



TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.
Brečtanová 1
830 07 Bratislava
www.tipos.sk

HERNÝ PLÁN
Elektronickej okamžitej lotérie prostredníctvom SMS
„Veľký Hráč #0006“

PRVÁ ČASŤ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Predmet úpravy

1. Herný plán elektronickej okamžitej lotérie prostredníctvom SMS „Veľký Hráč #0006“ (ďalej len „**herný plán**“) vydáva TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s., so sídlom Brečtanová 1, 830 07 Bratislava, IČO: 31 340 822, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 499/B (ďalej len „**prevádzkovateľ**“), ako prevádzkovateľ hazardných hier podľa § 4 ods. 2 písm. i) **elektronickej okamžitej lotérie** prostredníctvom SMS „Veľký Hráč #0006“ (ďalej len „elektronická okamžitá lotéria“) podľa príslušných ustanovení zákona č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o hazardných hrách**“) a na základe individuálnej licencie na prevádzkovanie hazardných hier podľa § 4 ods. 2 písm. i) zákona o hazardných hrách (ďalej len „**individuálna licencia**“) udelenej Úradom pre reguláciu hazardných hier.
2. Herný plán upravuje súbor pravidiel zahŕňajúcich pravidlá elektronickej okamžitej lotérie pravidlá a spôsob prijímania stávok a ich výšku, počet SMS žrebov a cenu jedného SMS žrebu, pravidlá, lehoty a spôsob vyplácania výhry ďalšie náležitosti uvedené v zákone o hazardných hrách.
3. Súčasťou herného plánu je podľa § 2 písm. g) zákona o hazardných hrách reklamačný poriadok, ktorý upravuje súbor pravidiel určujúcich podmienky uplatnenia reklamácie, vrátane spôsobu a lehoty na uplatnenie reklamácie a spôsobu a lehoty na jej vybavenie.

Článok 2 Základné definície

1. **Centrálnym systémom prevádzkovateľa** sa na účely tohto herného plánu rozumie informačný systém využívaný na prevádzkovanie hazardných hier prevádzkovateľa vrátane elektronickej okamžitej lotérie.
2. **Mobilným operátorom** sa na účely tohto herného plánu rozumie ktorýkoľvek alebo všetci nižšie uvedení mobilní operátori:
 - a) Slovak Telekom, a. s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO: 35 763 469;
 - b) Orange Slovensko, a. s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270;
 - c) O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863;
 - d) SWAN Mobile, a. s., so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré mesto, IČO: 35 680 202 ako aj
 - e) akýkoľvek ďalší mobilný operátor, s ktorým prevádzkovateľ uzatvorí osobitnú zmluvu, na základe ktorej umožní účasť na hazardných hrách prevádzkovaných prevádzkovateľom, pri ktorých je možné prijímanie stávok prostredníctvom SMS zasielaných na základe služieb poskytovaných takýmto mobilným operátorom.
3. **SMS** sa na účely tohto herného plánu rozumie krátka textová správa odoslaná hráčom alebo hráčovi v súvislosti s účasťou na elektronickej okamžitej lotérii prostredníctvom mobilného operátora.
4. **SMS žrebom** sa na účely tohto herného plánu rozumie SMS doručená hráčovi ako žreb elektronickej okamžitej lotérie po jeho zakúpení hráčom podľa tohto herného plánu s týmito náležitosťami: označenie názvu elektronickej okamžitej lotérie, číslo SMS žrebu, dátum predaja, cena a informácia o tom, či bol SMS žreb výherný alebo nevýherný a v prípade výherného SMS žrebu informácia o výhre.
5. **Všeobecnými obchodnými podmienkami** sa na účely tohto herného plánu rozumejú všeobecné obchodné podmienky vydané prevádzkovateľom upravujúce využívanie mobilných telefónnych čísel hráčov aj v elektronickej okamžitej lotérii.

