Účinnosť od: 16.11.2026

VŠEOBECNÉ PODMIENKY HAZARDNÝCH HIER SPOLOČNOSTI FORTUNA SK, a.s.

OBSAH

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA 3
2. REGISTRÁCIA 4
3. HRÁČSKY ÚČET 8
4. VKLAD NA HRÁČSKY ÚČET 14
5. VÝBER Z HRÁČSKEHO ÚČTU 15
6. EVIDENCIA ÚDAJOV O STÁVKACH A HRÁČOCH , ZODPOVEDNÉ HRANIE 17
7. POPLATKY, FINANČNÉ LIMITY A DOBA SPRACOVANIA TRANSAKCIÍ 19
8. PREVÁDZKOVÁ DOBA 21
9. REKLAMÁCIA 21
10. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV 21
11. KLUBOVÉ BODY A BONUSY 22
11.1 Klubové body 22
11.2 Bonusy 23
12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA 25

Zoznam použitých pojmov a skratiek

Pojmy definované a použité v týchto všeobecných podmienkach hazardných hier spoločnosti FORTUNA SK, a.s. majú význam podľa nižšie uvedených definícií. Akékoľvek iné pojmy použité, ale nedefinované v týchto všeobecných podmienkach, majú význam definovaný aktuálne platnými Hernými plánmi spoločnosti FORTUNA SK, a.s., ak z kontextu týchto VP nevyplýva iný význam.

1. **AML zákon** – 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.
2. **Bonusové výhry** – predstavujú výhry Hráča pri využití Kasínového bonusu.
3. **Bonusy** – Kasínové bonusy a iné bonusy poskytované spoločnosťou Fortuna.
4. **HP** – Herný plán – predstavuje súbor pravidiel zahŕňajúcich pravidlá Hazardnej hry, pravidlá a spôsob prijímania Vkladov a ich výšku, pravidlá a spôsob vykonania Stávky, možnosti vrátenia Vkladu, pravidlá, lehoty a spôsob vyplácania výhry, reklamačný poriadok a ďalšie náležitosti uvedené v ZHH, ktorého znenie je schválené Úradom pre reguláciu hazardných hier a zverejnené na www.ifortuna.sk, pričom pre prevádzkovanie a účasť na Hazardných hrách v spoločnosti Fortuna je záväzný Herný plán pre prevádzkovanie kurzových stávok v herniach, prevádzkach a v internetovej herni a Herný plán pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne, príslušný podľa druhu Hazardnej hry, ktorého sa úprava daného Herného plánu týka. Neoddeliteľnou súčasťou Herného plánu pre prevádzkovanie internetových hier v internetovom kasíne sú pravidlá každej jednotlivej Kasínovej hry.
5. **Fortuna** – spoločnosť FORTUNA SK, a.s., IČO: 00684881, so sídlom Einsteinova 23, 85101 Bratislava ako prevádzkovateľ Hazardných hier podľa ZHH.
6. **Hazardné hry** – hazardné hry v zmysle § 4 ZHH.
7. **ID zatočenia** – identifikačné číslo stávky používané pri hazardných hrách v Kasíne, ktoré identifikuje konkrétne zatočenie Hráča zobrazované v sekcii História stávok / Casino.
8. **Internetové hry** – Hazardné hry prevádzkované prostredníctvom internetovej siete ako komunikačného kanálu, a to buď v internetovej herni alebo v internetovom kasíne.
9. **Kasínový bonus** – Bonusy poskytované v Internetovom kasíne (vstupné bonusy, bonusy ku Vkladu, obratové bonusy, žetóny na stolové hry a/alebo voľné zatočenia (free spiny)) v rámci účasti na Kasínových hrách.
10. **Kasínové hry** – Internetové hry prevádzkované v internetovom kasíne.
11. **Klubové body** – sú vernostné body, ktoré získava Hráč za uzatváranie Stávok alebo ako odmenu pri vybraných Bonusoch.
12. **Partner** – spolupracujúca prevádzka alebo sieť prevádzok, kde je možné zakúpiť si Fortuna kupóny slúžiace na Vklad na Hráčsky účet. Aktuálny zoznam Partnerov je dostupný na https://www.ifortuna.sk/pobocky.
13. **Politicky exponovaná osoba** – osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia definovaná AML zákonom (napr. hlava štátu, predseda vlády, poslanec zákonodarného zboru, sudca Najvyššieho súdu, a pod.). Politicky exponovanou osobou je aj manžel, manželka alebo osoba, ktorá má obdobné postavenie ako manžel alebo manželka osoby podľa predchádzajúcej vety, dieťa, zať, nevesta osoby podľa predchádzajúcej vety, alebo osoba s obdobným postavením alebo rodič osoby podľa predchádzajúcej vety.

14. **Prestávkovanie/Pretočenie** – suma peňažných prostriedkov, ktoré musí Hráč vynaložiť/minúť pre získanie konkrétneho Bonusu.
15. **Sankcionovaná osoba** – osoba špecifikovaná podľa zákona č. 286/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií a o doplnení zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov.
16. **VP** – tieto Všeobecné podmienky Hazardných hier prevádzkovateľa Hazardných hier spoločnosti Fortuna.
17. **Vysokoriziková krajina** – krajina, ktorú za vysokorizikovú označila Európska komisia, medzivládna inštitúcia alebo medzivládna organizácia, ktorá ustanovuje medzinárodné štandardy na predchádzanie legalizácii a financovaniu terorizmu a ktorá kontroluje ich dodržiavanie; osobou usadenou vo vysokorizikovej krajine je pre účely týchto VP fyzická osoba, ktorá je štátnym príslušníkom vysokorizikovej krajiny, alebo má trvalý alebo iný pobyt vo vysokorizikovej krajine.
18. **ZHH** – zákon č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto VP upravujú zmluvný vzťah medzi spoločnosťou Fortuna a jednotlivými Hráčmi, ktorý vzniká okamihom registrácie Hráča na stránke spoločnosti Fortuna www.ifortuna.sk alebo na Pobočke spoločnosti Fortuna alebo jeho účasťou na Hazardných hrách prevádzkovaných spoločnosťou Fortuna (v prípade neregistrovaných Hráčov). Aktuálne znenie VP, ako aj ich predchádzajúce znenia, sú Hráčovi trvalo dostupné na www.ifortuna.sk vo forme, ktorá umožňuje ich uloženie a vytlačenie. Aktuálne znenie VP je k dispozícii aj na Pobočkách.

1.2. Akýkoľvek odkaz na ustanovenie zákona v týchto VP je odkazom na toto ustanovenie tak, ako je upravené, aplikované, zmenené alebo opätovne prijaté a obsahuje akékoľvek právne predpisy nižšej právnej sily.

