

HERNÝ PLÁN

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Program® spol. s r.o.

Brnianska 10, 911 05 Trenčín, Slovenská republika

Obsah

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	3
2. ZÁKLADNÉ POJMY	3
3. VŠEOBECNÉ PODMIENKY.....	4
4. REGISTRÁCIA	5
5. VEDENIE HRÁČSKEHO ÚČTU	7
6. REKLAMAČNÝ PORIADOK	9
7. PRAVIDLÁ A ZOZNAM JEDNOTLIVÝCH HAZARDNÝCH HIER	9

1. Úvodné ustanovenia

1. Tento Herný plán (ďalej ako „HP“) vydáva spoločnosť **Program® spol. s r.o.**, so sídlom **Brnianska 10, 911 05 Trenčín, Slovenská republika** (ďalej ako „prevádzkovateľ“) a určuje pravidlá účasti na internetových hrách v internetovom kasíne na adrese webového sídla www.doublestar.sk (ďalej len „webové sídlo“).

2. HP je súborom pravidiel obsahujúcich pravidlá jednotlivých internetových hier v internetovom kasíne, podmienok účasti na hre, spôsobom určenia výsledku hazardnej hry, výhry a jej výšky, druhy internetových hier, pravidiel prijímania stávok, priebeh hry, vyplácanie výhier a iných náležitostí v súlade so zákonom o hazardných hrách. HP zakladá a riadi vzťah medzi účastníkmi internetovej hry v internetovom kasíne, ktorými sú hráč a prevádzkovateľ. Účastníci hazardnej hry sú povinní dodržiavať tento HP.

3. HP je v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 30/2019 o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o hazardných hrách“).

4. Každý hráč je povinný sa so znením HP oboznámiť. V prípade akýchkoľvek sporov medzi hráčom a prevádzkovateľom sa budú tieto prípadné spory riešiť týmto HP. Neznalosť obsahu HP hráča neospravedlňuje. Používaním webového sídla vyjadruje hráč súhlas so znením HP a zaväzuje sa ho dodržiavať.

5. Znenie aktuálnej verzie HP sa nachádza na webovom sídle.

6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo upraviť tento HP, pričom každá zmena HP musí byť vopred schválená Úradom pre reguláciu hazardných hier. Ďalším využívaním služieb prevádzkovateľa hráč vyjadruje svoj súhlas so znením HP.

7. HP je schválený Úradom pre reguláciu hazardných hier a je záväzný rovnako pre hráča, ako aj pre prevádzkovateľa.

2. Základné pojmy

Prevádzkovateľ prevádzkuje internetové hry v internetovom kasíne na webovom sídle na základe licencie udelennej Úradom pre reguláciu hazardných hier.

Prevádzkovateľ je spoločnosť Program® spol. s r.o., so sídlom Brnianska 10, 911 05 Trenčín, Slovenská republika, IČO: 17 640 415, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, vložka č.: 534/R, Oddiel: Sro.

Regulačný orgán je Úrad pre reguláciu hazardných hier (ďalej ako „URHH“), ktorý udeľuje licencie na prevádzkovanie hazardných hier.

Hráčom je fyzická osoba, ktorá splnila podmienky účasti na hazardnej hre a má overený hráčsky účet, prostredníctvom ktorého sa zúčastňuje hazardných hier v internetovom kasíne.

Hráčsky účet je účet registrovaného hráča na webovom sídle, ktorý slúži predovšetkým na správu finančných prostriedkov hráča, hernej histórie a identifikačných údajov hráča. Registrácia a zriadenie hráčskeho účtu sú podmienkou účasti hráča na internetovej hre.

Duplicitný hráčsky účet je situácia, kedy hráč používa alebo má zaregistrovaný viac ako jeden hráčsky účet. Je zakázané mať duplicitný hráčsky účet a takáto situácia sa bude riešiť podľa príslušných ustanovení uvedených v tomto HP.

Blokovaný hráčsky účet je taký hráčsky účet, ku ktorému nemá hráč ani iná tretia strana dočasne umožnený prístup okrem prevádzkovateľa. Ku zablokovaniu hráčskeho účtu môže dôjsť z rôznych

dôvodov uvedených v tomto HP (napr. strata alebo odcudzenie hesla).

Registrácia je proces, ktorého výsledkom je vytvorenie hráčskeho účtu. Hráč sa registruje prostredníctvom registračného formulára, v ktorom vyplní náležitosti určené zákonom a prevádzkovateľom. Bez úplnej registrácie nie je možné zriadiť hráčsky účet.

Prihlasovacie údaje sú meno a heslo hráča, prostredníctvom ktorých sa prihlasuje na hráčsky účet.

Vklad je úhrada peňažných prostriedkov potrebná na to, aby sa hráč mohol zúčastniť hazardnej hry.

Stávka je hráčom určená hodnota, ktorá bude porovnávaná s hodnotou určujúcou výsledok hazardnej hry.