6. **Zákonom o AML** sa na účely tohto herného plánu rozumie zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ako aj akýkoľvek právny predpis, ktorý ho počas trvania individuálnej licencie, súčasťou ktorej je tento herný plán, nahradí.
7. **Webovým sídlom prevádzkovateľa** sa na účely tohto herného plánu rozumie webová stránka prevádzkovateľa www.tipos.sk, vrátane všetkých a akýchkoľvek jej podstránok.

Článok 3

Schvaľovanie a zverejňovanie herného plánu

1. Herný plán a jeho zmeny schvaľuje príslušný orgán štátnej správy v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o hazardných hrách.
2. Herný plán je dokument, ktorý prevádzkovateľ sprístupňuje v sídle prevádzkovateľa a na webovom sídle prevádzkovateľa, prípadne aj inou vhodnou formou.

Článok 4

Závaznosť herného plánu

1. Ustanovenia herného plánu sú záväzné pre:
 1. prevádzkovateľa;
 2. fyzické osoby, ktoré na základe pracovného pomeru, obdobného právneho vzťahu alebo iného zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom vykonávajú činnosti pri prevádzkovaní elektronickej okamžitej lotérie;
 3. fyzické osoby, ktoré požadujú účasť na elektronickej okamžitej lotérii podľa tohto herného plánu ako potenciálni hráči;
 4. hráčov – fyzické osoby, ktoré splnili podmienky účasti na elektronickej okamžitej lotérii podľa tohto herného plánu (ďalej len „**hráč**“).
2. Hráčom je len fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov veku, kúpila si SMS žreb (uzatvorila stávkku, v rámci ktorej zároveň uhradila súvisiaci vklad podľa herného plánu) a splní ďalšie podmienky ustanovené v tomto hernom pláne.
3. Uzatvorením stávky v podobe kúpy SMS žrebu prejavuje hráč súhlas s pravidlami herného plánu, ak z tohto herného plánu nevyplýva, že súhlas už bol z jeho strany prejavovaný skôr.
4. Potenciálny hráč berie na vedomie, že ak má záujem o účasť v elektronickej okamžitej lotérii, je viazaný týmto herným plánom a všeobecnými obchodnými podmienkami.

Článok 5

Základné podmienky účasti hráčov elektronickej okamžitej lotérie

1. Hráč musí vykonať registráciu pred uzatvorením stávky (kúpy prvého SMS žrebu) pre svoje mobilné telefónne číslo, ktorým chce vykonať kúpu SMS žrebu, a to v súlade a za podmienok stanovených vo všeobecných obchodných podmienkach, ak už nevykonala registráciu pre uzatvorenie stávky v inej hazardnej hre prevádzkovanvej prevádzkovateľom, na ktorej je možné sa zúčastniť prostredníctvom SMS. Registráciou vzniká medzi prevádzkovateľom a hráčom zmluvný vzťah.
2. Mobilné telefónne číslo bude aktivované za nasledovných podmienok:
 - a) hráč vyhlási, že má viac ako 18 rokov, a teda je podľa zákona o hazardných hrách oprávnený zúčastniť sa na hazardných hrách a spĺňa prípadné ostatné podmienky stanovené vo všeobecných obchodných podmienkach,
 - b) mobilné telefónne číslo nie je pre uzatváranie stávok prostredníctvom SMS blokované rozhodnutím dotknutého mobilného operátora.

