

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 herních prostorech
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují právní vztah mezi obchodní korporací MERKUR CASINO a.s. jako provozovatelem hazardních her a jednotlivými účastníky hazardních her provozovaných obchodní korporací MERKUR CASINO a.s.
- 1.3. Účastník je povinen se před započítím účasti na hazardních hrách seznámit se zněním Všeobecných obchodních podmínek.
- 1.4. Účastník vstupem do herního prostoru vyjadřuje bezvýhradný souhlas se zněním Všeobecných obchodních podmínek (VOP).
- 1.5. Účastníkem se může stát pouze fyzická osoba, která prokázala, že dovršila 18 let věku, a která splňuje podmínky stanovené příslušným Herním plánem a Právním řádem ČR.

2. Práva a povinnosti účastníka

- 2.1. Účastník je povinen se seznámit s Herním plánem, Všeobecnými podmínkami, souhlasem se zpracováním osobních údajů a se všemi principy hraní her a uzavírání sázek provozovaných v herním prostoru, a to vždy před započítím jeho účasti na provozovaných hazardních hrách.
- 2.2. Účastník se zavazuje, že se nedopustí žádného činu nebo aktivity, které by mohly poškodit reputaci provozovatele anebo jeho libovolného ostatního dodavatele zboží či služeb.
- 2.3. Účastník prohlašuje, že není osoba s omezenou svéprávností a nepatří mezi osoby považované za závislé na hazardních hrách.
- 2.4. Účastník se zavazuje, že nebude v herních prostorech 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 3.8 těchto VOP.
- 2.5. Účastník se zavazuje, že neučiní vklad do technických herních zařízení, která jsou opatřením vedoucího herny nebo kasina vyřazena z provozu. V případě porušení této povinnosti má provozovatel oprávnění učinit kroky dle bodu 3.8. těchto VOP.
- 2.6. Účastník se zavazuje, že nebude vstupovat do herního prostoru 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 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.7. Vstup do herního prostoru je povolen pouze v čistém a přiměřeně slušném oděvu. Osoby v pracovním oděvu nebudou do herního prostoru vpuštěny. Osoby v uniformách mohou být do herního prostoru vpuštěny, pokud je to nutné k výkonu jejich služby, jinak pouze s povolením vedení provozovatele. Je zakázáno vnášet do herního prostoru jakékoliv zbraně.
- 2.8. Účastník se zavazuje na vyžádání předložit obsluze herního prostoru občanský průkaz nebo jiný osobní doklad z důvodu ověření identifikace účastníka.

- 2.9. U jednoho herního zařízení se smí zdržovat pouze jeden účastník. Pouze za souhlasu odpovědných osob je možné, aby se u hracího zařízení zdržovaly dvě osoby, ovšem druhá z osob pouze se souhlasem samotného účastníka.
- 2.10. Za účelem účasti na hazardních hrách provozovaných provozovatelem je Účastníkovi v souladu s Herním plánem vydána tzv. věrnostní karta. Účastník je povinen nakládat se svojí věrnostní kartou tak, aby bylo zabráněno jejímu zneužití a zpřístupnění neoprávněným osobám. Provozovatel není zodpovědný za zneužití uživatelských údajů, které bude způsobeno porušením povinností ze strany Účastníka.
- 2.11. V případě ztráty nebo odcizení věrnostní karty je Účastník povinen tuto skutečnost bezodkladně nahlásit obsluze herního prostoru nebo na emailové adrese info@merkur-casino.com. V případě nedodržení této povinnosti provozovatel neodpovídá za škodu, která byla Účastníkovi v důsledku ztráty či odcizení věrnostní karty způsobena.

