

TSG Interactive plc

Herní plán pro kurzové sázky

1. Úvodní ustanovení:

TSG Interactive plc je společnost se sídlem na adrese Villa Semina, 8, Sir Temi Zammit Avenue, Ta' Xbiex, XBX 1011, Malta (dále jen „Provozovatel“), která provozuje hazardní hry ve smyslu zákona č. 186/2016 o hazardních hrách (dále jen „Zákon o hazardních hrách“ nebo „ZHH“) na své internetové stránce www.betstars.cz.

2. Vymezení pojmů a jejich výklad:

Tento dokument představuje herní plán kurzových sázek provozovaných jako internetová hra ve smyslu Zákona o hazardních hrách účinného od 1. ledna 2017. Herní plán byl schválen Ministerstvem financí České republiky v rámci správního řízení o vydání základního povolení.

Provozovatel zásadně provozuje hry způsobem, který zaručuje všem účastníkům hazardní hry rovné podmínky a rovnou možnost výhry ve smyslu § 7 odst. 2 písm. c) Zákona o hazardních hrách.

Definice pojmů

AML Zákon – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;

Dočasné uživatelské konto – prozatímní hráčský účet, který je účastníkovi hazardní hry zřízen nejdéle na 30 dní do doby, než bude vyřízena jeho žádost o registraci a dojde ke zřízení uživatelského konta;

Identifikační a kontaktní údaje – jméno, příjmení, popřípadě rodné příjmení, bydliště, státní občanství, rodné číslo nebo datum a místo narození, nebylo-li rodné číslo přiděleno, dále pak korespondenční adresa, telefonní číslo a adresa pro doručování elektronické pošty a identifikátor datové schránky, používá-li účastník hazardní hry datovou schránku pro soukromé účely;

Jiný platební prostředek – platební prostředek poskytnutý institucí elektronických peněz ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku;

Kurz – výherní poměr, který je Provozovatelem nabízen pro uzavření sázky či ve kterém byla sázka uzavřena;

Kurzová sázka – hazardní hra, u níž je výhra podmíněna uhodnutím sázkové příležitosti;

Oficiální výsledek – výsledek sázkové události získaný z oficiálních zdrojů a zveřejněný Provozovatelem;

Politicky exponovaná osoba – zejména fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem nebo osoba takové osobě blízká; pro úplnou definici viz § 4 odst. 5 AML Zákona;

Registrace – proces zahájený na žádost hráče, jehož zamýšleným výsledkem je založení (trvalého) uživatelského konta;

Registrovaná platební karta – platební karta nebo jiný platební prostředek, jejichž držitelem je účastník hazardní hry a ze kterých mu bude umožněno na jeho uživatelské konto převádět peněžní prostředky a na které mu bude umožněno z jeho uživatelského konta přijímat peněžní prostředky;

Registrovaná platební metoda – registrovaná platební karta nebo registrovaný platební účet;

Registrovaný platební účet – platební účet, jehož majitelem je účastník hazardní hry a ze kterého mu bude umožněno na jeho uživatelské konto převádět peněžní prostředky a na který mu bude umožněno z jeho uživatelského konta přijímat peněžní prostředky;

Sázenka – shrnutí účastníkem hazardní hry zvolených tipů a jich týkajících se údajů, pomocí kterého dochází k sestavení a následnému potvrzení a uzavření sázky/sázek účastníkem hazardní hry;

Sázka – účastníkem hazardní hry dobrovolně určené nevratné plnění, které bude porovnáváno s výsledkem kurzové sázky;

Sázková příležitost – jeden z možných výsledků (či vývojů) sázkové události, na který mohou účastníci hazardní hry sázet;

Sázková událost – zejména závod, utkání, soutěž nebo jiná událost veřejné pozornosti;

Sebeomezující opatření – opatření pro zodpovědné hraní, které má účastník hazardní hry povinnost si nastavit nebo jednotlivě odmítnout před dokončením registrace a které má následně možnost změnit;

Soutěžící – osoba, družstvo či jiné uskupení osob, které se účastní sázkové příležitosti;

Související sázkové příležitosti – takové sázkové příležitosti, kdy výsledek jedné z nich má vliv na pravděpodobnost výsledku druhé z nich, nebo se jedná o totožné sázkové příležitosti;

Systém – aplikace přístupná na webových stránkách Provozovatele či aplikace pro mobilní telefony a obdobná zařízení, prostřednictvím níž se účastník hazardní hry přihlašuje do svého uživatelského konta a může uzavírat sázky;

Tip – Účastníkem hazardní hry zvolená sázková příležitost;

Uživatelské konto – hráčský účet zřízený u Provozovatele, jehož prostřednictvím probíhá účast na hazardní hře a na němž jsou evidovány peněžní prostředky, zejména vklady, sázky a výhry, odděleně od peněžních prostředků ostatních účastníků hazardní hry a Provozovatele;

Účastník hazardní hry – fyzická osoba, která se k účasti na hazardní hře registrovala či které bylo zřízeno dočasné uživatelské konto;

Vklad – jakékoliv plnění opravňující k účasti na hazardní hře;

Výhra – peněžní prostředky, na které má účastník hazardní hry nárok v případě, že vyhraje v konkrétní hazardní hře; výhra zahrnuje i peněžní prostředky (sázku), které do dané hazardní hry hráč vložil; výše výhry se určí jako součin kurzu, ve kterém byla sázka přijata, a výše sázky, kterou účastník hazardní hry vsadil;

Živá kurzová sázka – druh kurzové sázky, která je uzavřena v průběhu konání sázkové události.

3. Uzavření smlouvy a registrace:

K účasti v jakékoli hře Provozovatele je (s výjimkou účasti na základě dočasného uživatelského konta) zapotřebí registrace.

Hrát v rámci nabídky, na kterou se vztahuje základní povolení, mohou pouze osoby s bydlištěm na území České republiky starší 18 let, přičemž registrační formulář je vždy upraven tak, aby vyhovoval české právní úpravě, zejména Zákona o hazardních hrách. Systém Provozovatele zejména neumožní účastnit se hazardní hry osobě, která při registraci uvedla datum narození, ze kterého vyplývá, že je mladší 18 let.

Osoba žádající o registraci je pro účely registrace povinna:

- (i) poskytnout Provozovateli své identifikační a kontaktní údaje;
- (ii) individuálně si nastavit sebeomezující opatření v souladu s ustanovením § 15 odst. 2 Zákona o hazardních hrách, nebo individuálně odmítnout taková opatření nastavit;
- (iii) poskytnout Provozovateli nezbytné údaje o svém registrovaném platebním účtu nebo platební kartě v souladu s ustanovením § 78 Zákona o hazardních hrách.

Než je osobám žádajícím o registraci umožněno účastnit se hry, vždy však nejpozději před provedením registrace, musí tyto osoby dále akceptovat smluvní podmínky Provozovatele, ke kterým mají následně přístup též v systému (přičemž tyto smluvní podmínky nebudou v rozporu s tímto herním plánem).