3. Prostredníctvom všeobecných obchodných podmienok môže prevádzkovateľ určiť skupinu mobilných telefónnych čísiel, ktoré nie je možné využívať pre účasť na elektronickej okamžitej lotérii; tým nie sú dotknuté práva a povinnosti mobilného operátora na základe zmluvného vzťahu medzi ním a hráčom.
4. Registráciu podľa tohto článku je možné vykonať dvomi spôsobmi:
 - a) Registrácia prvým spôsobom prebieha v dvoch fázach:
 - i) prvá fáza spočíva v odoslaní bezplatnej prázdnej SMS na telefónne číslo 3333,
 - ii) druhá fáza spočíva v tom, že po preverení dotknutého mobilného telefónneho čísla zo strany dotknutého mobilného operátora v zmysle bodu 2 písm. b) tohto článku, bude hráčovi doručená SMS za účelom potvrdenia registrácie. Po prijatí spätnej SMS potvrdí hráč súhlas s registráciou a podmienkami odoslaním bezplatnej SMS s textom ANO na číslo 3333.
 - b) Registrácia druhým spôsobom je špecifikovaná v článku 7 tohto herného plánu.
5. Hráč počas registrácie vyhlasuje, že má viac ako 18 rokov, a teda splňa podmienky stanovené v zákone o hazardných hrách a vo všeobecných obchodných podmienkach.

DRUHÁ ČASŤ

KÚPA SMS ŽREBU, OVEROVANIE A VYPLÁCANIE VÝHIER

Článok 6

Kúpa SMS žrebu a pravidlá elektronickej okamžitej lotérie

1. Kúpa SMS žrebu sa riadi týmto herným plánom a všeobecnými obchodnými podmienkami. SMS žreby je možné zakúpiť výhradne prostredníctvom SMS zaslanej z mobilného telefónu s registrovaným telefónnym číslom podľa článku 5 herného plánu.
2. SMS žreb si hráč zakúpi zaslaním SMS na skrátené telefónne číslo 3333 v tvare „ZREB HRAC“ alebo v tvare „HRAC“, pričom slovo „HRAC“ znamená skrátený názov emisie definovaný v emisnom liste.
3. Hráč môže vytvoriť prostredníctvom SMS aj pokyn na opakovanú automatickú kúpu SMS žrebov, a to pre rôzne časové intervaly (1 až 7 dní), a to zaslaním SMS v tvare „ZREB HRAC Ox“ alebo v tvare „HRAC Ox“ (napr. „ZREB HRAC O1“ alebo napr. „HRAC O1“) na skrátené číslo 3333, kde znak „x“ predstavuje interval v dňoch v rozmedzí 1 až 7, kedy bude opakovaná automatická kúpa SMS žrebu realizovaná (napr. „ZREB HRAC O3“ alebo napr. „HRAC O3“) - opakovaná automatická kúpa SMS žrebu bude realizovaná v deň definovania pokynu a každý tretí nasledujúci kalendárny deň). Pokiaľ hráč neuvedie parameter x, znamená to, že opakovaná automatická kúpa žrebu bude realizovaná v deň definovania pokynu – zaslania SMS v dotknutom tvare a každých ďalších sedem nasledujúcich kalendárnych dní, t. j. raz za týždeň. O zaregistrovaní pokynu podľa tohto bodu je hráč informovaný vo forme SMS bezodkladne po jeho zaregistrovaní.
4. Hráč berie na vedomie, že z technických alebo akýchkoľvek iných prevádzkových dôvodov môže nastať, že na základe jeho pokynu podľa bodu 3 tohto článku, nedôjde k automatickej kúpe SMS žrebu; v takomto prípade nedôjde k zúčtovaniu ceny SMS žrebu, resp. k odrátaniu kreditu podľa bodu 6 tohto článku herného plánu. O tejto skutočnosti sa hráč dozvie nedoručením SMS žrebu.
5. Stávka v podobe kúpy SMS žrebu je riadne uzatvorená po prijatí SMS žrebu; k prijatiu SMS žrebu hráčom dochádza spravidla bezodkladne po jeho kúpe podľa bodu 2 tohto článku herného plánu.
6. Cena SMS žrebu bude zúčtovaná hráčovi v zúčtovaní telekomunikačných a iných služieb poskytnutých dotknutým mobilným operátorom. Ak hráč používa predplatenú formu telekomunikačných služieb, bude mu cena SMS žrebu odrátaná okamžite z predplateného kreditu. Koncová cena, ktorú hráč uhradí mobilnému operátorovi, je tvorená hodnotou

