom sídle Prevádzkovateľa a v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni, alebo v Prevádzke, ak z dodatku k VOP alebo nového znenia VOP nevyplyva neskoršia účinnosť. Prevádzkovateľ je zároveň povinný o tejto skutočnosti informovať Hráča aj v rámci Hráčskeho účtu alebo e-mailom na e-mail uvedený v Hráčskom účte, a to najneskôr v deň zverejnenia tejto informácie na Webovom sídle Prevádzkovateľa a v Internetovom kasíne, alebo v Internetovej herni a v jednotlivých Prevádzkach. V prípade, ak Hráč so zmenou VOP nesúhlasí, je povinný Prevádzkovateľovi písomne oznámiť odmietnutie zmien VOP, a to najneskôr do 5 (piatich) dní odo dňa účinnosti oznámenej zmeny, pričom toto oznámenie bude považované za žiadosť o zrušenie Hráčskeho účtu, pričom na zrušenie Hráčskeho účtu sa použijú VOP platné v čase pred zmenou VOP, s ktorými Hráč nesúhlasil.

2) Dôvodmi jednostrannej zmeny VOP podľa bodu 1 tohto článku VOP sú najmä:

- (i) zmena individuálnej licencie na prevádzkovanie hazardných hier;
- (ii) zmena Herného plánu;

- (iii) zmeny potrebné z dôvodu zosúladenia VOP a/alebo povinností upravených vo VOP s platnou právnou úpravou;
 - (iv) zmeny potrebné z dôvodu tzv. osvedčenej praxe v dotknutej oblasti, a to aj v nadväznosti na prípadné certifikáty v dotknutých oblastiach alebo na základe odporúčaní dotknutých organizácií, ktorých členom je Prevádzkovateľ;
 - (v) zmeny potrebné z dôvodu odporúčaní, alebo nariadení, či rozhodnutí príslušných orgánov verejnej správy;
 - (vi) ak zmenu VOP výslovne predpokladajú/stanovujú tieto VOP.
- 3) Akékoľvek finančné transakcie podľa týchto VOP sa vykonávajú v aktuálne platnej mene na území Slovenskej republiky (v mene Euro), pokiaľ Prevádzkovateľ výslovne neumožní alebo nebude súhlasiť aj s platbami v inej mene.
- 4) Hráč nemá nárok na žiadne úroky v súvislosti s finančnými prostriedkami evidovanými v rámci Hráčskeho účtu. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Hráč nemá nárok na úrok ani v období Blokácie Hráčskeho účtu alebo v čase od podania žiadosti o zrušenie Hráčskeho účtu po jeho zrušení zo strany Prevádzkovateľa.