



Všeobecné obchodní podmínky MERKUR CASINO a.s.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. MERKUR CASINO a.s. je obchodní korporací provozující sázkové hry a jiné hazardní hry dle zákona č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, respektive dle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů. Tyto hry jsou provozovány ve zvláště k tomu určených hernách (kasinech).
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztah mezi obchodní korporací MERKUR CASINO a.s. jako provozovatelem hazardních her a jednotlivými účastníky v prostorách herny (kasina).
- 1.3. Účastník je povinen seznámit se zněním Všeobecných obchodních podmínek.
- 1.4. Účastník vstupem do prostor herny (kasina) vyjadřuje bezvýhradný souhlas se zněním Všeobecných obchodních podmínek.
- 1.5. Účastníkem se může stát pouze fyzická osoba, která prokázala, že dovršila 18 let věku, a která splňuje podmínky stanovené Herním plánem a Právním řádem ČR.

2. Osobní údaje

- 2.1. Provozovatel shromažďuje osobní údaje fyzických osob v souladu s Právním řádem ČR, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., zákonem o ochraně osobních údajů, a to za účelem provozování hazardních her a veškerých navazujících produktů provozovatele, v souladu s povolením Ministerstva financí ČR, těmito Všeobecnými podmínkami a Herním plánem.
- 2.2. Provozovatel shromažďuje osobní údaje fyzických osob dále za účelem provozování věrnostních, marketingových, bonusových a dalších obdobných programů.
- 2.3. Účastník uděluje provozovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů uvedených při registraci, a to k veškerým účelům v rámci všech podnikatelských aktivit provozovatele.
- 2.4. Účastník je oprávněn kdykoliv odepřít udělený souhlas se zpracováním svých osobních údajů, toto odepření musí být učiněno v písemné formě a nabývá účinnosti okamžikem, kdy bude doručeno provozovateli. Odepření souhlasu účastník zasílá na adresu sídla provozovatele a to MERKUR CASINO a.s., Pláničkova 442/1, Praha –

Veleslavín, 162 00. Toto písemné odepření má účinky jako ukončení smluvního vztahu mezi provozovatelem a účastníkem dle herního plánu.

- 2.5. Provozovatel je povinen zachovávat o všech osobních údajích sázejících mlčenlivost, s výjimkou zákonných zmocnění, a to zejména ze strany Policie ČR, státního zastupitelství, soudů ČR, orgánů činných v trestním řízení obecně a taktéž situací, kdy bude účastník s porušením mlčenlivosti souhlasit.
- 2.6. Účastník je povinen provozovateli neprodleně oznámit veškeré změny týkající se poskytnutých osobních údajů a všechny další skutečnosti související s těmito údaji, a to ve lhůtě 10 dnů od takové změny.

3. Práva a povinnosti účastníka

- 3.1. Účastník je povinen se seznámit s Herním plánem, Všeobecnými podmínkami a se všemi principy hraní her a uzavírání sázek provozovaných v prostorách herny (kasina).
- 3.2. Účastník se zavazuje, že se nedopustí žádného činu nebo aktivity, které by mohly poškodit reputaci provozovatele anebo jeho libovolného ostatního dodavatele služeb.
- 3.3. Účastník prohlašuje, že není osoba s omezenou svéprávností a nepatří mezi osoby považované za závislé na hazardních hrách.
- 3.4. Účastník se zavazuje, že nebude v prostorách herny (kasina) pořizovat jakékoliv kamerové, zvukové, či fotografické materiály. Fotoaparáty a filmové kamery, deštníky a osobní zavazadla s výjimkou příručních zavazadel je každý návštěvník povinen odložit v šatně herny (kasina). V případě porušení této povinnosti má provozovatel oprávnění učinit kroky dle bodu 4.6.
- 3.5. Účastník se zavazuje, že nebude vstupovat do prostor herny (kasina) v podnapilém stavu, nebude se chovat nevhodně a v rozporu s dobrými mravy, nebude svým chováním obtěžovat ostatní účastníky, nebude zdržovat hru a bude se na ní aktivně podílet, nebude se pokoušet o zmanipulování výsledku her a nebude porušovat ustanovení Herního plánu a Všeobecných obchodních podmínek.
- 3.6. Vstup do herny (kasina) je povolen pouze v čistém a přiměřeně slušném oděvu. Osoby v pracovním oděvu nebudou do herny (kasina) vpuštěny. Osoby v uniformách mohou být do herny (kasina) vpuštěny, pokud je to nutné k výkonu jejich služby, jinak pouze s povolením vedení kasina. Je zakázáno vnášet do prostor herny (kasina) jakékoliv zbraně.
- 3.7. Účastník se zavazuje na vyžádání předložit obsluze herny (kasina) občanský průkaz nebo jiný osobní doklad z důvodu ověření identifikace účastníka.
- 3.8. U jednoho herního zařízení se smí zdržovat pouze jeden účastník. Pouze za souhlasu odpovědných osob je možné, aby se u hracího přístroje zdržovaly dvě osoby, ovšem druhá z osob pouze se souhlasem samotného účastníka.