Výhra je suma peňažných prostriedkov alebo iná nepeňažná hodnota, ktorú môže hráč získať v hazardnej hre.

Bodové konto je bodové konto hráča, na ktoré sa Hráčovi pripisujú body po splnení podmienok určených Prevádzkovateľom, ktoré môžu byť použité ako vklad do internetovej hry.

Prémiová hra je súčasťou internetovej hry, v rámci ktorej sa hrá o jackpot. Jackpot je tvorený z časti stávk Hráčov v súlade s podmienkami jednotlivých jackpotových hier uvedených v tomto HP, pričom jackpot je jednou z možných výhier, ktoré môže hráč v takejto hre získať.

3. Všeobecné podmienky

1. Tento HP predstavuje oficiálne pravidlá prevádzkovateľa a je záväzný pre prevádzkovateľa a pre všetkých účastníkov internetových hier v internetovom kasíne. Herný plán upravuje vzťahy medzi prevádzkovateľom a hráčmi. HP vstupuje do platnosti jeho schválením URHH. Účasť hráča na internetových hrách sa riadi týmto HP a všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré sú zverejnené na webovom sídle.

2. Internetových hier v internetovom kasíne sa môžu zúčastniť len osoby staršie ako 18 rokov a osoby, ktoré nie sú evidované v registri vylúčených osôb.

3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť HP bez predchádzajúceho písomného upozornenia hráčov. Hráči sú informovaní o zmenách HP na webovom sídle. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo informovať hráčov o špeciálnych akciách a nových produktoch telefonicky a prostredníctvom e-mailu.

4. Hráč súhlasí s tým, že jeho osobné údaje poskytnuté prevádzkovateľovi sa budú uchovávať a tieto osobné údaje budú použité na poskytovanie služieb, zákaznícku podporu pre hráčov, osobnú identifikáciu a spracovanie finančných a iných transakcií.

5. Zhromažďované a uchovávané osobné údaje je možné použiť pre distribúciu propagačných materiálov a informovanie o nových produktoch prevádzkovateľa.

6. Hráč je pri registrácii povinný uviesť pravdivé a správne údaje. Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za uvedenie nepravdivých alebo nesprávnych údajov hráčom. Pri zriadení hráčskeho účtu hráč súhlasí s tým, že pred tým, ako mu bude umožnené sa zúčastniť internetovej hry v internetovom kasíne, predloží prevádzkovateľovi potrebné dokumenty - 1.kópia dokladu totožnosti - občianskeho preukazu, vodičského preukazu alebo cestovného pasu a 2. kópia druhého dokladu – občiansky preukaz, vodičský preukaz, preukaz poistenca zdravotnej poisťovne, cestovný pas, potvrdenie o pobyte a prípadne iný doklad akceptovaný prevádzkovateľom. Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek si vyžiadať potvrdenie o bankovom účte v súlade so zákonom o hazardných hrách a zákonom 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 (ďalej len „zákon o ochrane pred legalizáciou“).

7. Prevádzkovateľ komunikuje s hráčmi prostredníctvom e-mailu alebo telefónneho čísla, ktoré zadal pri zriadení hráčskeho účtu. Hráč je povinný poskytnúť správnu e-mailovú adresu a telefónne číslo a oznamovať prevádzkovateľovi prípadné zmeny svojich osobných údajov prostredníctvom e-mailu alebo telefónneho čísla. Hráč je povinný uchovávať v tajnosti všetky informácie o svojom hráčskom účte a e-mailovej adrese a prijme všetky opatrenia, aby zabránil zneužívaniu účtu, e-mailovej adresy a telefónneho čísla tretími osobami. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek straty alebo škody vyplývajúce z e-mailovej alebo telefonickkej komunikácie medzi prevádzkovateľom a hráčom prostredníctvom registrovanej e-mailovej adresy alebo telefónneho čísla.

4. Registrácia

1. Ak chce hráč využívať služby prevádzkovateľa na webovom sídle, musí sa zaregistrovať a zriadiť si hráčsky účet. Pre registráciu je potrebné správne a úplne vyplniť všetky požadované polia v predpísanom formulári. Formulár sa skladá z osobných údajov hráča a ďalších (neosobných) údajov potrebných pre identifikáciu pri prihlásení na hráčsky účet.

2. Hráč je povinný aktualizovať svoje osobné údaje na hráčskom účte v prípade, že sa zmenia. Ak chce hráč aktualizovať svoje osobné údaje, môže tak urobiť po prihlásení sa na svoj hráčsky účet alebo kontaktovaním zákazníckej podpory prevádzkovateľa prostredníctvom e-mailu alebo telefónneho čísla zadaného pri registrácii.