3. Práva a povinnosti provozovatele

- 3.1. Provozovatel je oprávněn odmítnout registraci jakékoli osoby, a to i bez udání důvodů.
- 3.2. Provozovatel je kdykoliv oprávněn přidat, odebrat jakoukoli hru a/nebo bonusovou/věrnostní nabídku.
- 3.3. Provozovatel je oprávněn odmítnout akceptovat jakoukoli sázku nebo vklad do hry, a to i bez udání důvodu.
- 3.4. Provozovatel má právo pořídit a uložit kopii identifikačního průkazu účastníka (občanský průkaz, pas aj.) s jeho výslovným souhlasem, pokud toto právo provozovateli nevyplývá ze zákona.
- 3.5. Provozovatel má právo provádět obrazovou identifikaci účastníka při vstupu do herního prostoru prostřednictvím elektronické kontroly fotografie účastníka s jeho výslovným souhlasem.
- 3.6. Provozovatel si vyhrazuje nezpochybnitelné rozhodčí právo v případě jakéhokoli sporu týkajícího se vkladů do hry, sázek, výher, průběhu her nebo bonusového/věrnostního systému.
- 3.7. 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.
- 3.8. Provozovatel si vyhrazuje právo odstoupit kterémukoli účastníkovi od této smlouvy, stejně jako zakázat účastníkovi vstup do herního prostoru a zablokovat jeho uživatelské konto, pokud bude jednání účastníka v rozporu se zákonem, Herním plánem nebo Všeobecnými obchodními podmínkami.

4. Věrnostní program MERKUR CASINO CARD-IN

- 4.1. Členství ve věrnostním programu CARD-IN je bezplatné. Členem věrnostního programu CARD-IN se může stát kterákoliv fyzická osoba splňující podmínky pro účast na hazardních hrách, která se řádně registruje, souhlasí se zněním Všeobecných obchodních podmínek, souhlasí se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, vyplní přihlášku do věrnostního programu CARD-IN a podepíše předávací protokol k věrnostní kartě. Členem věrnostního programu se nemůže stát právnická osoba.
- 4.2. Po splnění podmínek v bodě 4.1. získá zákazník věrnostní kartu s identifikačním číslem a stává se členem věrnostního programu CARD-IN. V případě ztráty karty může člen věrnostního programu CARD-IN požádat o vydání nové karty na pobočce MERKUR CASINA. 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.

4.3. Podmínky věrnostního programu jsou pro všechny členy MERKUR CASINO CARD- IN rovné.

4.4. Členství ve věrnostním 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.

4.5. 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.).

4.6. Při splnění podmínek dle bodu 4. 8. uskutečněných v provozovnách MERKUR CASINO jsou při vložení karty do čtečky karet automaticky připsovány na konto CARD-IN „M-Kačky.“

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

4.8. 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		
• Bonus za úspěšnou registraci	200		
• Telefon, e-mail	50	50	50
• Bonus za návštěvu některé provozovny MERKUR CASINO	10	20	40
• Bonus za narozeniny	200	500	1000

- Bonus za narozeniny bude účastníkovi hazardní hry připsán na jeho aktivní věrnostní kartu v případě, že se ve lhůtě 30 dnů ode dne svých narozenin bude aktivně účastnit některé z hazardních her v kterémkoliv herním prostoru společnosti MERKUR CASINO a.s.

II. Mimořádné:

- Šťastná znělka – jedná se o zvukovou stopu náhodně hranou v Merkur rádiu. V momentě znělky se na aktivní věrnostní kartu připiše 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 11 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.

- 4.9. 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.
- 4.10. Veškeré odměny v rámci věrnostního systému CARD-IN nejsou právně vymahatelné.
- 4.11. 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.
- 4.12. 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.
- 4.13. V rámci speciálních věrnostních programů, zejména úrovně „VIP“, mohou tyto programy, resp. jejich služby, využívat vždy pouze účastníci těchto věrnostních programů, tj. ti kteří splnili podmínky pro vznik jejich členství, tj. zejména řádně uhradili MERKUR CASINU cenu za členství v těchto programech, jsou-li tyto věrnostní programy zpoplatněny. V případě porušení tohoto pravidla některým z návštěvníků/účastníků herního prostoru, může být takový návštěvník/účastník z herního prostoru provozovatelem vykázán.