K dokončení registrace dochází v okamžiku aktivace stálého uživatelského konta, a to po ověření a potvrzení příslušných údajů. Provozovatel při registraci ověřuje totožnost osob žádajících o registraci v souladu s požadavky ZHH a AML Zákona.

Žádná osoba nemůže mít u Provozovatele zaregistrováno více než jedno uživatelské konto.

a. Identifikační a kontaktní údaje

Při registraci jsou osoby o ni žádající povinny uvést své identifikační a kontaktní údaje, bez jejichž poskytnutí jim nebude umožněno účastnit se hazardní hry, a to ani v rámci dočasného uživatelského konta.

U všech účastníků hazardní hry se před tím, než mohou hrát u Provozovatele, kontroluje, zda (i) jejich účast na hazardní hře není vyloučena na základě sebeomezujících opatření či na základě ustanovení § 16 ZHH, (ii) nefigurují na seznamech osob podléhajících sankcím a politicky exponovaných osob.

b. Sebeomezující opatření

Při registraci si osoby o ni žádající musí buď nastavit - nebo odmítnout - sebeomezující opatření v souladu s § 15 odst. 2 Zákona o hazardních hrách.

Účastníci hazardní hry si tato opatření mohou zvolit též kdykoli po zřízení uživatelského konta a mohou si rovněž vybírat ze škály časových období, kdy nemohou hrát. Ta se mohou pohybovat v řádu hodin, týdnů, měsíců, či dokonce spočívat v úplném zrušení uživatelského konta. Veškerá uvedená opatření nabývají účinnosti okamžikem jejich nastavení. Účastník hazardní hry může tato

opatření rovněž následně měnit (tj. zvyšovat limity, snižovat limity, případně dané opatření úplně zrušit). Změna opatření ve formě zmírnění/zrušení opatření nabývá účinnosti 7 dnů po zadání požadavku na změnu ze strany účastníka hazardní hry. Změna ve formě zpřísnění opatření nabývá účinnosti okamžitě, avšak v každém případě nejpozději do 24 hodin po zadání požadavku.

c. Registrovaná platební metoda

Účastník hazardní hry musí mít registrovaný platební účet a/nebo platební kartu. Pro účely registrace je osoba žádající o registraci povinna uvést:

- (i) číslo nebo jiný jedinečný identifikátor platebního účtu, jehož je majitelem, a ze kterého bude, výhradně, s výjimkou uvedenou v § 79 a § 80 Zákona o hazardních hrách, na uživatelské konto převádět peněžní prostředky a na který bude výhradně z uživatelského konta přijímat peněžní prostředky; a/nebo
- (ii) číslo nebo jiný jedinečný identifikátor platební karty nebo jiného platebního prostředku, jejichž je držitelem, a ze kterých bude, výhradně, s výjimkou uvedenou v § 79 a § 80 Zákona o hazardních hrách, na uživatelské konto převádět peněžní prostředky a na které bude výhradně z uživatelského konta přijímat peněžní prostředky,

tak, aby danou osobu na základě tohoto čísla nebo tohoto identifikátoru bylo možno identifikovat jako majitele registrovaného platebního účtu nebo držitele registrované platební karty.

Registrovaným platebním účtem může být pouze platební účet vedený u osoby, která je oprávněna poskytovat platební služby v členském státě Evropské unie nebo ve státě, který je smluvní stranou Dohody o Evropském hospodářském prostoru.

Registrovanou platební kartou může být pouze platební karta vydaná osobou, která je oprávněna poskytovat platební služby v členském státě Evropské unie nebo ve státě, který je smluvní stranou Dohody o Evropském hospodářském prostoru.

Pro účely registrace platební metody musí účastník hazardní hry Provozovateli prokázat, že je jejím majitelem/držitelem, a to následujícím způsobem:

- (i) v případě platebního účtu a platební karty Visa, MasterCard, eKonto, či Entropay: poskytnutím výpisu z platebního účtu/platební karty, ze kterého je zřejmé číslo takového platebního účtu/platební karty a jméno a příjmení jeho majitele/držitele, které musí být totožné se jménem a příjmením účastníka hazardní hry žádajícího o registraci této platební metody;
- (ii) v případě jiného platebního prostředku Neteller, Skrill, My Paysafecard, Comgate a WebMoney: poskytnutím snímku obrazovky (screenshotu) pořízeného v rozhraní tohoto platebního prostředku, ze kterého je zřejmé číslo takové platební metody a jméno a příjmení jejího držitele, které musí být totožné se jménem a příjmením účastníka hazardní hry žádajícího o registraci této platební metody.

Účastník hazardní hry může mít více registrovaných platebních metod, nicméně v každém okamžiku může být aktivní pouze jedna z nich.

Na uživatelské konto a z uživatelského konta lze převádět peněžní prostředky pouze pomocí registrované platební metody, tedy buď pomocí registrovaného platebního účtu nebo registrované platební karty. Na uživatelském kontě mohou být peněžní prostředky vedeny ve čtyřech různých

měnách, a to v amerických dolarech, eurech, kanadských dolarech a britských librách. Jsou-li na uživatelské konto vkládány peněžní prostředky pomocí registrované platební metody vedené v jiné měně (včetně českých korun) než v těch zmíněných výše, je nabídnuta volba jedné z těchto měn, na kterou budou tyto prostředky převedeny. Pro jednotlivé měny jsou v rámci uživatelského konta zřízeny tzv. peněženky (*wallets*). Při vkladech na uživatelské konto a výběrech z něho jsou pro převody mezi jednotlivými měnami použity kurzy uveřejněné na internetových stránkách www.xe.com, kde jsou směnné kurzy aktualizovány každých 60 sekund („Kurz XE“). Za převod mezi měnami při vkládání peněžních prostředků na uživatelské konto a výběrech z něj je Provozovatelem účtován poplatek, který se liší u jednotlivých měn. Před provedením vkladu je vždy zobrazena částka, která bude stržena z registrované platební metody, a částka, o kterou bude navýšen zůstatek na uživatelském kontě (a obráceně v případě výběru), tedy již po započtení veškerých poplatků za převod mezi měnami účtovaných Provozovatelem. Žádné jiné poplatky za vklad či výběr peněžních prostředků na či z uživatelského konta nejsou Provozovatelem účtovány. Převod peněžních prostředků z uživatelského konta na registrovanou platební metodu účastníka hazardní hry je proveden nejpozději do pěti pracovních dnů od jeho zadání účastníkem hazardní hry.