3. Hráč je oprávnený sa zaregistrovať, ak spĺňa tieto podmienky:

- dovŕšil vek 18 rokov,
- má spôsobilosť na právne úkony
- nie je evidovaný v Registri vylúčených osôb

4. Hráč je oprávnený zriadiť si iba jeden hráčsky účet. Ak si jedna osoba zriadi viac ako jeden hráčsky účet, prevádzkovateľ si vyhradzuje právo dočasne zablokovať všetky tieto hráčske účty a pozastaviť platby z nich až do vyriešenia situácie. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo stanoviť individuálne podmienky a obmedzenia pre jednotlivé hráčske účty.

5. Registrovaní hráči sa môžu zúčastňovať na špeciálnych akciách a bonusových programoch prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pridelovať bonusové zvýhodnenia aj určitej skupine hráčov a žiadny hráč nemá nárok domáhať sa bonusového zvýhodnenia, ktoré mu nebolo pridelené.

6. Podmienky jednotlivých bonusových programov sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa. V prípade porušenia podmienok bonusových programov si prevádzkovateľ vyhradzuje právo odobrať týmto hráčom prístup k bonusovým programom a stornovať príslušné stávky.

7. V prípade úspešnej registrácie je hráčovi zriadený hráčsky účet. Hráčsky účet sa používa na účasť na internetovej hre, na správu finančných prostriedkov hráča, hernej histórie a identifikačných údajov hráča.

8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zablokovať prístup k hráčskym účtom hráčom, ktorí zadali nepravdivé alebo nesprávne osobné údaje, obmedziť ich prístup k službám a produktom prevádzkovateľa a odmietnuť výbery finančných prostriedkov z hráčskych účtov týmto hráčom až do vyriešenia vzniknutej situácie.

9. Ak dôjde k chybe pri pripísaní finančných prostriedkov na hráčsky účet, je Hráč povinný bezodkladne o tom informovať Prevádzkovateľa. V oprávnenom prípade bude zostatok na hráčskom účte opravený a hráč bude o tom informovaný. Ak po opravení chyby vznikne na hráčskom účte záporný zostatok, je hráč povinný doplniť hráčsky účet minimálne vo výške záporného zostatku do 7 dní odo dňa kedy sa o vzniku záporného zostatku dozvedel (napr. po prihlásení do hráčskeho účtu alebo po upovedomení

e-mailom zo strany Prevádzkovateľa).

10. V prípade, že má hráč podozrenie, že niektorý z jeho prihlasovacích údajov (užívateľské meno a heslo), sa stal známy tretej strane, má právo kedykoľvek poslať Prevádzkovateľovi prostredníctvom e-mailu žiadosť o dočasné zablokovanie hráčskeho účtu až do vyjasnenia všetkých okolností.

11. Ak Hráč zabudol niektorý z údajov, ktorý používa na prístup na hráčsky účet, kontaktuje Prevádzkovateľa prostredníctvom e-mailu za účelom zaslania návodu na obnovenie údajov alebo so žiadosťou o dočasné zablokovanie hráčskeho účtu, aby sa zabránilo neoprávnenému použitiu.

12. V prípade porušenia ustanovení tohto HP a podmienok registrácie alebo v prípade, že Hráči vykonali podvodné aktivity vo vzťahu k Prevádzkovateľovi s cieľom získať výhru, vyhradzuje si Prevádzkovateľ právo stornovať všetky uzatvorené stávky týchto Hráčov a zrušiť ich hráčske účty a je oprávnený odmietnuť vyplatiť takýmto Hráčom výhry. V dôsledku uvedených skutočností budú mať Hráči odobrané právo na registráciu a využívanie produktov a služieb Prevádzkovateľa. V čase prešetrovania porušenia HP alebo podvodu zo strany Hráča, je Prevádzkovateľ oprávnený dočasne zablokovať hráčsky účet (a neumožniť hráčovi účasť na internetovej hre v internetovom kasíne) až do vyjasnenia všetkých okolností.

13. Pre hru for real (za peniaze) je nutná registrácia hráča. Neprihlásenému hráčovi sa pri snahe spustiť ľubovoľnú hru zobrazí obrazovka pre prihlásenie (prihlasovacie meno, heslo).

Pri registrácii je potrebné, aby si hráč vyplnil registračný formulár na webovom sídle Prevádzkovateľa.

Náležitosti registračného formulára

1. Prihlasovacie údaje:
 - a. Prihlasovacie meno (login) - formát uvedený v nápovede ikona
 - b. Heslo - formát uvedený v nápovede ikona
 - c. Heslo znova - bezpečnostné štandardné zopakovanie hesla
2. Základné údaje:
 - a. Meno a priezvisko, titul
 - b. Dátum narodenia - Musí byť uvedené vo formáte (dd.mm.rrrr). Tu nastáva kontrola dovŕšenia veku 18 rokov. Ak hráč nemá aspoň 18 rokov, nezaregistruje sa.
 - c. Cudzinec - voľba hráča, či je občanom Slovenskej republiky. V prípade, že hráč nie je občanom Slovenskej republiky, potom nie je povinný vyplniť rodné číslo.
 - d. Rodné číslo - formát uvedený v nápovede ikona. Rodné číslo je povinné pre občanov SK, zadané bez lomky.
 - e. Štátna príslušnosť
 - f. Prezývka - po registrácii už ju nie je možné zmeniť.
 - g. Mobilný telefón - V systéme môže byť konkrétne číslo zaregistrované iba jedenkrát.
 - h. E-mail - Povinná notifikačná položka
 - i. Číslo OP - Povinná registračná položka
3. Bankový účet

Hráč si môže zvoliť, či chce zadať bankový účet v tvare IBAN alebo v tvare Účet/Kód banky. Nie je možné uvádzať bankové účty, ktoré nie sú priamo na meno hráča.