zodpovedajúcou cene SMS žrebu a telekomunikačným poplatkom dotknutého mobilného operátora za odoslanie SMS určeného týmto mobilným operátorom; podrobnosti upravujú všeobecné obchodné podmienky. V prípade opakovanej automatickej kúpy SMS žrebu podľa bodu 3 tohto článku herného plánu dochádza k zúčtovaniu ceny SMS žrebu, resp. odrátaniu kreditu vo výške ceny SMS žrebu podľa tohto bodu dochádza bezprostredne pred doručením SMS žrebu.

7. Hráč je oprávnený zrušiť pokyn na opakovanú automatickú kúpu SMS žrebov kedykoľvek, a to zaslaním SMS v tvare „ZREB HRAC STOP O“ alebo v tvare „HRAC STOP O“ na skrátené číslo 3333. O zrušení pokynu na opakovanú automatickú kúpu SMS žrebov je hráč informovaný bezodkladne po zrušení tohto pokynu vo forme SMS.
8. Prevádzkovateľ môže dočasne zrušiť možnosť vytvorenia pokynu na opakovanú automatickú kúpu SMS žrebu.
9. Po doručení SMS žrebu prevádzkovateľ zašle hráčovi bezplatnú SMS, kde sa zobrazí jedinečné aktívne prepojenie na link <http://smszreb.tipos.sk/hrac/xxxxxxx>, na ktorom si hráč môže zobrazit' neodkrytý žreb (pokiaľ technológia mobilného telefónu a aktuálna služba mobilného operátora uvedené umožňuje). Obsahom tejto informačnej SMS o vyhodnotení SMS žrebu je názov emisie, identifikačné číslo SMS žrebu a informácia o výške výhry, resp. informácia, že SMS žreb je nevýherný.
10. V prípade spornosti alebo pochybnosti o právoplatnosti a presnosti uzatvorenej stávky je rozhodujúci kompletný údajový záznam o stávke registrovaný v centrálnom systéme prevádzkovateľa.
11. Hráč berie na vedomie, že maximálny limit, ktorý môže použiť ako vklad ku jednotlivým stávkam hazardných hier, v ktorých je možné uzatvoriť stávku prostredníctvom SMS, stanovuje dotknutý mobilný operátor; tým nie sú dotknuté ďalšie limity určené prevádzkovateľom.
12. Prevádzkovateľ pre účely elektronickej okamžitej lotérie vydáva emisný list, ktorý je prílohou tohto herného plánu a obsahuje najmä:
 - a) názov emisie SMS žrebov,
 - b) skrátený názov emisie SMS žrebov,
 - c) cenu jedného SMS žrebu,
 - d) sériové číslo emisie a rozsah poradových čísel emitovaných SMS žrebov v emisii,
 - e) počet emitovaných SMS žrebov v emisii spolu (emisný objem) a celkovú hernú istinu ako súčin počtu emitovaných SMS žrebov a ceny za jeden SMS žreb,
 - f) počet výherných SMS žrebov v emisii spolu, celkovú výhernú istinu a počet výherných žrebov (v jednotlivom výhernom poradí) celej emisie,
 - g) pravdepodobnosti jednotlivých výhier a celkovú pravdepodobnosť výhry,
 - h) celkový emisný výherný podiel výhernej istiny ku hernej istine vyjadrený v percentách,
 - i) dátum spustenia emisie,
 - j) dátum ukončenia emisie.