Kromě omezení stanovených Zákonem o hazardních hrách uplatňuje Provozovatel pro vklady na uživatelské konto a výběry z něj následující limity (pokud transakce není zúčtována v měně, ve které je stanoven limit, použijí se ekvivalenty v jiných měnách dle Kurzu XE; pokud u platební metody není uveden limit na vklad nebo výběr, tato metoda nemá stanoveny limity):

Limity pro vklady												
Platební metoda	Minimální hodnota transakce				Maximální hodnota transakce				Denní limit			
	EUR	USD	CAD	GBP	EUR	USD	CAD	GBP	EUR	USD	CAD	GBP
Mastercard	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
Visa	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
my paysafecard	8	8	8	8	910	1000	1250	800	1850	2000	2500	1600
NETELLER	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
Entropay	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
Comgate	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
eKonto	10	10	10	10	590	640	800	520	590	640	800	520
Skrill	10	10	10	10	730	800	1000	640	910	1000	1250	800
WebMoney	10	10	10	10	910	1000	1250	800	910	1000	1250	800

Limity pro vklady (pokračování)									
Platební metoda	Týdenní limit				Měsíční limit				Limit počtu transakcí
	EUR	USD	CAD	GBP	EUR	USD	CAD	GBP	
Mastercard	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
Visa	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
my paysafecard	4550	5000	6250	4000	4550	5000	6250	4000	10 pokusů během 24 hodin / 3 vklady během 24 hodin
NETELLER	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
Entropay	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
Comgate	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
eKonto	1400	1500	1900	1200	2750	3000	3750	2400	5 pokusů během 24 hodin
Skrill	2750	3000	3750	2400	5500	6000	7500	4800	není stanoven
WebMoney	2750	3000	3750	2400	4500	5000	6250	4000	není stanoven

Limity pro výběry					
Platební metoda	Rollback*		Overcredit**		Limit počtu transakcí
	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	
Mastercard	50 USD	není stanoveno	100 USD	6 500 USD	3 výběry během 24 hodin
Visa	10 USD	není stanoveno	100 USD	6 500 USD	3 výběry během 24 hodin
NETELLER	50 USD	není stanoveno	1 USD	50 000 USD	3 výběry během 24 hodin
Entropay	10 USD	není stanoveno	100 USD	6 500 USD	3 výběry během 24 hodin
Skrill	50 USD	není stanoveno	0,01 USD	5 000 USD	3 výběry během 24 hodin
WebMoney	není stanoveno	není stanoveno	10 USD	5 000 USD	1 výběr během 24 hodin
Wire Transfer	není stanoveno	není stanoveno	45 000 USD	1 000 000 USD	1 výběr během 24 hodin
Bankovní převod	není stanoveno	není stanoveno	10 USD	44 499 USD	1 výběr během 24 hodin

* Rollbackem se rozumí situace, kdy jsou účastníkovi hazardní hry z jeho uživatelského konta na jeho registrovanou platební metodu vypláceny peněžní prostředky ve výši nepřevyšující výši dosud nevyplacených prostředků, které na svoje uživatelské konto v minulosti tento účastník hazardní hry vložil pomocí této registrované platební metody.

** Overcreditem se rozumí situace, kdy jsou účastníkovi hazardní hry z jeho uživatelského konta na jeho registrovanou platební metodu vypláceny peněžní prostředky ve výši převyšující výši dosud nevyplacených prostředků, které na svoje uživatelské konto v minulosti tento účastník hazardní hry vložil pomocí této konkrétní registrované platební metody.

Výše uvedené denní, týdenní a měsíční limity pro výše vkladů a limity pro výše výběrů představují základní úroveň těchto limitů, přičemž maximální výše může být za určitých okolností Provozovatelem navýšena, a to především v závislosti na kritériích jako jsou množství vkladů učiněných na uživatelské konto daným účastníkem hazardní hry, množství jím odehraných her, doba uplynulá od aktivace jeho uživatelského konta a rozsah dodatečné prověrky účastníka hazardní hry provedené Provozovatelem. Před tím, než Provozovatel schválí zvýšení úrovně limitů pro daného

účastníka hazardní hry, je třeba provést celou řadou dodatečných „know your customer“ prověření takového účastníka hazardní hry, jejichž rozsah závisí na požadované úrovni limitů a která jsou vždy komplexní a jdou nad rámec kontrol a opatření požadovaných podle AML Zákona a ZHH. Pro účastníky hazardní hry, kterým byla dle zmíněných kritérií Provozovatelem umožněna nejvyšší úroveň limitů, je limit pro maximální hodnotu jednotlivého vkladu odvozen od denních, týdenních a měsíčních limitů pro vklady, které mohou činit až 200 000 USD pro denní limit, 300 000 USD pro týdenní limit a 500 000 USD pro měsíční limit. Výběry pro takové účastníky hazardní hry potom nejsou omezeny maximální výší.

Sázky se uzavírají v amerických dolarech, eurech, či britských librách (informace o tom, v které měně se sázky uzavírají, je vždy zobrazena při sestavování sázky); pokud účastník hazardní hry nemá zřízenou peněženku v měně, ve které chce uzavírat sázky, nebrání to účasti na hazardní hře a dojde ke konverzi prostředků. Například, chce-li účastník hazardní hry uzavřít sázku ve výši 10 amerických dolarů, ale má na svém uživatelském kontě pouze peněžní prostředky v eurech, dojde k přepočtu měn a ke stržení dopovídající částky dle Kurzu XE. Žádný poplatek za takový převod mezi měnami není účastníkovi hazardní hry Provozovatelem účtován. Všechny zmíněné transakce jsou řádně dokumentovány a vedeny a účastník hazardní hry je má možnost zkontrolovat.

Provozovatel vede evidenci každé platební transakce na uživatelské konto a z uživatelského konta. Evidence zahrnuje zejména identifikační údaje účastníka hazardní hry, výši a datum provedení transakce. Tuto evidenci Provozovatel uchovává po dobu nejméně 10 let.

4. Dočasné konto a konto

Účastník hazardní hry si musí založit uživatelské konto; během tohoto procesu jsou získány jeho identifikační a kontaktní údaje. Do okamžiku registrace zřídí Provozovatel účastníkovi hazardní hry dočasné uživatelské konto.

Dočasná uživatelská konta mohou být aktivní nejdéle 30 dní. Během doby, kdy je dočasné uživatelské konto aktivní, nesmí celkový vklad přesáhnout částku 3.000 Kč (a to ani v součtu jednotlivých vkladů). Z dočasného uživatelského konta nelze vybírat vložené vklady nebo výhry.

Dojde-li k registraci účastníka hazardní hry, je Provozovatel povinen převést evidované peněžní nebo hrací prostředky z jeho dočasného uživatelského konta na jeho uživatelské konto. Nedojde-li k registraci účastníka hazardní hry, je Provozovatel povinen mu vrátit nevyčerpaný vklad nejpozději do 7 dnů ode dne zrušení jeho dočasného uživatelského konta výše uvedeným způsobem. Registraci nelze provést po uplynutí 30 dnů ode dne, kdy osoba požádala o registraci.

Jakmile účastník hazardní hry provedl vklad prostřednictvím registrované platební metody a vložil tak prostředky na své uživatelské konto, může se začít účastnit hazardních her a činit sázky. Na dočasné uživatelské konto lze do shora uvedené výše úhrnného zákonného limitu 3.000 Kč provádět vklady i pomocí platební metody, která nebyla registrována.