 - a. IBAN - Bankový účet v medzinárodnom tvare
4. Adresa trvalého bydliska alebo povolenia na pobyt
 - a. Ulica a súpisné číslo
 - b. PSČ
 - c. Obec - Výber z možností navrhnutých podľa PSČ
5. Potvrdenie o zoznámení sa s obchodnými podmienkami, s oznamovaním zmien a súhlas s dodržiavaním obchodných podmienok, herných plánov a zákonných predpisov vrátane prehlásenia o dovŕšení 18 rokov.
6. Súhlas so spracovaním osobných údajov pre marketingové účely a súhlas s pravidlami Ochrany osobných údajov.

Následne obdrží Hráč dva emaily:

1. **Potvrzovací email o úspešnej registrácii a odoslaní prihlasovacích údajov** pomocou SMS správy na uvedené telefónne číslo,
2. **Email žiadajúci potvrdenie emailovej adresy** a dokončenie registrácie. Po kliknutí na uvedený odkaz nasleduje presmerovanie a zobrazenie prihlasovacích údajov.

Predloženie povinných dokladov

Hráč, ktorý má záujem zúčastniť sa internetovej hazardnej hry za reálne peniaze, je povinný zaslať Prevádzkovateľovi kópiu dokladu totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz) a kópiu druhého dokladu (občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz, potvrdenie o pobyte, preukaz poistenca, iný doklad akceptovaný Prevádzkovateľom).

Overenie hráča

Hráča je nutné overiť v administrácii systému (podľa dodaných dokladov).

V administrácii je možné overiť doklady identity oproti vpísaným údajom do formulára (je možné vyžiadať nové kópie - z dôvodu nečitateľnosti).

Po overení hráča je možné sa zúčastňovať internetovej hry, vykonávať prevody na konto a z konta a iným spôsobom plne využívať hráčsky účet.

5. Vedenie hráčskeho účtu

1. Hráč môže uskutočniť platbu finančných prostriedkov na svoj hráčsky účet bezhotovostne prostredníctvom dostupných platobných metód.
2. Finančné prostriedky budú hráčovi pripísané na hráčsky účet najneskôr do 24 hodín od prijatia platby.
3. Všetky platby a transakcie preveruje prevádzkovateľ v súlade so zákonom o ochrane pred legalizáciou. Prevádzkovateľ oznámi príslušným orgánom akékoľvek podozrenie, že hráč porušil ustanovenie vyššie uvedeného zákona.
4. Časť platby alebo celá platba môžu byť z bezpečnostných dôvodov zamietnuté bankou, prípadne inou finančnou inštitúciou, pričom prevádzkovateľ nemá na takéto zamietnutie platby žiadny dosah.
4. Hráč môže vo svojom hráčskom účte kedykoľvek zadať výber finančných prostriedkov z kladného zostatku na svojom hráčskom účte. Hráč môže vybrať peniaze, ak spĺňa tieto podmienky:
 - všetky predchádzajúce platby v rámci hráčskeho účtu boli schválené prevádzkovateľom
 - hráč sa nedopustil podvodných aktivít;
 - hráčsky účet plne korešponduje s pravidlami registrácie podľa tohto HP
5. V prípade, že prevádzkovateľ nezistí žiadne porušenie HP, podvodné aktivity hráča, prípadne iné porušenia, schváli žiadosť o výber finančných prostriedkov v najkratšom možnom čase (najviac 24 hodín).
6. Výber finančných prostriedkov z hráčskeho účtu sa uskutoční na bankový účet osoby, na ktorej meno bol založený hráčsky účet. Prevádzkovateľ nie je povinný uskutočniť výber finančných prostriedkov na bankový účet, ktorého majiteľom nie je hráč (majiteľ hráčskeho účtu).
7. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo určiť limit (minimálnu a maximálnu hodnotu) platby na

jednotlivé transakcie. Výška limitov je uvedená pri vklade a výbere finančných prostriedkov prostredníctvom jednotlivých platobných metód.