1.3. Pojmy a výrazy použité v týchto VP v jednotnom čísle zahŕňajú aj svoj tvar v množnom čísle a naopak. Jednotlivé nadpisy sú v týchto VP uvedené len na účely jednoduchej orientácie a neovplyvňujú ich výklad. Pojem „zahŕňať“, „vrátane“ alebo „napr.“ sa nevykladá ako pojem obmedzujúci. Pri pochybnostiach o význame ustanovení týchto VP platí výklad, ktorý je pre Hráča priaznivejší.

1.4. Právny vzťah medzi spoločnosťou Fortuna a Hráčom sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi. Ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, od ktorých sa nemožno odchýliť, majú prednosť pred HP a týmito VP.

1.5. Hráčom v spoločnosti Fortuna sa môže stať každá fyzická osoba, ktorá je podľa ZHH a HP oprávnená zúčastniť sa na Hazardných hrách, a ktorá spoločnosti Fortuna poskytne všetku súčinnosť vyžadovanú v zmysle HP, oboznámila sa so schválenými HP, s týmito VP a s informáciami poskytnutými spoločnosťou Fortuna (najmä Zásadami ochrany osobných údajov) a súhlasí s nimi. Pre účasť na Hazardnej hre nesmie byť Hráč evidovaný v Registri vylúčených osôb. Hráč Internetových hier je zároveň povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť spoločnosti Fortuna všetky údaje vyžadované pre registráciu a doklady potrebné pre overenie týchto údajov za účelom založenia Hráčskeho účtu.

1.6. Bez vyjadrenia výslovného súhlasu s HP a VP nie je Žiadateľovi o registráciu umožnená Registrácia. Vyjadrením výslovného súhlasu s HP a VP zároveň Žiadateľ o registráciu vyhlasuje, že koná vo vlastnom mene.

1.7. Spoločnosť Fortuna si vyhradzuje poskytovať niektoré Hazardné hry podľa vlastného uváženia výlučne registrovaným Hráčom. Spoločnosť Fortuna si vyhradzuje právo kedykoľvek meniť ponuku Internetových hier, pričom s takouto zmenou je spojená súvisiaca zmena príslušného HP.

2. REGISTRÁCIA

2.1. Podmienkou účasti na Internetových hrách v spoločnosti Fortuna je Registrácia a zriadenie Hráčskeho účtu. Registráciou Žiadateľa o registráciu sa uzatvára zmluvný vzťah medzi spoločnosťou Fortuna a Hráčom za podmienok uvedených v týchto VP a v HP. Týmto momentom zároveň dochádza k začatiu vedenia Hráčskeho účtu ako aj poskytovaniu ostatných súvisiacich služieb Hráčovi, s čím Hráč odsúhlasením znenia týchto VP vyjadruje svoj bezpodmienečný súhlas. Za účelom Registrácie musí Žiadateľ o registráciu vyplniť správne a úplne registračný formulár a splniť všetky podmienky pre Registráciu vymedzené týmito VP a HP a umožniť spoločnosti Fortuna v rozsahu a za podmienok stanovených účinnou právnou úpravou, ako aj Metodickým usmernením k plneniu povinností prevádzkovateľov hazardných hier v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu vydaným Úradom pre reguláciu hazardných hier, a to:
a) vykonať svoju identifikáciu, čo znamená zistenie údajov podľa bodu 2.2 VP a
b) overiť svoju identifikáciu, a to:
I. pri fyzickej prítomnosti Žiadateľa o registráciu na vybraných Pobočkách najmä (ale nie len) predložením dokladov podľa čl. 2.2 VP, pričom umožní spoločnosti Fortuna vyhotovenie ich kópií (scanov);
II. pri fyzickej neprítomnosti Žiadateľa o registráciu prostredníctvom Internetovej aplikácie alebo na webovej stránke www.ifortuna.sk:

- predložením elektronickej kópie (scanu) dokladov podľa bodu 2.2 VP a
- vykonaním overenia na diaľku s využitím tvárovej biometrie a súvisiacich bezpečnostných kontrol a
- poskytnutím ďalšej súčinnosti požadovanej spoločnosťou Fortuna, najmä ak k overeniu identifikácie nedochádza pomocou technológie rozpoznávania tváre (tvárová biometria).

2.2. Pre účely Registrácie a k zabezpečeniu možnosti účasti na Hazardných hrách prevádzkovaných spoločnosťou Fortuna podľa ZHH sú vyžadované Osobné údaje Žiadateľa o registráciu, a to najmä:

- meno, priezvisko a titul fyzickej osoby,
- rodné číslo, ak je pridelené, alebo dátum narodenia, ak rodné číslo pridelené nie je,
- trvalé bydlisko alebo povolenie na pobyt,
- štátna príslušnosť,
- číslo bankového účtu v tvare IBAN vedeného v (i) banke so sídlom na území Slovenskej republiky, (ii) pobočke zahraničnej banky v Slovenskej republike, (iii) v zahraničnej banke disponujúcej bankovou licenciou pre Európsky hospodársky priestor (EHP), ktorého je Žiadateľ o registráciu vlastníkom (ak tak ustanovujú príslušné právne predpisy alebo

Fortuna, dokumenty preukazujúce vlastníctvo Žiadateľa o registráciu k tomuto bankovému účtu),

- druh a číslo dokladu totožnosti; v prípade občana SR jeden doklad totožnosti, a to občiansky preukaz a ďalší doklad, z ktorého je možné určiť jeho identitu (t.j. napr. cestovný pas, vodičský preukaz alebo preukaz poistenca zdravotnej poisťovne) alebo jeden doklad totožnosti podľa bodu 2.3. VP nižšie, ak k overeniu totožnosti Žiadateľa o registráciu dochádza overením identifikácie na úrovni, ktorá je z hľadiska dôveryhodnosti výsledku overenia obdobná overeniu za fyzickej prítomnosti); v prípade cudzinca cestovný pas spolu s povolením na pobyt na území SR alebo pobytovým povolením občana EÚ v SR;
- telefónne číslo,
- prihlasovacie meno,
- e-mailová adresa,
- identifikácia statusu Politicky exponovanej osoby (vrátane existencie tohto statusu v období posledných 12 kalendárnych mesiacov) , a identifikácia statusu Sankcionovanou osobou podľa AML zákona,
- v závislosti od rizika legalizácie a financovania terorizmu podľa príslušných ustanovení AML zákona, zisťovanie pôvodu prostriedkov, ktoré Žiadateľ o registráciu zamýšľa využívať pri jeho účasti na hazardných hrách v spoločnosti Fortuna.