Dle Zákona o hazardních hrách mohou být vklady (s výše uvedenou výjimkou dočasného uživatelského konta) přijímány a výběry prováděny pouze prostřednictvím registrované platební metody účastníka hazardní hry. Každý vklad a výběr je monitorován za účelem prevence podvodného jednání. Zákon o hazardních hrách nepovoluje převody prostředků mezi účastníky hazardní hry.

Výplata zůstatku z uživatelského konta

V případě zrušení dočasného uživatelského konta Provozovatel převede účastníkovi hazardní hry nevyčerpaný vklad do 7 dnů od zrušení uživatelského konta. V případě, že Provozovatel nedisponuje informace o žádné platební metodě daného účastníka hazardní hry neumožňující příjem peněžních prostředků nebo pokud pokus Provozovatele o převedení nevyčerpaného vkladu nebude úspěšný, bude takový účastník hazardní hry vyzván, aby poskytl informace o takové platební metodě. Pokud účastník hazardní hry neposkytne takové informace, jeho nevyčerpaný vklad mu bude převeden ve formě virtuální platební karty (za jejíž vystavení si Provozovatel účtuje poplatek ve výši 3 EUR) do 7 dnů od zrušení uživatelského konta.

V případě zrušení trvalého uživatelského konta na základě žádosti účastníka hazardní hry Provozovatel převede účastníkovi hazardní hry zůstatek na uživatelském kontě na jeho registrovanou platební metodu umožňující příjem peněžních prostředků do 7 dnů od zrušení uživatelského konta. V případě, že účastník hazardní hry nemá registrovanou platební metodu umožňující příjem peněžních prostředků nebo pokud pokus Provozovatele o převedení zůstatku nebude úspěšný, bude takový účastník hazardní hry vyzván, aby poskytl informace o takové platební metodě a doložil, že je jejím majitelem/držitelem. Pokud účastník hazardní hry neposkytne takové informace a nedoloží je do uplynutí 7 dnů od zrušení uživatelského konta, jeho zůstatek mu bude převeden ve formě virtuální platební karty (za jejíž vystavení si Provozovatel účtuje poplatek ve výši 3 EUR).

V případě zrušení trvalého uživatelského konta Provozovatelem z důvodu hrubého porušení nebo soustavného porušování herního plánu nebo zákona ze strany účastníka hazardní hry Provozovatel dle vlastního uvážení buď (i) účastníkovi hazardní hry zablokuje účast na hazardních hrách a umožní mu pouze provést výběr zůstatku z uživatelského konta pomocí registrované platební metody umožňující příjem peněžních prostředků, nebo (ii) převede zůstatek na jeho uživatelském kontě na registrovanou platební metodu takového účastníka hazardní hry umožňující příjem peněžních prostředků do 7 dnů od zrušení uživatelského konta, přičemž o tomto bude účastník hazardní hry informován emailem. V případě, že účastník hazardní hry neprovede výběr zůstatku z uživatelského konta v přiměřené době či nemá registrovanou platební metodu umožňující příjem peněžních prostředků, nebo pokud pokus Provozovatele o převedení zůstatku nebude úspěšný, jeho zůstatek mu bude převeden ve formě virtuální platební karty (za jejíž vystavení si Provozovatel účtuje poplatek ve výši 3 EUR). Nicméně, v případě důvodného podezření podvodu ze strany účastníka hazardní hry, kterým mohla být způsobena majetková újma Provozovateli a/nebo jiným účastníkům hazardní hry, si Provozovatel vyhrazuje právo zadržet zůstatek na uživatelském kontě takového účastníka do doby, než bude případ vyšetřen, a v případě, že se podezření potvrdí, jednostranně snížit zůstatek na uživatelském kontě o doloženou výši majetkové újmy za účelem její kompenzace.

5. Uzavírání kurzových sázek

Typy kurzových sázek

Provozovatel nabízí následující typy kurzových sázek:

Jednoduchá sázka: Jednoduchá sázka je sázka na jeden zvolený tip týkající se dané sázkové události. Pokud účastník hazardní hry správně uhodne tip, na který vsadil, má nárok na výhru ve výši rovnající se součinu kurzu, ve kterém byla sázka přijata, a výše sázky.

Akumulátor: Akumulátor je sázka na dva či více jednotlivých tipů, přičemž aby měl účastník hazardní hry nárok na výhru, musí správně uhodnout všechny tipy zahrnuté do akumulátoru. Výše výhry z akumulátoru se vypočítá jako součin kurzů jednotlivých tipů zahrnutých do akumulátoru a výše sázky.

Druhy sázkových příležitostí

Sázky mohou být uzavřeny na sázkové příležitosti nabízené Provozovatelem k jednotlivým sázkovým událostem, mezi které patří zejména následující:

- výsledek sázkové události, např. výhra, prohra, remíza (pokud u dané sázkové události může být dosažena);
- přesné skóre v dané fázi sázkové události (např. v třetině, polovině či po uplynutí základní stanovené hrací doby);
- vítězství, postup či konkrétní umístění daného soutěžícího v sázkových událostech krátkodobého či dlouhodobého charakteru;
- skutečnosti přímo související s průběhem či výsledkem sázkové události, jako např. počet branek, bodů apod. zaznamenaných jednotlivým soutěžícím, jednotlivým členem týmu, či všemi soutěžícími v daném soutěžním (například ligovém) kole, či rozdíl mezi počtem branek, bodů apod. zaznamenaným jednotlivými soutěžícími.

Způsob uzavírání sázek

1. Účastníci hazardní hry mohou hrát hazardní hry pomocí dvou základních metod: buď pomocí softwarové aplikace, kterou si mohou stáhnout z webových stránek Provozovatele (za stažení aplikace není Provozovatelem účtován žádný poplatek) a následně nainstalovat, nebo se mohou účastnit hazardní hry přímo na webových stránkách Provozovatele.
2. Účastníci hazardní hry se musí přihlásit do svého uživatelského konta. Systém obsahuje též identifikační a kontaktní údaje Provozovatele, údaje o orgánu, který udělil základní povolení, a odkaz na stránku Provozovatele, kde je uvedeno varování, že účast na hazardní hře může být škodlivá, včetně identifikačních a kontaktních údajů na instituci zabývající se prevencí a léčbou problémů spojených s patologickým hráčstvím. Uživatelské rozhraní obsahuje indikátor času stráveného účastí v hazardní hře, jakož i varování, že účast v hazardní hře může být škodlivá.
3. Po přihlášení do svého uživatelského konta si kliknutím na jednu ze záložek v systému účastníci hazardní hry zobrazí jednotlivé kategorie sázkových událostí, na které je možno uzavřít sázky. Po výběru jednotlivé kategorie sázkových událostí jsou zobrazeny všechny dostupné sázkové události v dané kategorii, na které lze vsadit.
4. Po zvolení konkrétní sázkové události jsou účastníkovi hazardní hry zobrazeny všechny nabízené sázkové příležitosti k dané sázkové události a jejich příslušné kurzy.
5. Jakmile si účastník hazardní hry vybere konkrétní sázkovou příležitost (např. přesné skóre sázkové události), na kterou chce vsadit, kliknutím označí či zadá její konkrétní výsledek (např. 3:1 pro domácí), a tím jej zahrne do sázenky. V sázence lze zadat výši jednotlivých sázek, přičemž účastníci hazardní hry mohou sázet pouze prostředky, které mají na svém uživatelském kontě, nebo méně, pokud se rozhodli pro sebeomezující opatření, jak je uvedeno výše.
6. V případě, že účastník hazardní hry do sázenky zahrne více tipů a označí u nich příslušná zaškrťávací políčka, jsou mu kromě jednoduchých sázek automaticky zobrazeny též

akumulátory a Provozovatelem přednastavené kombinace sázek (viz níže), které lze sestavit z tipů zahrnutých do sázenky a označených zaškrtnutím příslušného políčka. V sázence následně účastník hazardní hry označí, na které z nabízených sázek (jednoduchých sázek a akumulátorů) nebo Provozovatelem přednastavených kombinací sázek chce vsadit tím, že k těmto vybraným sázkám a jejich kombinacím zadá výše sázek.