4. Práva a povinnosti provozovatele

- 4.1. Provozovatel je oprávněn odmítnout registraci jakékoli osoby, a to i bez udání důvodů.
- 4.2. Provozovatel je kdykoliv oprávněn přidat, odebrat jakoukoli hru a/nebo bonusovou nabídku.
- 4.3. Provozovatel je oprávněn odmítnout akceptovat jakoukoli sázku nebo vklad do hry.
- 4.4. Provozovatel má právo pořídit a uložit kopii identifikačního průkazu účastníka (občanský průkaz, pas aj.).
- 4.5. Provozovatel má právo provádět obrazovou identifikaci účastníka při vstupu do herny (kasína) prostřednictvím kamerového systému.
- 4.6. Provozovatel si vyhrazuje nezpochybnitelné rozhodčí právo v případě jakéhokoli sporu týkajícího se vkladů do hry, sázek, výher, průběhu her nebo bonusového systému.
- 4.7. Provozovatel si vyhrazuje právo opravit jakékoli chyby, k nimž dojde u vsazených sázek a nové vyrovnat za správných podmínek. Pokud dojde v důsledku chyby software k připsání neoprávněné výhry, je provozovatel oprávněn případnou výhru připsanou následkem této chyby okamžitě nebo dodatečně odečíst z uživatelského konta.
- 4.8. Provozovatel si vyhrazuje právo odstoupit kterémukoli účastníkovi od této smlouvy, stejně jako zakázat účastníkovi vstup do herny (kasína) a zablokovat jeho uživatelské konto, pokud se bude jednání účastníka v rozporu se zákonem, Herním plánem nebo Všeobecnými obchodními podmínkami.

5. Věrnostní program MERKUR CASINO CARD-IN

- 5.1. MERKUR CASINO CARD-IN je věrnostní program zaměřený na poskytování nadstandardních výhod pro stálé zákazníky MERKUR CASINA. Účastníci se stávají členy věrnostního programu CARD-IN na základě své svobodné vůle, kterou vyjadřují svým podpisem na předávacím protokolu k věrnostní kartě CAR-IN, který je přílohou č. 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 5.2. Členem věrnostního programu CARD-IN se může stát kterákoliv fyzická osoba splňující podmínky pro účast na hazardních hrách, která souhlasí se zněním Všeobecných obchodních podmínek a pravidel věrnostního programu CARD-IN. Členem věrnostního programu se nemůže stát právnická osoba.
- 5.3. Členství ve věrnostním programu CARD-IN je bezplatné. Nárok na členství ve věrnostním programu CARD-IN mají všichni zákazníci MERKUR CASINA, kteří řádně vyplní přihlášku věrnostního programu CARD-IN, podepíší předávací protokol k věrnostní kartě a souhlasí se zněním Všeobecných obchodních podmínek.
- 5.4. Po předání řádně vyplněné přihlášky a podepsání předávacího protokolu získá zákazník věrnostní kartu s identifikačním číslem a stává se dočasným členem věrnostního programu CARD-IN. V případě ztráty karty může člen věrnostního programu CARD-IN

požádat o vydání nové karty na pobočce MERKUR CASINA, kde přihlášku odevzdával. Na základě předložení průkazu totožnosti budou jeho doposud získané „M-Kačky“ přehrány na nově vystavenou kartu CARD-IN. První a druhá výměna karty jsou zdarma. V případě třetí a jakékoliv další výměny věrnostní karty bude ze zákaznickova konta odečteno 50 bodů.