2.3. Ak sa tak Žiadateľ o registráciu rozhodne, v procese online Registrácie môže dôjsť k overeniu totožnosti Žiadateľa o registráciu overením identifikácie na úrovni, ktorá je z hľadiska dôveryhodnosti výsledku overenia obdobná overeniu za fyzickej prítomnosti (tvárová biometria). Povinným dokladom totožnosti pri overení identifikácie Hráča je v prípade občana SR občiansky preukaz a v prípade cudzinca cestovný pas a povolenie na pobyt na území Slovenskej republiky alebo pobytové povolenie občana EÚ v Slovenskej republike. V prípade identifikovania Žiadateľa o registráciu z vysokorizikovej krajiny, statusu PEP a/alebo ďalších skutočností, ktoré spoločnosť Fortuna vyhodnotí ako skutočnosti zakladajúce výkon zvýšenej starostlivosti podľa AML zákona, je spoločnosť Fortuna oprávnená vyžadovať aj ďalšie doplňujúce informácie a podklady k Žiadateľovi o registráciu.

2.4. V prípade, ak k overeniu totožnosti nedochádza overením identifikácie na úrovni, ktorá je z hľadiska dôveryhodnosti výsledku overenia obdobná overeniu za fyzickej prítomnosti, Žiadateľ o registráciu je povinný predložiť druhý doklad, z ktorého je možné určiť jeho identitu, ktorým je jeden z nasledujúcich dokladov: vodičský preukaz, cestovný pas alebo preukaz poistenca, povolenie na pobyt na území SR alebo pobytové povolenie občana EÚ v SR. Povinným overením identity Žiadateľa o registráciu je porovnanie podobizne Žiadateľa o registráciu z poskytnutých dokumentov so súčasnou podobou.

2.5. Z predloženého dokladu musí byť zrejmá, resp. viditeľná podobizeň Žiadateľa o registráciu a nasledovné údaje: meno a priezvisko, rodné číslo (ak nebolo pridelené, tak dátum narodenia), adresa trvalého pobytu alebo iného pobytu, štátna príslušnosť, druh a číslo dokladu. V rozsahu a za podmienok stanovených účinnou právnou úpravou, najmä AML zákonom a ZHH, Žiadateľ o registráciu berie na vedomie, že na tieto účely je spoločnosť Fortuna oprávnená aj bez súhlasu a informovania Hráčov, resp. Žiadateľov o registráciu ako dotknutých osôb zisťovať, získavať, zaznamenávať, uchovávať, využívať a inak spracúvať osobné údaje a iné údaje v rozsahu ustanovení § 10, § 12 a nasl. AML zákona a

v rozsahu určenom ZHH; pritom je spoločnosť Fortuna oprávnená získavať osobné údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním úradných dokladov na nosič informácií a spracúvať rodné čísla a ďalšie údaje a doklady bez súhlasu Hráča, resp. Žiadateľa o registráciu (s výnimkou údajov, ktoré spoločnosť Fortuna spracúva na základe súhlasu Žiadateľa o registráciu), ako dotknutej osoby, najmä v rozsahu ustanovení § 10 , § 12 AML zákona.

2.6. Zadaním bankového účtu v Internetovej aplikácii Hráč vyhlasuje, že je majiteľom tohto bankového účtu a zaväzuje sa, že práve tento konkrétny bankový účet bude využívaný výlučne iba jeho osobou na všetky prevody finančných prostriedkov vo vzťahu k Hráčskemu účtu. Spoločnosť Fortuna je oprávnená aj bez uvedenia dôvodu neumožniť Registráciu alebo používanie akéhokoľvek Platobného prostriedku (bankového účtu, platobnej karty a pod.), ako aj zahraničného Platobného prostriedku. Spoločnosť Fortuna je tiež oprávnená kedykoľvek overiť vlastníctvo bankového účtu. Spoločnosť Fortuna je tiež oprávnená vyzvať Hráča, aby oznámil detaily svojho bankového účtu alebo identifikoval akýkoľvek Platobný prostriedok a hodnoverne zdokladoval, že je jeho majiteľom, preukázal svoju totožnosť predložením občianskeho preukazu alebo iných aktuálnych a platných dokladov podľa týchto VP a uviedol pôvod (zdroj) finančných prostriedkov na svojom Hráčskom účte a tento hodnoverne zdokladoval, a v prípade pochybností o pravosti či platnosti predložených dokladov aj predložením ďalších požadovaných dokladov). Hráč je v uvedenom prípade povinný tieto údaje a doklady spoločnosti Fortuna poskytnúť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa žiadosti spoločnosti Fortuna.

2.7. V prípade, ak je Hráč Politicky exponovanou osobou alebo bol v období posledných 12 mesiacov Politicky exponovanou osobou, alebo je Sankcionovanou osobou, alebo osobou usadenou vo Vysokorizikovej krajine podľa AML zákona, vzťahujú sa na neho osobitné podmienky podľa predmetnej právnej úpravy. Hráč, ktorý sa stane Politicky exponovanou osobou podľa ustanovení AML zákona alebo Sankcionovanou osobou počas trvania zmluvného vzťahu so spoločnosťou Fortuna, je povinný o tejto skutočnosti spoločnosť Fortuna bezodkladne informovať.

2.8. V prípade porušenia ktoréhokoľvek vyhlásenia či ktorejkoľvek povinnosti Hráča vymedzených týmto článkom 2. VP alebo neschopnosti Hráča preukázať splnenie ktorejkoľvek povinnosti či pravdivosti vyhlásenia uvedeného v tomto článku 2. VP, je spoločnosť Fortuna oprávnená zrušiť Registráciu.

2.9. V prípade Registrácie Hráča na Pobočke je nutné požiadať Obsluhu Pobočky o Registráciu a predložiť doklad totožnosti a v prípade potreby ďalší doklad podľa týchto VP (napr. pri aplikácii zvýšenej starostlivosti), na základe ktorých Obsluha Pobočky zaeviduje údaje z predložených dokladov do databázy. Žiadateľ o registráciu je povinný pred požiadaním Obsluhy Pobočky o Registráciu oboznámiť sa so VP, HP a s Ochranou osobných údajov (Zákazníci(hráči)) a vyjadriť svoj bezpodmienečný súhlas s ich obsahom a so skutočnosťou, že koná vo vlastnom mene.

2.10. Pri online Registrácii je po uložení povinných údajov a overení totožnosti Žiadateľa o registráciu odoslaný Žiadateľovi o registráciu verifikačný e-mail. Dĺžka overenia totožnosti Žiadateľa o registráciu je individuálna a môže trvať aj 72 hodín od zadania Registrácie. V prípade neúspešnej registrácie je Fortuna oprávnená požiadať Žiadateľa o registráciu o opätovnú registráciu alebo zopakovanie kroku v registrácii.