6.1. Mezi Provozovatelem nabízené přednastavené kombinace sázek patří:

- 6.1.1. Trixie – 4 sázky na 3 různé tipy: 3 akumulátory zahrnující vždy 2 tipy a 1 akumulátor zahrnující všechny 3 tipy;
- 6.1.2. Patent – 7 sázek na 3 různé tipy: 3 jednoduché sázky, 3 akumulátory zahrnující vždy 2 tipy a 1 akumulátor zahrnující všechny 3 tipy;
- 6.1.3. Yankee – 11 sázek na 4 různé tipy: 6 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 4 akumulátory zahrnující vždy 3 tipy a 1 akumulátor zahrnující všechny 4 tipy;
- 6.1.4. Lucky 15 – 15 sázek na 4 různé tipy: 4 jednoduché sázky, 6 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 4 akumulátory zahrnující vždy 3 tipy a 1 akumulátor zahrnující všechny 4 tipy;
- 6.1.5. Super Yankee – 26 sázek na 5 různých tipů: 10 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 10 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 5 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy a 1 akumulátor zahrnující všech 5 tipů;
- 6.1.6. Lucky 31 - 31 sázek na 5 různých tipů: 5 jednoduchých sázek, 10 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 10 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 5 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy a 1 akumulátor zahrnující všech 5 tipů;
- 6.1.7. Heinz – 57 sázek na 6 různých tipů: 15 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 20 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 15 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy, 6 akumulátorů zahrnujících vždy 5 tipů a 1 akumulátor zahrnující všech 6 tipů;
- 6.1.8. Lucky 63 – 63 sázek na 6 různých tipů: 6 jednoduchých sázek, 15 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 20 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 15 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy, 6 akumulátorů zahrnujících vždy 5 tipů a 1 akumulátor zahrnující všech 6 tipů;
- 6.1.9. Super Heinz – 120 sázek na 7 různých tipů: 21 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 35 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 35 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy, 21 akumulátorů zahrnujících vždy 5 tipů, 7 akumulátorů zahrnujících vždy 6 tipů a 1 akumulátor zahrnující všech 7 tipů;
- 6.1.10. Goliath – 247 sázek na 8 různých tipů: 28 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 56 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 70 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy, 56 akumulátorů zahrnujících vždy 5 tipů, 28 akumulátorů zahrnujících vždy 6 tipů, 8 akumulátorů zahrnujících vždy 7 tipů a 1 akumulátor zahrnující všech 8 tipů; a
- 6.1.11. Super Goliath – 502 sázek na 9 různých tipů: 36 akumulátorů zahrnujících vždy 2 tipy, 84 akumulátorů zahrnujících vždy 3 tipy, 126 akumulátorů zahrnujících vždy 4 tipy, 126 akumulátorů zahrnujících vždy 5 tipů, 84 akumulátorů zahrnujících vždy 6 tipů, 36 akumulátorů zahrnujících vždy 7 tipů, 9 akumulátorů zahrnujících vždy 8 tipů a 1 akumulátor zahrnující všech 9 tipů.

Tyto kombinace představují zjednodušený způsob, jak uzavřít větší množství sázek najednou bez nutnosti je zadávat do sázenky samostatně jednu po druhé. Pokud účastník hazardní hry vloží do sázenky např. 5 tipů, zaškrtně u všech v sázence příslušná

políčka a následně k nabídnuté kombinaci Lucky 31 zadá částku 1 USD, bude vsazeno 31 x 1 USD, tedy 1 USD na každou sázku zahrnutou v takové kombinaci. Sázky zahrnuté do kombinace jsou přitom samostatné a samostatně se i vyhodnocují, tedy každá jednoduchá sázka a akumulátor v kombinaci bude mít svůj vlastní výsledek a v případě uhodnutí tipu/tipů v ní zahrnutých bude mít svou vlastní výhru odpovídající součinu výše dané sázky (v uvedeném příkladu USD 1) a jejího kurzu.

7. Nakonec, jakmile je účastník hazardní hry připraven k uzavření sázky/sázek zahrnutých na sázenke, klikne na „Uzavřít sázku“ a její/jejich souhrn se zobrazí ve stejné záložce. Kurzová sázka však nebude uzavřena, pokud se v čase mezi zahrnutím tipu do sázenky a zpracováním sázky Provozovatelem změní nabízený kurz daného tipu. V takovém případě na toto bude účastník hazardní hry upozorněn a bude dotázán, zda si přeje uzavřít sázky v novém, aktuálním kurzu zobrazeném v tomto upozornění. Účastník hazardní hry má též před kliknutím na tlačítko „Uzavřít sázky“ možnost zaškrtnutím příslušného políčka předem akceptovat případnou změnu nabízeného kurzu, ke které došlo mezi zahrnutím tipu do sázenky a kliknutím na zmíněné tlačítko.
8. Po uzavření sázky je účastníkovi hazardní hry Provozovatelem z uživatelského konta odečtena částka odpovídající výši uzavřené sázky/sázek. Své uzavřené a zatím nevyhodnocené sázky mohou účastníci hazardní hry sledovat také kliknutím na záložku „Otevřené sázky“. V této záložce je k dispozici též odkaz na záložku obsahující historii všech účastníkem hazardní hry uzavřených sázek.

Živé kurzové sázky

U některých sázkových příležitostech Provozovatel nabízí možnost uzavření živé kurzové sázky, tedy sázky uzavírané v průběhu konání sázkové události (tedy i po jejím začátku). Živá kurzová sázka však nebude uzavřena, pokud se v čase mezi zahrnutím tipu do sázenky a zpracováním sázky Provozovatelem změní nabízený kurz daného tipu. V takovém případě na toto bude účastník hazardní hry upozorněn a bude dotázán, zda si přeje uzavřít sázky v novém, aktuálním kurzu zobrazeném v tomto upozornění. Účastník hazardní hry má též před kliknutím na tlačítko „Uzavřít sázky“ možnost zaškrtnutím příslušného políčka předem akceptovat případnou změnu nabízeného kurzu, ke které došlo mezi zahrnutím tipu do sázenky a kliknutím na zmíněné tlačítko.