8. V prípade, ak v priebehu hry dôjde k výpadku internetového spojenia alebo inej chybe alebo situácii, v dôsledku ktorej nebude hra alebo rozohraná hra dokončená alebo nebude zobrazená, bude hra dokončená v závislosti od typu hry nasledovne:

- v prípade, že pri hre nie je potrebná súčinnosť hráča (t.z. že stávka bola uzatvorená a už nie je nutný žiadny zásah hráča do priebehu hry), sa hra automaticky ukončí a výsledok hry bude zobrazený v histórii transakcií a prípadná výhra bude pripísaná na hráčsky účet

- v prípade, že pri hre je k jej dokončeniu potrebná súčinnosť hráča (napr. kartové hry), bude hráčom hra dokončená po obnovení spojenia alebo opakovanom prihlásení, najneskôr však do 30 dní, v opačnom prípade sa stávka pripíše naspäť na hráčske konto.

9. Výška výhry je určená výškou stávky a výhernou kombináciou prípadne výsledkom prémiovej alebo bonusovej hry. Prevod výhier je na hráčsky účet realizovaný okamžite. Po skončení každej internetovej hry je hráčovi poskytnutá celá výhra. Výnimkou môže byť hazardná hra v rámci podmienok marketingovej kampane, kedy je výhra poskytnutá hráčovi až po viacerých hrách po splnení určitých podmienok. Príslušné podmienky a spôsob poskytnutia takýchto výhier sú uvedené v podmienkach danej marketingovej kampane, ktoré sú prístupné hráčovi na webovom sídle prevádzkovateľa.

10. Prevádzkovateľ v súlade so zákonom o hazardných hrách umožňuje hráčovi nastaviť si sebaobmedzujúce opatrenia. Ak si hráč takéto sebaobmedzujúce opatrenia zadá, je prevádzkovateľ povinný nastaviť toto sebaobmedzujúce opatrenie do 24 hodín od jeho zadania. Prevádzkovateľ je povinný neumožniť hráčovi takú účasť na hazardnej hre, ktorá by dané sebaobmedzujúce opatrenia porušovala.

11. Hráč je oprávnený zadať zmenu sebaobmedzujúcich opatrení len raz v kalendárnom mesiaci. V prípade sprísnenia sebaobmedzujúcich opatrení je prevádzkovateľ povinný ich nastaviť do 24 hodín od ich zadania. V prípade zmiernenia sebaobmedzujúcich opatrení bude zmena prevedená na siedmy kalendárny deň po ich zmene.

12. Hráčovi je umožnené nastaviť si sebaobmedzujúce opatrenia:

- maximálna výška celkových stávok za 1 kalendárny mesiac

- maximálna výška prehíer kumulatívne za 1 kalendárny mesiac, pričom prehrou sa v tomto prípade rozumie rozdiel medzi súčtom stávok hráča vrátane tých stávok, ktoré neprinesli výhru a uzatvorených nerozhodnutých stávok, a súčtom všetkých jeho výhier.

13. Hráč je oprávnený svoje hráčske konto kedykoľvek zrušiť na základe žiadosti odoslanej doporučené poštou alebo prostredníctvom e-mailu, pričom do žiadosti uvedie svoje meno, priezvisko, e-mailovú adresu, prihlasovacie meno a telefónne číslo. Po doručení žiadosti o zrušenie hráčskeho účtu nie je možné sa prostredníctvom tohto hráčskeho konta zúčastňovať na hazardnej hre. Prevádzkovateľ zruší hráčsky účet do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti a kladný zostatok hráčskeho účtu odošle na bankový účet hráča do 3 dní odo dňa zrušenia hráčskeho účtu. Lehota na vyplatenie kladného zostatku hráčskeho účtu sa môže predĺžiť v prípade, ak má hráč uzavreté stávky, ktoré neboli vyhodnotené. Prevádzkovateľ zruší hráčsky účet až po vyhodnotení všetkých stávok. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nevyplatiť kladné zostatky nižšie ako 1 €, vzhľadom na poplatky s tým spojené.

14. V prípade, že kladný zostatok hráčskeho účtu nie je možné hráčovi vyplatiť (napr. z dôvodu zmeny bankového účtu hráča), oznámi prevádzkovateľ danú skutočnosť hráčovi prostredníctvom e-mailu alebo doporučené poštou a požiada hráča o určenie spôsobu vyplatenia kladného zostatku. V prípade, že hráč neodpovie do 90 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti na určenie spôsobu vyplatenia zostatku hráčskeho účtu, prepadne tieto finančné prostriedky v prospech prevádzkovateľa.