2.11. Po úspešnom dokončení Registrácie, ktoré spočíva v prihlásení a overení identity Žiadateľa o registráciu, a odsúhlasení HP a VP a Ochrany osobných údajov (Zákazníci(hráči)) a skutočnosti, že Žiadateľ o registráciu koná vo vlastnom mene, dochádza k sprístupneniu

Hráčskeho účtu a je umožnená účasť Hráča na Hazardných hrách. Hráčsky účet je určený najmä na evidenciu všetkých finančných transakcií (Vklady, Výbery a pod.) a hernej histórie.

2.12. Spoločnosť Fortuna umožňuje registráciu na ifortuna.sk aj prostredníctvom účtu Google. Na dokončenie registrácie a zriadenie Hráčskeho účtu sa vzťahujú ustanovenia tohto článku 2. VP primerane.

2.13. Každý registrovaný Hráč môže využívať aktuálnu bonusovú ponuku v Internetovej aplikácii v súlade s pravidlami využívania predmetnej bonusovej ponuky, ktorá je poskytovaná k Hráčskemu účtu, ak táto nebola obmedzená či zrušená v súlade s inými ustanoveniami týchto VP alebo HP.

2.14. Každý registrovaný Hráč sa smie zúčastniť na Hazardných hrách diaľkovým prístupom prostredníctvom internetu iba na území Slovenskej republiky a mimo jej územia len v prípade, ak príslušná legislatíva daného štátu, v ktorom sa Hráč nachádza, takúto účasť na Hazardnej hre nezakazuje, inak neznemožňuje alebo ju nepovažuje za nezákonnú. Dodržiavanie tejto povinnosti Hráča je jeho výlučnou zodpovednosťou a spoločnosť Fortuna nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá Hráčovi vznikne v súvislosti s nerešpektovaním či porušením tejto povinnosti. Hráč nie je v tejto súvislosti oprávnený voči spoločnosti Fortuna uplatňovať akékoľvek nároky, požadovať kompenzácie alebo iné plnenia zo strany spoločnosti Fortuna.

Hráč je povinný zabezpečiť si stabilné internetové pripojenie pre účasť na Internetových hrách. V prípade prerušenia, či nestabilného internetového pripojenia počas hrania Kasínovej hry môže dochádzať k neočakávanému prerušovaniu herného kola. Spoločnosť Fortuna nezodpovedá za prerušenie herného kola spôsobené výpadkom alebo nestabilitou internetového pripojenia na strane Hráča; prerušené herné kolo sa dokončí alebo vyhodnotí podľa HP a pravidiel príslušnej Kasínovej hry.

2.15. V prípade:

a) nesplnenia, resp. porušenia ktorejkoľvek podmienky vymedzenej v týchto VP, ZHH, AML zákone alebo inom všeobecne záväznom právnom predpise,

b) dôvodného podozrenia zo snahy o obchádzanie podmienok registrácie Žiadateľom o registráciu,

c) Žiadateľa o registráciu, ktorému spoločnosť Fortuna zrušila v minulosti Hráčsky účet,

d) Žiadateľa o registráciu alebo Hráča, ktorý odmietne potvrdiť požadované skutočnosti, poskytnúť požadované údaje, vyhlásenia a/alebo doklady a/alebo odmietne poskytnúť inú súčinnosť potrebnú k plneniu povinností spoločnosti Fortuna, najmä, no nielen ako povinnej osoby podľa AML zákona, alebo ktorý ju neposkytne v požadovanom rozsahu podľa AML zákona, iných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo interných predpisov spoločnosti Fortuna,

e) zistenia neprijateľného rizika vo vzťahu k Žiadateľovi o registráciu, resp. Hráčovi, ktoré spoločnosť Fortuna vyhodnotila v rámci svojho systému riadenia rizík (napr. s ohľadom na pôvod finančných prostriedkov, transakčné správanie Hráča alebo jeho prepojenie na rizikové osoby či krajiny), alebo

f) podozrenia z manipulácie (využívania Hráčskeho účtu inými osobami), podvodu alebo inej trestnej činnosti, nelátkovej závislosti, akéhokoľvek porušenia HP, týchto VP, podmienok registrácie, zneužitia bonusovej ponuky,

g) akéhokoľvek konania v rozpore s dobrými mravmi alebo akéhokoľvek zneužívania služieb spoločnosti Fortuna,

môže Fortuna príslušného Hráča vylúčiť z účasti na Hazardnej hre a/alebo zrušiť Hráčsky účet a/alebo obmedziť či zrušiť vo vzťahu k nemu bonusovú ponuku alebo poskytovanie

iných služieb (napr. platobných metód); jednotlivé ustanovenia VP a HP môžu upravovať ďalšie dôvody pre opatrenia podľa tohto odseku.

2.16. Spoločnosť Fortuna si vyhradzuje právo odmietnuť zaregistrovať Hráča, resp. odmietnuť vytvoriť Hráčsky účet a kedykoľvek v budúcnosti rozhodnúť o zrušení Hráčskeho účtu a vylúčiť Hráča z účasti na Hazardnej hre, a to aj bez udania dôvodu. Na vytvorenie Hráčskeho účtu neexistuje právny nárok. V každom prípade zrušenia Hráčskeho účtu bude Hráčovi vyplatený zostatok na Hráčskom účte v súlade s HP a týmito VP, okrem prípadov stanovených príslušnými právnymi predpismi.

3. HRÁČSKY ÚČET

3.1 Prístup na Hráčsky účet je Hráčovi umožnený v Internetovej aplikácii po zadaní e-mailu/prihlasovacieho mena a hesla a na Pobočke prostredníctvom Obsluhy Pobočky, ak o to registrovaný Hráč požiada a predloží Obsluhe Pobočky platný doklad totožnosti s fotografiou prípadne telefónne číslo a PIN, ktorý Hráč obdržal formou SMS na registrované telefónne číslo pri Registrácii.

3.2 Každý Hráč Hazardnej hry môže mať v spoločnosti Fortuna iba jeden Hráčsky účet a ak sa zúčastní aj ďalších hier (napr. Internetových hier v internetovom kasíne), zdieľa tak tento Hráčsky účet pre všetky Stávky uskutočnené do všetkých druhov Hazardných hier, vrátane spoločných peňažných prostriedkov evidovaných na tomto Hráčskom účte. V prípade zistenia duplicity Hráčskych účtov u jedného Hráča (vrátane prípadu, keď Hráč ovláda viac než jeden Hráčsky účet) budú pozastavené Vklady a Výbery peňažných prostriedkov na týchto Hráčskych účtoch do doby prešetrenia dôvodov duplicity. V prípade jej potvrdenia alebo dôvodného podozrenia z jej existencie, je Fortuna oprávnená tieto duplicitné Hráčske účty, vrátane Stávok na nich uzatvorených po vzniku duplicity, zrušiť.