Provozovatel dále nezaručuje možnost uzavřít živou kurzovou sázku na jakoukoliv sázkovou událost či příležitost; stejně tak si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit či pozastavit možnost uzavírat živé kurzové sázky na danou sázkovou událost či příležitost.

Provozovatel si vyhrazuje právo uplatnit při uzavírání sázek na zvolené sázkové příležitosti zpoždění.

Různé

Provozovatel není povinen účastníkům hazardní hry poskytovat doplňkové informace o sázkových událostech/příležitostech. Pokud jsou takové informace v systému zobrazeny, mají jen orientační význam, a proto by se na ně účastníci hazardní hry neměli výhradně spoléhat při uzavírání sázek; naopak by si měli zajistit dostatek informací týkajících se dané sázkové události/příležitosti též z jiných zdrojů.

Akumulátory nebudou přijaty, pokud by měly zahrnovat související tipy. Sázky přijaté omylem v rozporu s předchozí větou budou vyhodnoceny tak, že bude vyhodnocen související tip s nejvyšším kurzem a ostatní související tipy zahrnuté v akumulátoru budou vyhodnoceny s kurzem 1,0

Uzávěrka sázek zobrazená u jednotlivých sázkových událostí či příležitostí slouží pouze k informačním účelům. Provozovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení pozastavit sázení, a to úplně nebo částečně (ve vztahu jen k některým příležitostem), kdykoli to bude pokládat za nutné.

S výjimkou případů uvedených níže v části „Zrušení sázek“ uzavřená sázka zůstává v platnosti a již ji nelze zrušit, jakmile je přijata. Je odpovědností každého účastníka hazardní hry ověřit si správnost údajů při uzavírání sázky.

Minimální výše jednotlivé sázky se liší v závislosti na druhu sázkové události/příležitosti a může být stanovena v intervalu 0,01 až 0,1 USD/EUR/GBP. Provozovatel si však vyhrazuje stanovit vyšší minimální výši jednotlivé sázky, a to i jen pro některé sázkové události/příležitosti či jejich kategorie.

Systém Provozovatele nepřijme sázku (ať už jednoduchou či akumulátor), jejíž potenciální výše výhry by přesáhla 50 000 USD či ekvivalent této částky v jiné měně. Maximální výše jednotlivé sázky je omezena pouze pravidlem obsaženým v předchozí větě, lze ji tedy stanovit jako podíl uvedeného limitu 50 000 USD a kurzu dané sázky.

Sázky není povoleno uzavírat na objednávku (např. prostřednictvím sázkových agentů) a/nebo v zastoupení. V prokazatelném případě je Provozovatel oprávněn předmětné sázky zrušit. V případě důvodného podezření na porušení této podmínky je Provozovatel oprávněn odmítnout sázku.

V případě hrubého porušení nebo soustavného porušování herního plánu nebo zákona je provozovatel oprávněn zrušit uživatelské konto účastníka hazardní hry, prostřednictvím něž byl herní plán či zákon porušen, a ukončit smluvní vztah s takovým účastníkem hazardní hry.

6. Stanovení výsledku, nárok na výhru a výplata výher

Účastníkovi hazardní hry vzniká nárok na výhru v případě, že správně uhodne jím zvolený tip, na který bylo vsazeno. V případě akumulátorů vzniká nárok na výhru jen v případě, že účastník hazardní hry správně uhodne všechny tipy zahrnuté do daného akumulátoru. Výše výhry se stanoví jako součin sázky a kurzu, ve kterém byla přijata, ledaže tento herní plán stanoví jinak.

Provozovatel může upravit kurz, např. jej zvýhodnit formou procentuálního navýšení. Podmínky, za nichž je poskytována tato úprava musí Provozovatel zveřejnit předem a tato úprava musí být vyznačena na výpisu sázky a zaznamenána v historii sázek v databázi Provozovatele. Mezi metody úpravy (zvýhodnění) kurzu či sázek uplatňované Provozovatelem patří zejména:

- a) zvýšení celkového kurzu, ve kterém by jinak sázka byla přijata, pokud je účastníkem hazardní hry splněna podmínka (i) určitého minimálního počtu zvolených tipů a/nebo (ii) minimálního celkového kurzu všech tipů v dané sázce a/nebo (iii) minimálního počtu zvolených tipů v dané, Provozovatelem určené kategorii sázkových událostí (např. sázky na zápasy fotbalové Premier League či na konkrétní tenisový turnaj); a
- b) paušální zvýšení kurzů nabízených pro (i) určitou sázkovou událost, (ii) konkrétní sázkovou příležitost, (iii) sázky na určitý počet konkrétních sázkových příležitostí k tomuto účelu zvolených Provozovatelem a nabídnutých účastníkovi hazardní hry, a to i jen po omezenou dobu (například jeden den).

Stanovení výsledku a vyhodnocení sázek u kurzového sázení

V případě všech sázkových příležitostí se sázky vyhodnocují na základě oficiálních výsledků. Následné opravy nebo změny oficiálního výsledku (například z důvodu pozdější diskvalifikace některého ze soutěžících či kontumace výsledku) nebudou mít na vyhodnocení žádný vliv. Externí partneři Provozovatele monitorují jakékoli ovlivňování sportovních výsledků formou předem dohodnutého výsledku zápasu, jeho průběhu či jeho jednotlivých částí.

Pokud není uvedeno jinak u dané sázkové události, výsledek všech sázek se stanoví na základě oficiálního výsledku sázkové události na konci „základní stanovené hrací doby“. Pro potřeby tohoto herního plánu je základní stanovená hrací doba definována stejně jako v oficiálních pravidlech zveřejněných odpovídající řídicí sportovní asociací (či jiným kompetentním orgánem v případě

sázkových příležitostí, které se netýkají sportu). Například u fotbalu je základní stanovená hrací doba stanovena na 90 minut včetně nastavení, ale ne prodloužení nebo penaltového rozstřelu. Provozovatel z tohoto ustanovení může předem stanovit výjimky, které uvede v systému.

V případě, že není sázková událost bez pevně stanovené hrací doby dohrána, a přesto je oficiálně vyhlášen výsledek, pak jsou vypláceny výhry podle tohoto oficiálního výsledku (např. skoky na lyžích, Formule 1, baseball), není-li v tomto herním plánu výslovně stanoveno jinak.

Pokud není stanoveno v systému jinak, pak ve vztahu ke všem tipům na celkového vítěze sázkové události platí, že při neúčasti takového soutěžícího v sázkové události bude sázka považována za prohranou za předpokladu, že samotná sázková událost proběhne, tedy nebude zrušena.

Provozovatel sníží výhru, v případě, že se více než jeden soutěžící umístil na takové pozici (a tedy se o ni dělí), která je rozhodující pro vyhodnocení sázky (např. bylo vsazeno právě na konkrétní umístění takového soutěžícího), přičemž výhra se snižuje tak, že se dělí počtem shodně se umístivších soutěžících.