Článok 7

Registrácia a uzatvorenie prvej stávky (kúpy prvého SMS žrebu)

1. Registráciu druhým spôsobom podľa článku 5 bod 4 písm. b) tohto herného plánu a uzatvorenie prvej stávky (kúpy prvého SMS žrebu) podľa článku 6 bodu 2 je možné vykonať aj nasledovným spôsobom a to v dvoch fázach:
 - i) prvá fáza spočíva v odoslaní SMS v tvare „ZREB HRAC“ alebo v tvare „HRAC“ na telefónne číslo 3333, pričom slovo „HRAC“ znamená skrátený názov emisie definovaný v emisnom liste,
 - ii) druhá fáza spočíva v tom, že po preverení dotknutého mobilného telefónneho čísla zo strany dotknutého mobilného operátora v zmysle bodu 2 písm. b) článku 5 tohto herného plánu, bude hráčovi doručená SMS za účelom potvrdenia registrácie a kúpy prvého SMS žrebu emisie definovanej podľa bodu 12 článku 6 tohto herného plánu. Po prijatí spätnej SMS potvrdí hráč súhlas s registráciou a podmienkami registrácie

a zakúpi si SMS žreb emisie definovanej podľa bodu 12 článku 6 tohto herného plánu odoslaním SMS s textom „ANO ZREB HRAC“ alebo s textom „ANO HRAC“ na číslo 3333; pričom slovo „ANO“ znamená, že hráč potvrdí súhlas s registráciou a podmienkami registrácie a „ZREB HRAC“ alebo „HRAC“ znamená zakúpenie SMS žrebu emisie definovanej podľa bodu 12 článku 6 tohto herného plánu.

2. Na registráciu vykonanú podľa bodu 1 tohto článku 7 herného plánu sa z ustanovení článku 5 aplikujú len body 1 až 3, bod 4 písm. b) a bod 5 tohto herného plánu. Na uzatvorenie prvej stávky (kúpu prvého SMS žrebu) vykonanú podľa bodu 1 tohto článku 7 herného plánu sa z ustanovení článku 6 aplikujú len body 1 a 2, bod 5, bod 6 prvá až tretia veta, body 9 až 12 tohto herného plánu. Ak sa v tomto hernom pláne hovorí o registrácii, má sa za to, že sa jedná aj o registráciu podľa bodu 1 tohto článku a v prípade, ak sa v tomto hernom pláne hovorí o kúpe SMS žrebu, má sa za to, že sa jedná aj o kúpu SMS žrebu podľa bodu 1 tohto článku.

Článok 8

Uplatnenie nároku na výhru, overovanie a vyplácanie výhier v elektronickej okamžitej lotérii

1. Nárok na výhru vzniká za podmienok určených herným plánom, ak zo všeobecne záväzných právnych predpisov nevyplýva inak.
2. Výhrou v elektronickej okamžitej lotérii môže byť peňažná výhra podľa emisného listu uvedeného v článku 6 herného plánu.
3. Hráč má právo uplatniť si nárok na výhru:
 - a) v sídle prevádzkovateľa; alebo
 - b) na iných miestach prevádzkovateľa, a to v čase prevádzkových hodín určených prevádzkovateľom; aktuálny zoznam, kde je možné si uplatniť nárok na výhru osobne je uvedený na webovom sídle prevádzkovateľa (ďalej len „iné miesta prevádzkovateľa“); alebo
 - c) prostredníctvom SMS, ak jeho výhra neprevyšuje 1 000 eur, a to za podmienok podľa bodu 8 a 9 tohto článku herného plánu.
4. Hráč je povinný si uplatniť nárok na výhru v sídle prevádzkovateľa alebo iných miestach prevádzkovateľa, a to v čase prevádzkových hodín určených prevádzkovateľom, ak jeho finančná výhra prevyšuje 1 000 EUR.
5. Prevádzkovateľ musí vyplatiť výhercovi výhru najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa uplatnenia nároku na výhru, ak z osobitných všeobecne záväzných predpisov, najmä v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochranou pred financovaním terorizmu nevyplýva inak.
6. Hráč je oprávnený žiadať o vyplatenie výhry nasledovnými spôsobmi:
 - a) v hotovosti do sumy 1 000 eur v sídle prevádzkovateľa alebo na iných obchodných predajných miestach prevádzkovateľa;
 - b) na bankový účet registrovaný k mobilnému telefónnemu číslu podľa bodu 8 tohto článku herného plánu.
7. Lehota na uplatnenie nároku na výhru je 35 dní od kúpy SMS žrebu; ak si hráč neuplatní nárok na výhru v uvedenej lehote, jeho výhra márnym uplynutím lehoty prepadne v prospech prevádzkovateľa.
8. Najneskôr pred uplatnením nároku na prvú výhru prostredníctvom SMS si musí hráč zaregistrovať číslo bankového účtu hráča za podmienok bližšie uvedených všeobecných obchodných podmienkach; forma a spôsob zadania čísla bankového účtu sú určené vo všeobecných obchodných podmienkach. Úspešná registrácia čísla bankového účtu k dotknutému mobilnému telefónnemu číslu je hráčovi potvrdená bezodkladne vo forme spätnej SMS.
9. Uplatnenie nároku na výhru a vyplatenie výhry prostredníctvom SMS sa uplatňuje odoslaním bezplatnej SMS z registrovaného mobilného telefónneho čísla s kľúčovým