6. Reklamačný poriadok

1. Hráč je oprávnený uplatniť reklamáciu prostredníctvom e-mailu alebo písomne, doporučeným listom na adresu sídla spoločnosti. Reklamácia sa uplatňuje v prípade, ak má hráč pochybnosť o vzniku výhry z jeho stávky alebo hry, ak mu nebola vyplatená výhra, napriek tomu, že mu nárok na výhru vznikol a že si nárok na vyplatenie výhry uplatnil alebo v prípade vzniku technickej poruchy zariadení, prostredníctvom ktorých bola stávka uzatvorená, pokiaľ bola porucha spôsobená prevádzkovateľom a nebola zavinená Hráčom alebo vyššou mocou, podľa tohto HP.
2. Reklamácia musí obsahovať meno a priezvisko hráča, emailovú adresu (prípadne prihlasovacie meno) hráčskeho účtu, telefónne číslo a adresu na doručovanie písomností (ak bola reklamácia uplatnená doporučenou poštou) a popis reklamovanej udalosti.
3. Reklamácie, ktoré sa týkajú vkladov finančných prostriedkov, musia byť doložené dokladom o úhrade finančných prostriedkov (napr. výpisom z bankového účtu). V opačnom prípade na takéto reklamácie nebude prihladané.
4. Reklamácia musí byť podaná najneskôr do 30 dní odo dňa vzniku dôvodu na podanie reklamácie.
5. Po uplatnení reklamácie je prevádzkovateľ povinný začať reklamačné konanie. Výsledok reklamačného konania oznámi prevádzkovateľ priamo hráčovi najneskôr do 15 kalendárnych dní spôsobom, ktorým bola reklamácia uplatnená (t.z. doporučenou poštou alebo prostredníctvom e-mailu) a v zložitých prípadoch do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie prevádzkovateľovi.
6. Proti výsledku reklamácie môže podať hráč námietky do 15 dní odo dňa, kedy mu bol výsledok reklamačného konania doručený. O námietkach rozhodne prevádzkovateľ do 15 dní od podania námietok.
7. Neznalosť ustanovení tohto HP alebo ich subjektívny výklad nezakladajú oprávnený dôvod na podanie reklamácie.

7. Pravidlá a zoznam jednotlivých hazardných hier

1. Pravidlá jednotlivých internetových hazardných hier sú neoddeliteľnou súčasťou tohto Herného plánu. Pravidlá jednotlivých hier obsahujú pravidlá a spôsob prijímania stávok a ich výšku, pravidlá a spôsob vykonania stávky, spôsob určenia výsledku internetovej hry, výhry a jej výšku.
2. Prevádzkovateľ si vyhraduje právo jednotlivé hry (aj jackpotové) kedykoľvek pridávať alebo odoberať zo zoznamu ponúkaných hier na webovom sídle.

ZOZNAM HIER

1. Dragons of Fortune
2. Firebird Double 27
3. Fire Witch
4. Flip the Chip
5. Fruit Awards
6. Fruiti
7. FruitiXX
8. Fruits ´n´ Fire
9. Fruity Gold
10. Gem-O-Rama
11. Golden Myth
12. Hell Mania
13. Hunter´s Spirit

14. Joker 40
15. Joker's Five
16. Lucky Elements
17. Lucky Pot
18. Moonlight Fortune
19. Mysterious Atlantis
20. Respin Joker
21. Vampire Bride
22. Alchemist's Gold
23. Blazing Ice
24. Book of Secrets
25. Corsair Queen
26. Dice Rush
27. Double Hot
28. Vikings
29. 9 Stars
30. Alchemy
31. Ice Bar 27
32. Joker Boom
33. Joker 27
34. Joker 27 Plus
35. Joker 81
36. Joker Boom Plus
37. Joker Strong
38. Multi Diamonds 81
39. Multi Vegas 81
40. Neon Fruits
41. Puppet Show
42. Ring of Fire XI
43. Secret Rose
44. Simply the Best 81
45. Super Joker 40
46. Turbo 27
47. Ultimate Crystals
48. Roulette Platinum
49. Blackjack Mania
50. Roulette Diamonds
51. Roulette Diamonds VIP
52. Roulette Platinum VIP
53. Roulette Ultimate
54. Roulette Ultimate VIP
55. 243 Space Fruits
56. 27 Simply Ways
57. 243 Simply Ways
58. Book of Adventure
59. Čert a Káča – Cesta z pekla
60. Forest Fruit
61. Fruit Hell

62. Hot Wild 20
63. Lumberjack 7
64. Wild Joker 50
65. 27 Space Fruits
66. 81 Diamonds
67. 81 Hot Ways
68. 81 Simply Ways
69. Book Of Adventure – Life
70. Čert a Káča
71. Hot Wild 10
72. Joker Crown 5
73. Lumberjack
74. Wild Diamonds 40
75. EASIT_Jackpot
76. 5 Dazzling Hot
77. 20 Super Hot
78. 40 Super Hot
79. Amazons' Battle
80. Blood
81. Blue Heart
82. Bonus Joker II
83. Burning Hot
84. Dice 81
85. Jackpot Cards
86. Extra Stars
87. Flaming Hot
88. Four Fruits II
89. Gangster World
90. Mad Mechanic Deluxe
91. Midnight Fruits 81
92. Pandora
93. Rise of Ra
94. Shining Crown
95. Slot Birds
96. Turbo Slots

Tento Herný plán bol schválený a nadobúda účinnosť dňa.....17.06.2021.....