5.5. Členství ve věrnostnímu programu CARD-IN zaniká z těchto důvodů:

- a) Člen věrnostního programu úmyslně uvedl nesprávné údaje v přihlášce.
- b) Člen věrnostního programu zneužil výhod, které mu program poskytuje nebo se dopustil jednání v rozporu se všeobecnými obchodními podmínkami.
- c) Člen věrnostního programu vypověděl svoji účast na věrnostním programu.
- d) Provozovatel vypověděl účast účastníka na věrnostním programu.

5.6. Členové věrnostního programu jsou odměňováni na základě „M-Kaček“, které nasbírají na svou kartu. Odměny poskytuje MERKUR CASINO ve formě naturálních bonusů (reklamní předměty, zboží, finanční bonusy atp.).

5.7. Při splnění podmínek dle bodu 5. 10. uskutečněných v provozovnách MERKUR CASINO jsou při vložení karty do čtečky karet automaticky připisovány na konto CARD-IN „M-Kačky.“

5.8. Dodatečné připsání „M-Kaček“ není možné, pokud např. člen věrnostního programu nemá u sebe při návštěvě MERKUR CASINA věrnostní kartu.

5.9. Podmínky věrnostního programu jsou pro všechny členy věrnostního programu rovné.

5.10. Způsob výpočtu a výše zisku „M-Kaček“ za jednotlivé bonusy:

- a) Herní „M- Kačky“ - Výše zisku herních „M-Kaček“ je vypočítána v závislosti na výši vkladu člena věrnostního systému, výši jednotlivých sázek a typu věrnostní karty. Konkrétní způsob výpočtu zisku herních „M-Kaček“ je obchodním tajemstvím provozovatele.
- b) Neherní „M- Kačky“ –

I. Řádné:

	karta STANDARD / karta VIP / karta GOLD			
• Uvítací bonus – při registraci k věrnostnímu systému CARD-IN	100	100	100	
• Telefon, e-mail		50	50	50
• Bonus za návštěvu některé provozovny MERKUR CASINO	10	20	40	
• Bonus za narozeniny	200	500	1000	

II. Mimořádné:

- Šťastná znělka – jedná se o zvukovou stopu náhodně hranou v Merkur rádiu. V momentě znělky se na aktivní věrnostní kartu připíše 20, 50 nebo 100 „M-Kaček“ a získané body se dále násobí dle koeficientu daného typu věrnostní karty, a to za splnění předpokladu, že věrnostní karta byla vložena v přístroji a zákazník buď vsadil libovolný obnos v období 5 minut před znělkou do VLT, anebo v období 30 minut před znělkou vložil peníze (rozměnil peníze za žetony) do živé hry anebo rulety.

- Bonusy k MDŽ, double body, ostatní marketingové akce - akce jsou vždy vázány na určitý údaj/událost nebo pobočku. Podmínky zisku „M-Kaček“ jsou vždy stanoveny dopředu a jsou pro všechny účastníky konkrétní akce rovné.
- SMS akce – zákazníkovi bude po splnění pro všechny zákazníky rovných podmínek zaslána SMS o možnosti vyzvednutí bonusu.

5.11. Za nasbírané „M-Kačky“ ve věrnostním programu MERKUR CASINO CARD-IN obdrží účastník hodnotné věcné ceny nebo finanční obnos. MERKUR CASINO zveřejňuje věcné ceny na svých webových stránkách.

5.12. Veškeré odměny v rámci věrnostního systému CARD-IN nejsou právně vymahatelné.

5.13. MERKUR CASINO si vyhrazuje právo kdykoliv upravit všeobecná pravidla věrnostního programu MERKUR CASINO CARD-IN, zvláště pak přepočítací a bodové koeficienty. Členové věrnostního programu budou o těchto změnách informováni na pobočkách MERKUR CASINO.