5. Reklamac

- 5.1. Pro reklamaci výhry nebo jiné herní situace je účastník hazardní hry povinen hru okamžitě ukončit a přivolat obsluhu herních zařízení. Pokud tak neučiní, nemůže být případná reklamac výhry uznána.
- 5.2. Reklamac výher primárně vyřizuje obsluha herního prostoru, v případě, že řešení na místě není uskutečnitelné, mohou účastníci podávat stížnosti či reklamac vyplněním reklamačního listu. Celý případ bude následně vyhodnocen techniky a vedením MERKUR CASINA ve lhůtě 30 dní. Pokud bude reklamac shledána důvodnou, bude zákazníkovi výhra vyplacena. Pokud technik závadu nezjistí, bude reklamac vyřešena při nejbližším zúčtovacím období, a to dle inventury v herním přístroji. Bude-li při inventuře zjištěn v příslušném herním zařízení přebytek ve výši reklamované zákazníkovi, pak bude výhra vyplacena zákazníkovi. Na vyřízený reklamační list připojí technik své vyjádření.
- 5.3. V případě, že člen věrnostního programu rozporuje výši připsaných „M-Kaček,“ podá stížnost dle bodu 5. 2. těchto VOP. Celý případ bude následně vyhodnocen techniky 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.
- 5.4. Jakmile vedení společnosti o reklamaci výhry nebo nároku z věrnostního programu rozhodne, nemůže být stejné věci rozhodováno znovu.
- 5.5. Pro posuzování sporů jsou směrodatné údaje uloženy v počítačové databázi MERKUR CASINO.
- 5.6. Náklady na reklamaci nese každá ze stran ze svého.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. V případech nevymezených těmito Všeobecnými obchodními podmínkami se právní vztah mezi provozovatelem a účastníkem 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.

- 6.2.** Provozovatel si vyhrazuje právo účastníkovi zakázat vstup do herního prostoru v případě porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo Herního plánu.
- 6.3.** 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.
- 6.4.** Nadpisy jednotlivých článků jsou určeny pouze pro zjednodušení orientace v těchto Všeobecných podmínkách a neslouží nikterak pro výklad jednotlivých ustanovení.
- 6.5.** 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 zpracovávat jeho osobní údaje (identifikace klienta ve smyslu § 5 a § 8 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. Ke zpracování těchto osobních údajů provozovatel nepotřebuje souhlas účastníka.
- 6.6.** Účastník je obeznámen s faktem, že v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, je provozovatel povinen zpracovávat a evidovat jeho osobní údaje, k čemuž mu účastník musí poskytnout potřebnou součinnost. Ke zpracování těchto osobních údajů provozovatel nepotřebuje souhlas účastníka. Jedná se zejména o osobní údaje zpracovávané za účelem registrace Účastníka dle ust. § 45 ve spojení s ust. §130 zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách a identifikace a monitoringu herního prostoru dle § 71 a násl. stejného zákona.
- 6.7.** V případě, že si již Účastník nepřeje účastnit se hazardních her v prostorách provozovatele, případně chce zrušit své uživatelské konto, vyplní žádost o zrušení konta, o kterou může požádat na kterékoli pobočce provozovatele. Žádost následně osobně předá obsluze pobočky provozovatele.
- 6.8.** Účastník je obeznámen s faktem, že provozovatel zpracovává jeho osobní údaje pro účely marketingu výlučně na základě souhlasu uděleného na pobočce v průběhu registrace. V případě, že účastník chce udělený souhlas odepřít či změnit rozsah zpracování osobních údajů pro daný účel, učiní tak osobně na jakékoli pobočce provozovatele.
- 6.9.** Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv tyto Všeobecné obchodní 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.

V Praze dne 6. 12. 2019

MERKUR CASINO a.s.