Na případnou drobnou chybu ve jménu soutěžícího nebude brán při vyhodnocení sázek zřetel, pokud se taková chyba netýká věcné podstaty uzavřené sázky a nemůže uvést účastníka hazardní hry v omyl.

Způsob a lhůty pro výplatu výher

Každá výhra se připisuje na uživatelské konto účastníka hazardní hry okamžitě po skončení poslední sázkové události, které se sázka týká a zveřejnění oficiálního výsledku této sázkové příležitosti.

V případě, že na uživatelské konto bude neoprávněně připsána výhra, je Provozovatel oprávněn takto nesprávně připsanou výhru odečíst z uživatelského konta účastníka hazardní hry, a to i bez jeho souhlasu. O takovém postupu Provozovatel účastníka hazardní hry informuje.

K provedení výplaty klikne účastník hazardní hry na tlačítko v systému a provede volbu vyplatit. Účastník hazardní hry je následně dotázán na výši výplaty, kterou potvrdí a dojde tak k převodu částky na jeho registrovanou platební metodu.

Co se týče boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, Provozovatel aplikuje následující opatření:

- totožnost účastníka hazardní hry je řádně ověřována a je shromážděn a zaznamenán dostatek údajů, aby Provozovatel mohl provést kontrolu klienta („know your customer“);
- noví účastníci hazardní hry, kteří se nejvíce jeví být legitimní nebo u nichž je podezření na trestnou činnost nebo zločinné spolčení, jsou před uzavřením jakéhokoli aktivního vztahu odkázáni na pracovníka pověřeného hlášením případů legalizace výnosů z trestné činnosti (tzv. Money Laundering Reporting Officer) a/nebo jiného patřičného pracovníka;
- navázané obchodní vztahy jsou pravidelně monitorovány, aby byla zajištěna shoda hry s profily účastníka hazardní hry;
- průběžně jsou aplikovány analytické nástroje k měření aktuálních a historických herních vzorců účastníka hazardní hry, a to za účelem identifikace potenciálně podezřelé aktivity, zejména v souvislosti s velkými nebo abnormálními transakcemi;
- v případě podezřelé aktivity budou provedena opatření a taková aktivita bude bezodkladně nahlášena v souladu s interními postupy, a dále budou učiněna hlášení příslušným orgánům činným v trestním řízení a správním orgánům v souladu s příslušnými požadavky; a
- záznamy se uchovávají za účelem uchování auditní stopy a jako potenciální důkazní

prostředky.

Provozovatel spolupracuje a postupuje koordinovaně v rámci jakéhokoli následného vyšetřování nebo stíhání vedeného příslušnými orgány činnými v trestním řízení a regulačními orgány.

Neregulérní sázky

Pokud budou existovat důvodné pochybnosti o regulérnosti sázky, Provozovatel je oprávněn:

- požadovat od účastníka hazardní hry další informace případně potřebné k prošetření regulérnosti sázky;
- využít k prošetření regulérnosti sázky všechny přiměřené prostředky;
- pozastavit výplatu výher a/nebo jejich výběr z uživatelského konta,

příčemž budou-li tyto pochybnosti potvrzeny, je Provozovatel oprávněn takovou sázku zrušit.

Provozovatel za žádných okolností nenese odpovědnost za ztráty účastníka hazardní hry nebo jiných osob, které mohou vzniknout v souvislosti s uzavřením neregulérní sázky.

Provozovatel si na základě svého vlastního rozhodnutí vyhrazuje právo shromažďovat a zpracovávat jakékoliv informace spojené se stylem sázení jednotlivých účastníků hazardní hry, jejich osobními daty, vkládáním prostředků a dále jakékoliv jiné související informace a dotazy, které Provozovateli pomohou prošetřit podezření na porušení tohoto herního plánu.

Provozovatel vždy při výkonu svých práv postupuje způsobem, který zaručuje všem účastníkům hazardní hry rovné podmínky.

Zrušení sázek

Provozovatel zruší sázky v případě:

- chybného zadání sázkové příležitosti či chybného přijetí sázky (s výjimkou kurzu sázkové příležitosti) vinou Provozovatele (například z důvodu technické či lidské chyby);
- zadání sázky do systému ztratilo význam z důvodu vyšší moci (např. změna pravidel sázkové události);
- kdy jsou chybně nabízené kurzy, které ve vzájemné kombinaci umožňují účastníkovi hazardní hry dosáhnout jisté výhry;
- kdy je v důsledku technické či jiné chyby přijata sázka, u které nejsou splněny všechny podmínky stanovené či vyžadované Zákonem o hazardních hrách, AML zákonem, či tímto herním plánem nebo které jsou s nimi jiným způsobem v rozporu;
- kurzových sázek s výjimkou živých kurzových sázek:
 - kdy sázka byla uzavřena poté, co sázková příležitost již začala;
- živých kurzových sázek:
 - kdy sázka byla uzavřena v době, kdy již byl výsledek v sázce obsaženého tipu znám;
- sázek uzavřených na tipy, o kterých je již rozhodnuto;
- zrušení (včetně zpětného zrušení) sázkové příležitosti či nevyhlášení jejího oficiálního výsledku;

- sázek na lepší umístění některého ze soutěžících v případě, že se ani jeden z nich sázkové příležitosti nezúčastní;
- sázek na individuální výkon soutěžícího v dané sázkové příležitosti v případě, že se jí nezúčastní (např. sázka na to, zda soutěžící či člen týmu vstřelí branku);
- změny místa konání sázkové příležitosti (i) na domácí půdu soupeře, (ii) v případě mezinárodních zápasů do jiné země (toto ustanovení se nevztahuje na sázky na sázkovou událost konající se na neutrální půdě, na sázkové události v rámci turnaje, na sázky na umístění se v tabulce a jiné sázky dlouhodobého charakteru a také na případy, kdy dojde k dobrovolnému výběru soupeřova hřiště jako místa konání sázkové události);
- přerušení či odložení sázkové příležitosti a jejímu následnému pokračování či konání více než 72 hodin po původním termínu jejího konání (to neplatí pro kurzové sázky na sázkové příležitosti, jejichž výsledek již je jednoznačně stanoven);
- neuskutečnění všech zápasů či jiných událostí v daném soutěžním (ligovém) kole ve vztahu k sázkám týkajícím se průběhu takového kola (např. sázky na počet vstřelených branek v daném ligovém kole);
- došlo ke změně v propozicích sázkové události nebo k jejímu předčasnému ukončení tak, že tipovaného přesného výsledku nebylo možno dosáhnout;
- baseballové utkání se neuskutečnilo v termínu zveřejněném Provozovatelem, a to ať již z jakéhokoliv důvodu; a
- skreče tenisového utkání (to neplatí pro kurzové sázky na sázkové příležitosti, jejichž výsledek je v okamžiku skreče již jednoznačně stanoven, např. výsledek prvního setu při skreči v druhém setu).