5.14. MERKUR CASINO si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit činnost věrnostního programu CARD-IN. Datum ukončení věrnostního programu CARD-IN bude oznámena na pobočkách MERKUR CASINO. Za „M-Kačky“ nasbírané do data ukončení věrnostního programu poskytne MERKUR CASINO odpovídající bonusy podle platných koeficientů.

6. Reklamáce

6.1. Pro reklamaci výhry nebo jiné herní situace je účastník hazardní hry povinen přivolat obsluhu herních přístrojů. Pokud tak neučiní, nemůže být případná reklamáce výhry uznána.

6.2. Reklamáce výher primárně vyřizuje obsluha herny (kasina), v případě, že řešení na místě není uskutečnitelné, mohou účastníci podávat stížnosti či reklamáce vyplněním reklamačního listu. Celý případ bude následně vyhodnocen technikou a vedením MERKUR CASINA ve lhůtě 30 dní. Pokud bude reklamáce shledána důvodnou, bude zákazníkovi výhra vyplacena. Pokud technik závadu nezjistí, bude reklamáce vyřešena při nejbližším zúčtovacím období, a to dle inventury v herním přístroji. Bude-li při inventuře zjištěn v příslušném herním přístroji přebytek ve výši reklamované zákazníkovi, pak bude výhra vyplacena zákazníkovi. Na vyřízený reklamační list připojí technik své vyjádření.

6.3. V případě, že člen věrnostního programu rozporuje výši připsaných „M-Kaček“, podá stížnost dle bodu 6. 2. těchto VOP. Celý případ bude následně vyhodnocen technikou a vedením MERKUR CASINA ve lhůtě 30 dní. V případě, že vedení MERKUR CASINA rozhodne, že členovi věrnostního programu neoprávněně nebyly přičteny „M-Kačky“, budou mu tyto ve shodném množství přičteny. V opačném případě zůstane stav „M-Kaček“ stejný jako před vyplněním reklamačního listu.

6.4. Jakmile vedení společnosti o reklamaci výhry nebo nároku z věrnostního programu rozhodne, nemůže být stejné věci rozhodováno znovu.

6.5. Pro posuzování sporů jsou směrodatné údaje uloženy v počítačové databázi MERKUR CASINO.

6.6. Náklady na reklamaci nese každá ze stran ze svého.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. V případech nevymezených těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se právní vztah mezi provozovatelem a účastníkem se řídí Právním řádem ČR, zejména zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách a Herním plánem. Účastník je povinen dodržovat všechny své povinnosti vyplývající zejména ze shora uvedených předpisů či dokumentů.
- 7.2. Provozovatel si vyhrazuje právo účastníkovi zakázat vstup do prostoru herny (kasina) v případě porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo Herního plánu.
- 7.3. Jestliže nastane situace, kterou Herní plán, Všeobecné obchodní podmínky nebo Právní řád ČR neupravují a neřeší, pak je o takové situaci oprávněn rozhodnout provozovatel a účastník je povinen se jeho rozhodnutím řídit.
- 7.4. Nadpisy jednotlivých článků jsou určeny pouze pro zjednodušení orientace v těchto všeobecných podmínkách a neslouží nikterak pro výklad jednotlivých ustanovení.
- 7.5. Účastník je obeznámen s faktem, že v souladu se zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, je provozovatel povinen zjišťovat a evidovat jeho osobní údaje (identifikace klienta ve smyslu AML zákona) a ve smyslu AML zákona provádět kontrolu tzv. podezřelých obchodů, k čemuž je účastník povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména uvést AML zákonem vyžadované údaje a skutečnosti. Účastník je povinen sdělit provozovateli veškeré změny údajů, které v rámci procesu identifikace klienta dle AML zákona uvedl, a to bez zbytečného odkladu od změny těchto údajů či skutečností.
- 7.6. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv tyto Všeobecné podmínky změnit, pro účastníky jsou tyto změny závazné jejich zveřejněním, případně jiným provozovatelem stanoveným dnem. Provozovatel takové změny vždy předem vhodným způsobem zveřejní. Pokud Účastník po datu aktualizace této Smlouvy učiní vklad do hry, sázku nebo vklad peněžních prostředků na jeho uživatelské konto, dává tím souhlas s aktualizovaným zněním této smlouvy.