slovom „VYHRA“ na číslo 3333; po overení oprávneného nároku hráča na výhru (ak výhra nepresahuje sumu 1 000,00 EUR) a ostatných súvisiacich skutočností, prevádzkovateľ vyplatí výhru na bankový účet podľa bodu 8 tohto článku.

10. Ak z platnej právnej úpravy nevyplýva inak, pri osobnej prítomnosti hráča v sídle prevádzkovateľa sa vykonáva o.i. aj overenie identifikácie hráča a splnenia podmienok uzatvorenia stávky prostredníctvom SMS. Hráč je povinný pre tieto účely priniesť aktívnu SIM kartu, z ktorej bola uzatvorená stávka, a to vo funkčnom zariadení tak, aby bolo možné overiť, či sa jedná o SIM kartu vzťahujúcu sa na mobilné telefónne číslo, ktorým bola zaslaná stávka vo forme SMS; tým nie sú dotknuté práva a povinnosti prevádzkovateľa podľa osobitných predpisov v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochranou pred financovaním terorizmu.
11. Hráč berie na vedomie, že ak zmení mobilného operátora pred uplatnením si nároku na vzniknutú výhru, môže si nárok na výhru uplatniť výlučne osobne v sídle prevádzkovateľa. Rovnako si hráč môže uplatniť nárok na výhru iba osobne v sídle prevádzkovateľa v prípade, ak mobilný operátor vykoná blokáciu možnosti využitia telefónneho čísla hráča podľa tohto herného plánu.
12. Ak nie je možné zo strany prevádzkovateľa preveriť si vznik nároku na výhru v prípade odcudzenia alebo straty SIM karty, nárok na vzniknutú výhru hráčovi zaniká.
13. Výhry prepadnuté, na ktoré si v lehote uvedenej v tomto hernom pláne neuplatnil hráč nárok a neboli vyplatené, sú zdrojom prevádzkovateľa na realizáciu výdavkov najmä na mimoriadne alebo prémiové výhry v hazardných hrách prevádzkovaných prevádzkovateľom.