Dodatok č. 1 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Zo zoznamu hier sa odstraňujú tieto hry (sú nahradené novými verziami hier):

- 30. Alchemy
- 43. Secret Rose

Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

- 97. Dolphin's Wild Ride
- 98. Hell Fruits
- 99. Dicey Fruits
- 100. Reel Hot Respin
- 101. Reel Sheriff
- 102. 8 Flowers
- 103. Wild Circus 256
- 104. Armed n' Wild
- 105. FruitiXL
- 106. FruitiX
- 107. Neon Fever
- 108. Mirror Shield
- 109. 88 Pearls
- 110. Hot Africa
- 111. The Wild Job
- 112. Wild Warp
- 113. Bad Wolf
- 114. Retro Wheels
- 115. Secret Rose
- 116. Dizzy Hot
- 117. Exorcist
- 118. Flaming Fruits
- 119. Knight's Sword
- 120. Lucky Diver
- 121. Lunar Amulet
- 122. Path of Valkyrie
- 123. Queen of Fruits
- 124. Smashing Fruits
- 125. The Mysterious Nite
- 126. Alchemy

Dodatok č. 1 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa.....16.3.2021

Dodatok č. 2 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

127. 6 Fruits
128. 243 Mexicana
129. Grand Gems
130. Harlequin Dice
131. Jewels Fortune
132. Amazons' Wonders
133. Buffalo Hunt
134. Sync Spin
135. Hell Bars
136. Aladdin and the Golden Palace
137. Apollo European Roulette
138. Burning Dice
139. Lucky 81
140. Mystery Apollo II
141. Smiling Joker II
142. Wild Fruits 27
143. Blood Revival
144. Crystal Miners
145. Golden Treasure
146. Horror Joker
147. Occultum 81
148. Sizzle Fire
149. Slot Birds 81
150. Smiling Joker
151. Turbo Slots 81
152. Supreme Hot
153. 20 Joker Reels
154. 27 Wins
155. 20 Hot Blast
156. Great 27
157. After Dark
158. Fruit Jack
159. Hunter's Dream 2
160. Jewels Quest 2
161. Multi 5
162. Multiplay 81
163. Nightmare Squad
164. Pirate Adventures
165. Treasures of Asgard
166. Wild Cookies
167. Big Show
168. Primal Age
169. Super Star 27
170. Blazing Reels
171. Triple Wild Seven 5 Reels
172. Flaming Spins

173. Double Game 2

174. Multiplay Hot

175. Frozzy Fruits

176. Treasure Box 2

Dodatok č. 2 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 01.01.2022.

Dodatok č. 3 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Hra číslo 167. Big Show má aktualizované pravidlá, ktoré sú súčasťou tohto HP.

Dodatok č. 3 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 11.04.2022.

Dodatok č. 4 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

- 177. 4Spin
- 178. Apparatus
- 179. Apparatus 2
- 180. Might of Light
- 181. Mountain Legends
- 182. Mountain Legends 2
- 183. Multi Spin
- 184. Sand's Treasure
- 185. Sticky Fruits
- 186. Vigorous Knights
- 187. Book of Secrets 6
- 188. Diamondz
- 189. FruitiXXL
- 190. Jack and the Mystery Monsters
- 191. Joker 50 Deluxe
- 192. Monkey Slots
- 193. Rich Pirates
- 194. Rock 'N' Roll Rooster
- 195. Solar God
- 196. Wild Blooms

Dodatok č. 4 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 23.06.2022.

Dodatok č. 5 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

1. Hra č.161 Multi 5 má aktualizované pravidlá, ktoré sú súčasťou tohto HP.

2. Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

- 197. 5 Juggle Fruits
- 198. 30 Spicy Fruits
- 199. 40 Hot & Cash
- 200. 40 Lucky King
- 201. 40 Mega Clover
- 202. 81 Win Spin
- 203. 100 Burning Hot
- 204. 100 Super Hot
- 205. 100 Hot Wild
- 206. 243 Hot Ways
- 207. Bonus Fruit
- 208. Boofa
- 209. Caramel Hot
- 210. Clownfish
- 211. El Dorado Treasure
- 212. Falcon God
- 213. Gladius
- 214. Golden Age Multireels
- 215. Golden Basket 27
- 216. Happy Nuts
- 217. Hell Game
- 218. Jewel Fruit
- 219. Joker Blast
- 220. Kings Fruit
- 221. Lucky Hot
- 222. Lucky Joker 50
- 223. Lumberjack 2
- 224. Oil Company II
- 225. Pinky Cat
- 226. R.U.R
- 227. Respin Queen
- 228. Rich Fish
- 229. Rich Kittens
- 230. Royal Secrets
- 231. Secrets of Alchemy
- 232. Smiling 1Linr
- 234. Sunset Hotline
- 235. Super Amazons
- 236. Ultimate Hot
- 237. War Of The Titans
- 238. Woodenmatic

Dodatok č. 5 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 15.11.2022.