3.3 Hráč je oprávnený disponovať so svojim Hráčskym účtom výlučne iba sám a osobne. Nesmie k manipulácii s Hráčskym účtom splnomocniť akúkoľvek osobu na svoje zastupovanie; to neplatí, ak zo zákona alebo z iného všeobecne záväzného právneho predpisu výslovne vyplýva inak. Spoločnosť Fortuna je oprávnená vo výnimočných prípadoch udeliť výnimky na základe riadne odôvodnenej žiadosti Hráča, pričom na udelenie takejto výnimky neexistuje právny nárok. Hráč je povinný využívať Hráčsky účet a s ním spojené služby, benefity a iné jeho funkcionality výhradne pre svoju osobnú súkromnú potrebu a nie je oprávnený ich sprístupňovať či umožniť čerpať iným osobám či využívať iným nevhodným spôsobom, ktorý by bol v rozpore s charakterom Hráčskeho účtu ako osobného prostriedku Hráča k účasti na Hazardných hrách. Tým sa najmä rozumie zákaz využívania Hráčskeho účtu a s ním spojených služieb, benefitov a iných jeho funkcionalít pre komerčné účely. Hráč nie je oprávnený akýmkoľvek nežiaducim spôsobom extrahovať dáta, ktoré sú pre neho dostupné po prihlásení na Hráčsky účet, ako je napr. screen a web scraping streamingových prenosov či štatistických dát. Osobitne sa Hráčovi zakazuje reprodukcia a redistribúcia streamov a prístup k streamom v štáte, na území ktorého to spoločnosť Fortuna neumožňuje. Od Hráča, ktorý poruší povinnosti podľa tohto odseku VP, si môže spoločnosť Fortuna uplatniť nárok na náhradu vzniknutej škody.

3.4 Spoločnosť Fortuna dbá na ochranu Hráčskych účtov pred ich zneužitím treťou stranou. Každý nový Hráčsky účet je od jeho zriadenia chránený prihlasovacím heslom, ktoré si Hráč zvolí sám, a má predvolene zapnuté dvojfaktorové overenie (2FA), označené v Internetovej aplikácii ako „Dvojstupňové overenie účtu“. Hráč zodpovedá po celú dobu svojej účasti na Hazardných hrách za uchovanie prihlasovacieho hesla k Hráčskemu účtu v

tajnosti a jeho ochranu pred zneužitím; heslo ani overovacie kódy nesmie sprístupniť iným osobám. Ak Hráč sprístupní svoje prihlasovacie heslo alebo overovacie kódy inej osobe, vypne predvolene zapnuté dvojfaktorové overenie alebo túto dostupnú možnosť ochrany nevyužije, spoločnosť Fortuna nezodpovedá za zneužitie Hráčskeho účtu a škodu, ktorá vznikne v príčinnej súvislosti s takýmto konaním alebo opomenutím Hráča. Tým nie je dotknutá zodpovednosť spoločnosti Fortuna za porušenie jej vlastných povinností ani zodpovednosť, ktorú nemožno podľa kogentných ustanovení právnych predpisov vylúčiť alebo obmedziť. V prípade, že dôjde k zneužitiu alebo odcudzeniu prihlasovacích údajov a/alebo dokladov totožnosti Hráča, je Hráč povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť spoločnosti Fortuna, na základe čoho dôjde k zablokovaniu predmetného Hráčskeho účtu, a to až do nastavenia nových prihlasovacích údajov a/alebo overenia Hráča podľa požiadaviek spoločnosti Fortuna. V prípade zabudnutia hesla Hráč v Internetovej aplikácii klikne na ikonu „zabudnuté heslo“, prostredníctvom ktorej si zadaním svojej zaregistrovanej e-mailovej adresy vyžiada obnovu hesla. Po overení e-mailovej adresy s údajmi v Databáze spoločnosti Fortuna na predmetnú e-mailovú adresu spoločnosť Fortuna odošle odkaz, prostredníctvom ktorého si Hráč môže heslo obnoviť.

3.5 V prípade zabudnutia užívateľského mena do Internetovej aplikácie je potrebné, aby Hráč e-mailom alebo prostredníctvom chatu kontaktoval zákaznícku podporu spoločnosti Fortuna, alebo sa môže prihlásiť svojím e-mailom.

3.6 Hráč nie je oprávnený zmeniť svoje užívateľské meno. Prístupové heslo má Hráč možnosť zmeniť kedykoľvek. Zmenu je možné vykonať v sekcii Môj účet / Osobné nastavenia / Bezpečnosť / Zmeniť heslo. Užívateľské meno Hráča musí byť jedinečné, nesmie obsahovať názov, ktorý by niesol v sebe reklamu akejkoľvek spoločnosti alebo meno, ktoré považuje Fortuna za hanlivý, nevhodný alebo neprijateľný výraz.

3.7 Hráč je povinný bezodkladne aktualizovať svoje osobné údaje a ďalšie informácie uvedené pri Registrácii, ak sa tieto zmenili v dôsledku určitých právnych skutočností. Akékoľvek zmeny údajov alebo dokladov (napr. exspirovaný doklad totožnosti) musí Hráč oznámiť spoločnosti Fortuna bezodkladne prostredníctvom elektronického formulára v Internetovej aplikácii spoločnosti Fortuna v sekcii Môj účet / Osobné nastavenia / Osobné údaje a nastavenia / Nahrať požadované dokumenty. Hráč je tiež povinný preukázať tieto zmeny relevantnými dokladmi. Hráč je tiež povinný bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti Fortuna, že bola obmedzená jeho spôsobilosť na právne úkony, ktorá limituje alebo môže limitovať jeho účasť na Hazardných hrách. V prípade, ak Hráč poruší svoju povinnosť podľa tohto bodu VP, spoločnosť Fortuna má právo obmedziť alebo zrušiť Hráčsky účet.

3.8 Hráč má finančný zostatok na svojom Hráčskom účte – po odpočítaní všetkých Vkladov na uskutočnené Stávky či iných transakcií – kedykoľvek k dispozícii ihneď po kompletnom vstupnom overení (viď čl. 5 ods. 5.1 VP), a to za podmienok stanovených týmito VP.

3.9 Výhry sú po Vyhodnotení Stávok automaticky pripisované na Hráčsky účet a je ich možné použiť k uzatvoreniu ďalších Stávok alebo inak podľa uváženia Hráča v súlade s týmito VP. Hráč je povinný na svojom Hráčskom účte udržiavať nezáporný (nie nižší ako 0) zostatok.