TRETIA ČASŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 9

Podmienky uplatnenia reklamácií

1. Hráč je oprávnený uplatniť u prevádzkovateľa reklamáciu v prípade, ak sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv alebo porušeniu povinností prevádzkovateľa pri prevádzkovaní SMS okamžitej lotérie podľa tohto herného plánu.
2. Reklamáciu je možné uplatniť najneskôr do 15 dní odo dňa skončenia lehoty na uplatnenie nároku na výhru podľa bodu 7 článku 8 herného plánu alebo odo dňa vzniku dôvodu na uplatnenie reklamácie, a to v závislosti od dôvodu uplatnenia reklamácie.
3. Reklamáciu je možné uplatniť týmito spôsobmi:
 - a. doporučeným listom zaslaným priamo do sídla prevádzkovateľa: TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s., Brečtanová 1, 830 07 Bratislava 37;
 - b. prostredníctvom e-mailu na info@tipos.sk;
 - c. prostredníctvom elektronického formulára, na webovom sídle prevádzkovateľa.
4. Reklamácia musí obsahovať aspoň:
 - a. stručný popis reklamovanej udalosti s uvedením príčiny vzniku reklamácie, ak je hráčovi známa, resp. dôvodu reklamácie;
 - b. výšku nárokovanej výhry, ak sa domáha výhry, inak uvedenie, čoho sa domáha;
 - c. údaj jednoznačne definujúci stávku, tzv. ID SMS žrebu;
 - d. telefónne číslo, z ktorého bol SMS žreb kúpený;
 - e. identifikačné a kontaktné údaje hráča najmenej v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo, prípadne iný identifikačný údaj hráča, adresa trvalého pobytu alebo iná korešpondenčná adresa, prostredníctvom ktorej je možné hráča kontaktovať.
5. Ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky údaje alebo podklady uvedené v odseku 4 tohto článku, prevádzkovateľ nie je povinný začať reklamačné konanie. V prípade, ak je reklamácia neúplná a hráč v reklamácií uviedol dostatočné kontaktné údaje,

prevádzkovateľ vyzve hráča na doplnenie reklamácie; do doplnenia reklamácie neplynie lehota podľa článku 10 tohto herného plánu.

6. Dátumom rozhodujúcim pre začatie reklamačného konania je doručenie úplnej reklamácie prevádzkovateľovi.
7. Otázky, žiadosti o informácie alebo podnety hráčov sa nepovažujú za reklamáciu podľa tohto článku a nevzťahuje sa na ne článok 9 a 10 tohto herného plánu.

Článok 10

Reklamačné konanie a jeho výsledok

1. Po uplatnení reklamácie podľa predchádzajúceho článku herného plánu je prevádzkovateľ povinný začať reklamačné konanie. Reklamačné konanie je prevádzkovateľ povinný vybaviť a jeho výsledok oznámiť písomne hráčovi, ktorý reklamáciu uplatnil, a to všetko najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa začatia reklamačného konania.
2. Ak má hráč za to, že jeho reklamácia bola vybavená v rozpore s týmto herným plánom, zákonom o hazardných hrách alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, proti vybaveniu reklamácie môže podať námietky do 15 dní odo dňa, kedy bol vyrozumený o výsledku reklamačného konania. V námietke je hráč povinný uviesť, z akého dôvodu má za to, že jeho reklamácia bola vybavená v rozpore s týmto herným plánom, zákonom o hazardných hrách alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi; na uplatnenie námietok podľa tohto bodu sa článok 9 herného plánu vzťahuje primerane. O námietkach rozhodne generálny riaditeľ prevádzkovateľa, a to v lehote do 30 dní od doručenia námietok proti vybaveniu reklamácie.
3. Pre posúdenie oprávnenosti reklamácie, alebo v sporných prípadoch o platnosti, či presnosti uzatvorenej stávky, je rozhodujúci kompletný údajový záznam o stávke v elektronickej okamžitej lotérii registrovaný v centrálnom systéme prevádzkovateľa.