Dodatok č. 6 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

- 239. 6 Fruits Deluxe
- 240. 81 Space Fruits
- 241. 81 Vegas Multifruits
- 242. 243 Diamonds
- 243. Aztec Jaguar
- 244. Easy Fruit
- 245. Fruits Go Multiply
- 246. Fruity Gold 81
- 247. Goblinions
- 248. Hardcore
- 249. Cheeser and Jasper
- 250. Chica Bonita
- 251. Happy Diamonds
- 252. Football on Fire
- 253. Simply Hot 4
- 254. Simply Hot 10
- 255. Simply Hot 20
- 256. Simply Hot 40
- 257. Tutti Frutti
- 258. Vegas 27 Street
- 259. Hook Up Joker
- 260. Mega Carp Caramba
- 261. Pixel Reels
- 262. Respin City – Johnny Joker
- 263. Respin City – Pablo Diablo
- 264. Respin City – Respin Capo
- 265. Respin City – Sticky Joe
- 266. Respin Joker 81
- 267. Tiki Princess
- 268. Wild Joker 60 Max
- 269. Zeus Wild Thunder

Dodatok č. 6 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 17.04.2023.

Dodatok č. 7 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

1. Článok č. 5. Vedenie hráčskeho účtu bod č. 12 sa nahrádza novým nasledovným znením:

12. *Hráčovi je umožnené nastaviť si sebaobmedzujúce opatrenia:*

- *maximálna výška celkových stávok za 1 kalendárny mesiac*

- *maximálna výška prehíer kumulatívne za 1 kalendárny mesiac, pričom prehrou sa v tomto prípade rozumie rozdiel medzi súčtom stávok hráča vrátane tých stávok, ktoré neprinesli výhru a uzatvorených nerozhodnutých stávok, a súčtom všetkých jeho výhíer*

Hráč berie na vedomie, že ak si takéto sebaobmedzujúce opatrenie nastaví v priebehu kalendárneho mesiaca, začína sa mu limit sebaobmedzujúceho opatrenia pre daný mesiac napočítavať až okamihom nastavenia si tohto limitu.

2. Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

270. Big Bass Bonanza

271. The Dog House Megaways

272. The Dog House

273. Farmer Jack

274. Fruit Blaster

275. Fruit Party

276. Frutty Lab

277. Gates of Olympus

278. Gems Bonanza

279. Jiggly Jack

280. Madame Destiny Megaways

281. Perun

282. Savanna Sunrise Deluxe

283. Seasons

284. Super Reels Deluxe

285. Sweet Bonanza Xmas

286. Sweet Bonanza

287. Triple Wild 7

288. Wolf Gold

289. Yellow Dragon

Dodatok č. 7 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 01.08.2023.

Dodatok č. 8 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

1. Do systému a zoznamu hier sa pridávajú nové hry:

290. Multi Dice

291. Roaring Forties

292. Apollo God of the Sun

293. Ultra Hot deluxe

294. Sizzling Hot deluxe

295. Book of Ra deluxe

296. Lucky Lady's Charm deluxe

Dodatok č. 8 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 02.11.2023

Dodatok č. 9 k HERNÉMU PLÁNU

pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne

1. Nasledovné hry majú nové verzie:

- 76. 5 Dazzling Hot
- 77. 20 Super Hot
- 78. 40 Super Hot
- 79. Amazon's Battle
- 81. Blue Heart
- 83. Burning Hot
- 86. Extra Stars
- 87. Flaming Hot
- 93. Rise of Ra
- 94. Shining Crown
- 152. Supreme Hot
- 153. 20 Joker Reels
- 154. 27 Wins
- 155. 20 Hot Blast
- 156. Great 27
- 197. 5 Juggle Fruits
- 198. 30 Spicy Fruits
- 199. 40 Hot & Cash
- 200. 40 Lucky King
- 201. 40 Mega Clover
- 203. 100 Burning Hot
- 204. 100 Super Hot
- 209. Caramel Hot
- 221. Lucky Hot
- 224. Oil Company II
- 230. Royal Secrets
- 231. Secrets of Alchemy
- 236. Ultimate Hot

2. Do systému a zoznamu hier sa pridávajú tieto hry:

- 297. 5 Dragon Hearts
- 298. 27 Joker Fruits
- 299. 27th Cabaret
- 300. 81 Joker Fruits
- 301. 81 Multi Gold
- 302. 81st Cabaret
- 303. 256 Joker
- 304. Bonus Road
- 305. Book of Secrets Extra
- 306. Easter Fortune
- 307. Energy Spin
- 308. Joker 5
- 309. Master of Eclipse

- 310. Mystery Respin
- 311. Replay
- 312. Respin Joker 243
- 313. Skull Bonanza
- 314. Strawberry Cherry
- 315. Sundance Pistols
- 316. Super 81

Dodatok č. 9 k Hernému plánu, vrátane pravidiel internetových hier tvoriacich prílohu, bol schválený a nadobúda účinnosť dňa 01.02.2024.