3.10 Hráč nie je oprávnený využívať Hráčsky účet na prevod prostriedkov bez ich využitia k úhrade Vkladu za uzatvorené Stávky, či inej služby podľa týchto VP. Hráč nemôže finančné prostriedky, ktoré vložil na jeho Hráčsky účet (s výnimkou prostriedkov pripísaných z titulu Výhry), prevádzať na bankový účet, ani akýmkoľvek iným spôsobom ich previesť z príslušného Hráčskeho účtu. Tým nie je dotknuté ustanovenie § 14 ods. 8 ZHH. Výnimku tvorí zrušenie príslušného Hráčskeho účtu z akéhokoľvek dôvodu a v súlade s týmito VP a HP, pri ktorom vznikne Hráčovi nárok na vyplatenie zostatku na Hráčskom účte. V

prípade porušenia tohto obmedzenia zo strany Hráča má spoločnosť Fortuna právo na náhradu nákladov vzniknutých pri týchto transakciách a za tým účelom môže použiť zostatok Hráčskeho účtu. V prípade, že po tomto odpočítaní bude Hráčsky účet vykazovať záporný zostatok, je Hráč povinný bezodkladne, najneskôr však do 15 kalendárnych dní od vzniku záporného zostatku dotovať Hráčsky účet v minimálnej výške záporného zostatku. Účasť Hráča na Hazardnej hre môže byť Hráčovi umožnená až po zaistení nezápornej hodnoty zostatku Hráčskeho účtu podľa tohto odseku.

3.11 Hráč berie na vedomie, že spoločnosť Fortuna zabezpečuje služby súvisiace so zriadením a prevádzkou Hráčskeho účtu tiež na základe zmluvných vzťahov s bankami, prípadne inými spoločnosťami zabezpečujúcimi prevody finančných prostriedkov (poskytovatelia platobných služieb). Hráč tiež berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že spoločnosť Fortuna je na základe príslušných právnych predpisov povinná poskytovať súčinnosť príslušným verejným orgánom a inštitúciám a na základe ich žiadosti alebo v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z týchto právnych predpisov okrem iného blokovať prostriedky na príslušnom Hráčskom účte, resp. príslušný Hráčsky účet. Vzhľadom k vyššie uvedenému, nie je spoločnosť Fortuna zodpovedná v žiadnom rozsahu za pozastavenie poskytovania služieb, prípadne blokáciu príslušného Hráčskeho účtu alebo prostriedkov na ňom a Hráčovi v súvislosti s tým nevznikajú žiadne nároky, ak spoločnosť Fortuna postupovala dôvodne, či už (i) podľa preukázateľných inštrukcií danej oprávnenej osoby alebo (ii) na základe podozrenia z nezákonného konania Hráča či inej nezákonnej aktivity súvisiacej s Hráčskym účtom alebo (iii) na základe ustanovení týchto VP a teda plnila svoju zákonnú a/alebo zmluvnú povinnosť. Spoločnosť Fortuna môže poskytnúť informácie o transakciách Hráča poskytovateľom platobných služieb, s čím Hráč vyjadruje svoj bezvýhradný súhlas.

3.12 Všetky finančné transakcie sú vedené v mene Euro, pokiaľ nie je stanovené inak. Zostatok na Hráčskom účte nie je úročený ani poistený.

3.13 Popri hazardných hrách ako hlavných službách, spoločnosť Fortuna ponúka Hráčom aj doplnkové komunitné služby, ako je napr. možnosť písať príspevky do diskusného fóra, komentovať tieto príspevky, atď. („**Služby Komunity**“) Tieto Služby Komunity môže využiť iba registrovaný Hráč, pričom tieto majú výhradne doplnkový charakter voči hazardným hrám. Spoločnosť Fortuna neposkytuje Služby Komunity ako samostatnú službu. Hráč sa môže zúčastňovať na hazardných hrách bez použitia Služieb Komunity, avšak naopak, bez registrácie hráčskeho účtu nie je možné Služby Komunity využívať (s výnimkou nahlásenia nelegálneho obsahu). Pri komunikácii Hráča na diskusnom fóre spoločnosti Fortuna, je Hráč povinný dodržiavať pravidlá diskusného fóra dostupné tu: https://napoveda.ifortuna.sk/sk/article/ak-s-pravidl-diskusnho-fra/200. V prípade nedodržania pravidiel diskusného fóra, je spoločnosť Fortuna oprávnená moderovať obsah alebo urobiť všetky ďalšie nevyhnutné opatrenia, ktorými môže byť:

a) dočasné alebo trvalé obmedzenie prístupu k jednotlivým alebo všetkým službám komunity,

b) demonetizácia alebo všeobecne odopretie možnosti získania odmien či iných výhod z titulu užívania Služieb Komunity,

c) obmedzenie viditeľnosti oznámenia daného Hráča,

d) pozastavenie možnosti využívania Hráčskeho účtu, alebo

e) zrušenie Hráčskeho účtu,

a to manuálne, alebo automatizovanou formou. Ktokoľvek, vrátane Hráča, môže spoločnosti Fortuna oznámiť obsah zverejnený v rámci služieb Komunity, ktorý považuje za nezákonný alebo za rozporný s pravidlami diskusného fóra, a to priamo pri príslušnom

príspevku alebo komentári prostredníctvom funkcie „Nahlásiť príspevok“ alebo „Nahlásiť nelegálny obsah“. Oznámenie by malo obsahovať najmä dostatočne odôvodnené vysvetlenie, prečo oznamovateľ považuje obsah za nezákonný, presné určenie umiestnenia obsahu (napr. odkaz na príspevok), meno a e-mailovú adresu oznamovateľa (to neplatí pri oznámeniach, pri ktorých to nevyžadujú právne predpisy) a vyhlásenie oznamovateľa, že v dobrej viere považuje údaje v oznámení za správne a úplné. Oznámenia, sťažnosti a iné pripomienky k obsahu diskusného fóra je možné zasielať aj e-mailom na: kontakt@ifortuna.sk.

3.14 Každý Hráč, ako aj Žiadateľ o registráciu je povinný poskytnúť spoločnosti Fortuna všetku súčinnosť vyžadovanú v súvislosti s overením identifikácie, overením právneho vzťahu k platobným prostriedkom, finančným prostriedkom a ich zdroju, overením majetku, príjmu alebo preverením ďalších skutočností relevantných podľa HP, VP, AML zákona alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, vrátane poskytnutia dôveryhodných vyhlásení, vysvetlení, informácií alebo dokladov v rozsahu a lehote určených spoločnosťou Fortuna. Fortuna si v súlade so ZHH, AML zákonom a príslušným HP vyhradzuje právo pozdržať zrealizovanie požiadavky na finančnú operáciu (napríklad Výber z Hráčskeho účtu a pod.) z/na Hráčsky účet na dobu nevyhnutnú na jej preskúmanie.