ŠTVRTÁ ČASŤ

OSOBITNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 11

Osobitné ustanovenia

1. Podľa ustanovenia § 5 ods. 1 písm. d) zákona o AML je prevádzkovateľ povinnou osobou, na ktorú sa vzťahujú príslušné práva a povinnosti pri predchádzaní a odhaľovaní legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu. Vzhľadom na uvedené je prevádzkovateľ oprávnený, a zároveň povinný postupovať pri prevádzkovaní elektronickej okamžitej lotérie v súlade so zákonom o AML ako aj internými predpismi, vydanými na základe zákona o AML, pričom tieto osobitné práva a povinnosti v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochranou pred financovaním terorizmu nie sú explicitne v tomto hernom pláne obsiahnuté. V tejto súvislosti je prevádzkovateľ oprávnený požadovať najmä predloženie dokumentov alebo poskytnutia informácií ako aj požadovať primeranú súčinnosť.
2. Pri prevádzkovaní elektronickej okamžitej lotérie podľa tohto herného plánu, vrátane vykonávania činností podľa zákona o AML, dochádza k spracúvaniu osobných údajov hráča zo strany prevádzkovateľa podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) v znení neskorších predpisov; všetky informácie týkajúce sa

- spracúvania osobných údajov sú dostupné na webovom sídle prevádzkovateľa v sekcii Ochrana súkromia.
3. Hráč má podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ARS**“) právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov s cieľom ochrany svojich práv, a to za podmienok stanovených v zákone o ARS, a to v lehote do 30 dní odo dňa doručenia rozhodnutia generálneho riaditeľa prevádzkovateľa podľa článku 10 herného plánu alebo márneho uplynutia lehoty uvedenej v odseku 2 článku 10 herného plánu, ak v zákone o ARS nie je uvedené inak; tým nie je dotknutá komunikácia pred podaním žiadosti o nápravu. Pre účely tohto herného plánu sa za žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS považuje námietka podľa článku 10 tohto herného plánu. Subjekty alternatívneho riešenia sporov ako aj postup pre podanie návrhu sú špecifikované v zákone o ARS. Uplatnením práva podľa tohto odseku nie je dotknuté právo hráča obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd podľa príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.
 4. Ak v tomto hernom pláne nie je upravené, prevádzkovateľ si vyhradzuje vydať a meniť všeobecné obchodné podmienky, pričom prevádzkovateľ si vyhradzuje vo všeobecných obchodných podmienkach bližšie upraviť najmä:
 - a) registráciu telefónneho čísla, vrátane súvisiacich práv a povinností hráča a prevádzkovateľa;
 - b) formáty SMS, vrátane SMS v elektronickej okamžitej lotérii;
 - c) uplatnenie, overenie a vyplácanie výhry na bankový účet registrovaný k registrovanému telefónnemu číslu;
 - d) ostatné skutočnosti, vrátane podmienok zmeny všeobecných obchodných podmienok a prechodných ustanovení.
 5. Všeobecné obchodné podmienky sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi herným plánom na jednej strane a všeobecnými obchodnými podmienkami na strane druhej má herný plán prednosť.
 6. Prevádzkovateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť prevádzkovanie elektronickej okamžitej lotérie, ak z dôvodu akýchkoľvek mimoriadnych okolností by bolo čo aj len čiastočne znemožnené riadne prevádzkovanie elektronickej okamžitej lotérie; o tejto skutočnosti informuje najmä prostredníctvom webového sídla prevádzkovateľa. Ak v dôsledku prerušenia alebo obmedzenia prevádzkovania dotknutej hazardnej hry nebude možné vyhodnotiť uzatvorené stávky (kúpené SMS žreby), prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť vrátenie ceny SMS žrebu, ktoré neboli vyhodnotené podľa tohto herného plánu.
 7. Hráč berie na vedomie prípadnú nemožnosť zakúpenia SMS žrebu vplyvom alebo z dôvodov u tretích strán (nemožnosť realizovať kúpu z dôvodu výpadku u mobilného operátora, komunikačného prepojenia alebo výpadku elektrického prúdu v ktoromkoľvek systéme potrebnom na kúpu SMS žrebu a pod.).

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Tento herný plán nadobúda účinnosť - 6. JÚN 2022
2. Neoddeliteľnou súčasťou tohto herného plánu je príloha: Emisný list elektronickej okamžitej lotérie prostredníctvom SMS „Veľký Hráč #0006“.