Sázky budou primárně rušeny před jejich vyhodnocením. V případě zrušení sázky se Provozovatel vynasnaží kontaktovat účastníka hazardní hry ještě před zahájením sázkové příležitosti. V případě, že důvod pro zrušení bude odhalen až po vyhodnocení, Provozovatel zruší sázku zpětně.

U zrušené jednoduché sázky se vrací sázka (vklad), účastník hazardní hry tedy obdrží částku rovnající se výši uzavřené sázky. V případě akumulátorů je sázka zrušena, jen pokud je dán důvod pro zrušení všech tipů v ní zahrnutých; pokud je zrušena pouze část akumulátoru (jen některé z v něm zahrnutých tipů), jeho zbývající část zůstává v platnosti, přičemž kurz zrušených tipů se nahrazuje kurzem 1,0.

V případě nesprávného vypořádání sázky Provozovatel opraví jakoukoli chybu a opětovně vypořádá sázku. Jakékoli prostředky a/nebo výhru připsanou na uživatelské konto nebo vyplacenou v důsledku chyby nelze použít ani vyplatit a Provozovatel zruší jakékoli transakce, k nimž byly takové prostředky použity. Účastník hazardní hry je v takovém případě povinen na žádost Provozovatele předmětné částky vrátit. Pokud má účastník hazardní hry na svém uživatelském kontě nějaké prostředky, Provozovatel je oprávněn příslušné částky strhnout z uživatelského konta a/nebo zrušit transakci.

V případě, že na uživatelské konto budou chybně připsány peněžní prostředky, Provozovatel takto nesprávně připsané prostředky odečte z uživatelského konta účastníka hazardní hry i bez jeho souhlasu, a to v případě, že se účastník hazardní hry mohl prokazatelně seznámit s tím, že výhra byla na uživatelské konto připsána neoprávněně. Pokud byly tyto prostředky využity ke kurzovým sázkám nebo jako sázky v jiných hazardních hrách, které provozuje Provozovatel, všechny tyto sázky se ruší. Takto bude postupováno, i když už zmíněné sázky byly vyhodnoceny a eventuelní prostředky z výher z těchto sázek vyplaceny z uživatelského konta. Pokud se tímto postupem uživatelské konto dostane

do záporného zůstatku, je účastník hazardní hry povinen vzniklý dluh uhradit do 10 dnů od upozornění provozovatele.

VIP Program

Provozovatel poskytuje všem účastníkům hazardní hry za stejných podmínek VIP Program, v rámci kterého získávají účastníci hazardní hry věrnostní body za hraní na stránkách Provozovatele.

Účastník hazardní hry získává určitý počet věrnostních bodů v závislosti na množství, druhu a hodnotě uzavřených sázek. Za získané věrnostní body potom účastník získává 'StarsCoins', které jsou následně směněny za reklamní a podobné předměty či za peněžní prostředky připsané na uživatelské konto účastníka hazardní hry. Podmínky pro získání 'StarsCoins' budou zveřejněny v systému.

Provozovatel dále účastníkům hazardní hry může poskytnout bonusy za provedený vklad na uživatelské konto. Takový bonus (a jeho výše) je zobrazen v peněžence dostupné v systému, a to odděleně od peněžních prostředků daného účastníka hazardní hry, a je mu poskytnut za provedení vkladu na jeho uživatelské konto. S bonusem ovšem (na rozdíl od peněžních prostředků vložených na uživatelské konto) účastník hazardní hry nemůže nijak disponovat, dokud nezíská určité množství věrnostních bodů. Poskytnutá, ale prozatím blokováná výše bonusu je uvolňována (a tedy přeměňována na peněžní prostředky) postupně po částech, vždy když účastník dosáhne určitého, předem stanoveného a Provozovatelem zveřejněného množství věrnostních bodů. Po uvolnění části bonusu, tedy jeho přeměnění na peněžní prostředky, mají tyto peněžní prostředky stejnou povahu jako vklady na uživatelské konto provedené samotným účastníkem hazardní hry; lze je tedy použít na hraní hazardních her či je lze též vybrat z uživatelského konta převodem na registrovanou platební metodu daného účastníka hazardní hry. Na uvolnění celé výše bonusu (tedy na získání potřebného množství věrnostních bodů) mají účastníci hazardní hry určitý předem stanovený časový interval; pokud není celá výše bonusu v tomto časovém intervalu uvolněna, zbylou neuvolněnou část bonusu již nelze dále uvolnit a účastníkovi hazardní hry tedy právo získat bonus zanikne (prekluduje).

7. Reklama a stížnosti

V případě, že bude účastník hazardní hry nespokojen s poskytnutými službami, může Provozovatele kontaktovat prostřednictvím speciálního formuláře (*Contact Support Form*) nebo zasláním emailu na adresu support@betstars.cz, ve kterém detailně popíše, s jakými problémy se setkal a jakou formu nápravy si přeje. Provozovatel zašle účastníkovi hazardní hry automatické potvrzení o doručení reklamační, kontaktuje ho a společně s ním situaci vyřeší. Takovéto stížnosti jsou posuzovány již během 90 minut. Většina stížností je vyřízena do sedmi dnů; pokud v této lhůtě vyřízena není, je stížnost eskalována managementu a v takovém případě je vyřešena do třiceti dnů. Provozovatel tuto lhůtu prodlouží (a tedy stížnost po jejím uplynutí nezamítne) o dobu, po kterou čeká na dodání vyžádaných podkladů od účastníka hazardní hry, který stížnost podal. Stížnost je možno podat do šesti měsíců od okamžiku, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Předchozí věta nebrání účastníkovi hazardní hry uplatnit u provozovatele právo na výhru ve lhůtě 1 roku ode dne vyhodnocení sázkové příležitosti.

V případě vzniku sporu o přijetí (nebo nepřijetí) jakékoli sázky prostřednictvím uživatelského konta účastníka hazardní hry jsou při rozhodování těchto záležitostí rozhodující záznamy z logu databáze sázek Provozovatele.

Účastníci hazardní hry, kteří nejsou spokojeni s tím, jak byla jejich stížnost vyřízena, mohou Provozovatele požádat, aby jejich případ byl dále posouzen ze strany tzv. seniorního pracovníka (*Senior Agent*), reklamačního centra (*Escalation Point*) nebo manažera ve službě (*Manager on Duty*).

Účastníci hazardní hry se mohou při řešení sporů obrátit také na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je pro oblast hazardních her Česká obchodní inspekce (viz www.coi.cz).

8. Přechodná a závěrečná ustanovení

V situacích neupravených tímto herním plánem nebo v případě jeho rozdílného výkladu účastníkem hazardní hry a Provozovatelem je závazné rozhodnutí Provozovatele. Právem rozhodným pro poměr mezi účastníkem hazardní hry a Provozovatelem je právo České republiky. Pokud případný spor mezi účastníkem hazardní hry a Provozovatelem nebude vyřešen smírnou cestou, jsou k řešení takových sporů příslušné soudy České republiky.

Tento herní plán nabývá účinnosti dnem nabytí účinnosti rozhodnutí o vydání základního povolení č.j. MF-41208/2016/34-17.