3.15 V prípade pripísania Výhry na Hráčsky účet Hráča z dôvodu omylu alebo zrejmej technickej chyby alebo z dôvodu nesprávneho vyhodnotenia Stávky, Hráč nemá nárok na tieto finančné prostriedky a Fortuna má právo na ich vrátenie. Za zrejmú technickú chybu sa považujú najmä tieto prípady:

- kurz pri konkrétnej Udalosti sa výrazne odchyľuje od priemerného kurzu na túto Udalosť na domácom alebo zahraničnom trhu (napr. nesprávne zadaný kurz 14,40 namiesto 1,44),
- v prípade istej výhry (tzv.surebetu).

3.16 Ak Hráč zistí neoprávnené, chybné pripísanie Výhry na jeho Hráčsky účet, je povinný bezodkladne o tomto informovať spoločnosť Fortuna. Hráč nesmie využiť technické možnosti Internetovej aplikácie k porušeniu či obchádzaniu podmienok ZHH, HP, VP a iných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo k svojmu neoprávnenému obohateniu na úkor spoločnosti Fortuna. Pokiaľ sa tak stane, vzniká spoločnosti Fortuna voči Hráčovi nárok na vrátenie takýmto konaním alebo v súvislosti s ním získaných výhier, ako aj iných prípadných súvisiacich plnení.

3.17 Za podmienok, ktoré stanoví spoločnosť Fortuna, môže Hráč využívať aj služby sledovania videoprenosov a niektorých dát (ďalej len „**videoslužby**“) v rozsahu a kvalite, v akej ich pripravuje spoločnosť Fortuna. Spoločnosť Fortuna výslovne zdôrazňuje, že celý obsah týchto videoslužieb i technický prístup k nim sú vo vlastníctve tretích osôb s plnou zákonnou ochranou tohto vlastníctva. Spoločnosť Fortuna je držiteľom licencie na prístup k obsahu týchto videoslužieb, ako aj prístupu k týmto videoslužbám a obsah licenčných práv a technický prístup k videoslužbám považuje za svoje obchodné tajomstvo, ku ktorému má stanovený prístup vo vymedzenom rozsahu iba vymedzený okruh osôb. Hráč sa týmto zaväzuje, že uvedené videoslužby bude užívať výhradne pre svoju vlastnú potrebu a uvedené videoslužby nebude ďalej kopírovať, šíriť ani akýmkoľvek iným spôsobom poskytovať iným tretím osobám. Z týchto dôvodov sa Hráč výslovne zaväzuje, že videoslužby bude užívať tak, aby v akomkoľvek čase, akýmikoľvek technickými prostriedkami a akoukoľvek formou nevytvoril akúkoľvek možnosť prístupu tretím osobám k videoslužbám a teda nevytvoril akúkoľvek možnosť porušenia autorských práv vlastníkov k obsahu videoslužieb a tým aj porušenia licenčných práv spoločnosti Fortuna k prístupu a k obsahu k videoslužbám. V prípade každého porušenia, resp. nedodržania povinností v

zmysle tohto bodu VP, spoločnosť Fortuna má právo vyvodiť voči porušujúcemu Hráčovi zodpovednosť v zmysle príslušných právnych predpisov a zároveň je oprávnená zrušiť Hráčsky účet aj z tohto dôvodu.

3.18 Pokiaľ bude z Hráčom vykonaných finančných operácií zrejmé, že Hráč nevyužíva Hráčsky účet k účasti na Hazardných hrách, spoločnosť Fortuna je oprávnená Hráčsky účet zrušiť a ukončiť tak účasť Hráča na Hazardných hrách. Zostatok Hráčskeho účtu bude vyplatený Hráčovi v súlade s HP a týmito VP.

3.19 Hráč je oprávnený zmluvný vzťah so spoločnosťou Fortuna ukončiť písomnou výpoveďou, na základe ktorej mu bude zrušený Hráčsky účet, pričom podmienky, lehoty a spôsob vysporiadania zostatku na Hráčskom účte stanovuje HP.

3.20 Pokiaľ tieto VP alebo HP vymedzujú právo jednostranne zrušiť Hráčsky účet, má sa za to, že ide o zakázanie používania Hráčskeho účtu. K zrušeniu Hráčskeho účtu dôjde v termínoch stanovených v HP. Zrušením Hráčskeho účtu, bez ohľadu na spôsob a dôvod zrušenia, nie je dotknutý nárok dediča Hráča voči spoločnosti Fortuna na úhradu kladného zostatku Hráča na Hráčskom účte ku dňu smrti Hráča (poručiteľa), nárok spoločnosti Fortuna voči Hráčovi na úhradu záporného zostatku na Hráčskom účte, náhradu škody či ušlého zisku ani ustanovenia upravujúce započítanie pohľadávok.

3.21 Na účasť na jednotlivej Kasínovej hre sa okrem ZHH, HP a týchto VP vzťahujú aj pravidlá a podmienky dodávateľa, resp. poskytovateľa technického riešenia príslušnej Kasínovej hry (ďalej len „**Pravidlá**“), ak sú Hráčovi sprístupnené na stránke www.ifortuna.sk pred začatím hry v slovenskom jazyku (napr. v sekcii pravidiel, nápovedy alebo informácií o hre). Hráč je povinný oboznámiť sa s Pravidlami pred účasťou na danej Kasínovej hre. Pravidlá sa použijú len v rozsahu, v akom nie sú v rozpore so ZHH, s HP a s týmito VP; v prípade rozporu majú prednosť ustanovenia ZHH, HP a týchto VP.

3.22 Pri Kasínovej hre poker, pri ktorej Hráči hrajú proti sebe navzájom (ďalej len „**Poker**“), je Hráč povinný hrať samostatne, čestne, výlučne vo vlastnom záujme a nepoužívať nekalé praktiky. Za nekalé praktiky v Pokri sa považujú najmä: a) chip dumping – úmyselné prehrávanie alebo presúvanie žetónov či finančných prostriedkov v prospech iného Hráča (napr. zložením silnej kombinácie alebo nadmernými stávkami bez reálnej šance na výhru); b) soft play – úmyselné šetrenie iného Hráča, napr. vyhýbanie sa stávkam, navyšovaniu alebo vzájomnej konfrontácii, na základe dohody alebo vzťahu medzi Hráčmi; c) kolúzia – akákoľvek spolupráca či dohoda medzi Hráčmi, vrátane výmeny informácií o kartách počas hry alebo koordinovaného stávkovania; d) ghosting – hra s pomocou alebo podľa pokynov inej osoby počas hry, prípadne prenechanie Hráčskeho účtu na hru inej osobe; e) používanie softvéru, botov alebo iných nástrojov poskytujúcich počas hry nedovolenú výhodu (napr. asistenčné nástroje v reálnom čase); f) používanie viacerých Hráčskych účtov alebo hra za iného Hráča g) angle shooting – využívanie nejednoznačných situácií, pravidiel alebo technických možností hry na získanie neférovej výhody v rozpore s duchom hry (napr. klamlivé akcie alebo úmyselné zdržiavanie hry); h) ratholing – opustenie stola pri hre o skutočné peniaze (cash game) po výhre a opätovný návrat k tomu istému stolu s nižším počtom žetónov s cieľom obísť pravidlá minimálneho vstupu do hry (buy-in); i) data mining – neoprávnené zhromažďovanie, nákup alebo využívanie histórie rozdaní či štatistík iných Hráčov, ktoré Hráč nezískal vlastnou účasťou na hre; j) zneužívanie propagačných akcií – účelové zneužívanie bonusov, freerollov, rebríčkov (leaderboardov) a iných odmeňovacích mechanizmov, najmä v spolupráci s inými Hráčmi; k) zneužívanie technických chýb – vedomé využívanie chýb alebo nedostatkov softvéru či herných mechanizmov namiesto ich nahlásenia spoločnosti Fortuna; l) grimming – účelové využitie výhodnej pozície pri heads-up hre o skutočné peniaze a následné okamžité opustenie stola s cieľom

systematicky obmedzovať možnosť súpera pokračovať v hre; m) seat scripting – používanie automatizovaných nástrojov na obsadzovanie alebo výber miest pri stoloch, vrátane systematického vyhľadávania slabších Hráčov a vyhýbania sa silnejším súperom (bum hunting) pomocou takýchto nástrojov; n) marenie preverovania nekalej hry – odstraňovanie alebo pozmeňovanie údajov, poskytovanie nepravdivých informácií alebo iné konanie s cieľom zakryť porušenie pravidiel alebo sťažiť jeho preverenie.

3.23 Spoločnosť Fortuna je oprávnená priebežne monitorovať priebeh hry v Pokri, vrátane histórie odohraných rozdaní a vzorcov správania Hráčov, s cieľom odhaliť praktiky podľa predchádzajúceho bodu. Pri dôvodnom podozrení z takejto praktiky je spoločnosť Fortuna oprávnená dočasne pozastaviť Hráčovi prístup k Pokru a pozdržať Výber z Hráčskeho účtu na dobu nevyhnutnú na preskúmanie veci. Ak sa porušenie potvrdí, je spoločnosť Fortuna oprávnená najmä anulovať výhry získané v priamej súvislosti s porušením, vrátiť prostriedky Hráčom, ktorým bola týmto konaním spôsobená ujma, vylúčiť Hráča z účasti na Pokri alebo na Hazardných hrách a zrušiť Hráčsky účet podľa bodu 2.15 VP. O prijatom opatrení a jeho dôvodoch spoločnosť Fortuna Hráča bez zbytočného odkladu informuje; Hráč má právo podať proti nemu reklamáciu podľa HP. Tým nie sú dotknuté nároky spoločnosti Fortuna na náhradu škody, ani jej povinnosti najmä podľa AML zákona.

3.24 Spoločnosť Fortuna si vyhradzuje právo nekomunikovať s Hráčom prostredníctvom inej e-mailovej adresy, než je e-mailová adresa uvedená pri Registrácii alebo neskôr zmenená Hráčom v Hráčskom účte, a to až do overenia totožnosti Hráča spôsobom určeným spoločnosťou Fortuna (napr. overením prostredníctvom Hráčskeho účtu alebo zaslaním overovacieho kódu na registrovanú e-mailovú adresu či telefónne číslo); spoločnosť Fortuna nezodpovedá za následky nevybavenia požiadavky zaslanej z neoverenej e-mailovej adresy.

3.25 **Prijímanie zmien kurzov pri Kurzových stávkach.** Pri podávaní Tiketu prostredníctvom Internetovej aplikácie/webu ifortuna.sk sa môžu Kurzy jednotlivých stávkových Príležitostí zmeniť v čase medzi odoslaním Tiketu Hráčom a jeho prijatím spoločnosťou Fortuna. Kurz zobrazený pri odoslaní Tiketu preto nemusí byť totožný s Kurzom, pri ktorom bude Tiket prijatý. Prijímanie zmien Kurzov sa riadi nastavením platným pre daný Tiket pri jeho odoslaní Hráčom.

Hráč má právo zvoliť si v Internetovej aplikácii jednu z nasledujúcich možností:
a) **„Prijať všetky zmeny kurzov“** – umožňuje prijatie Tiketu aj v prípade zvýšenia alebo zníženia Kurzov oproti Kurzom zobrazeným pri jeho odoslaní, bez ďalšieho potvrdenia zmeny Hráčom. Zníženie Kurzu môže pri rovnakej výške Stávky viesť k nižšej možnej Výhre;
b) **„Prijať len vyššie kurzy“** – umožňuje prijatie Tiketu pri nezmenených alebo vyšších Kurzoch; neumožňuje jeho prijatie pri znížení niektorého z Kurzov;
c) **„Neprijať žiadne zmeny kurzov“** – umožňuje prijatie Tiketu iba pri Kurzoch zhodných s Kurzmi zobrazenými pri jeho odoslaní.

Predvolene je nastavená možnosť **„Prijať všetky zmeny kurzov“**, ktorá zahŕňa aj prijatie nižších Kurzov. Hráč má možnosť nastavenie pred jeho odoslaním zmeniť. Aktuálne nastavenie je Hráčovi zobrazené pri podávaní Tiketu.

Ak zmena Kurzov nezodpovedá nastaveniu platnému pre daný Tiket, Tiket sa pri takto zmenených Kurzoch bez ďalšieho potvrdenia Hráča neprijme. O neprijatí Tiketu alebo o potrebe potvrdiť zmenené Kurzy bude Hráč informovaný v Hráčskom účte. Kurzy, pri ktorých bol Tiket prijatý, sú uvedené na prijatom Tikete. Toto nastavenie sa vzťahuje výlučne na zmeny Kurzov pred prijatím Tiketu, nie na následné zmeny Kurzov už prijatého Tiketu.

4. VKLAD NA HRÁČSKY ÚČET

4.1 Vklad na Hráčsky účet predstavuje prevod, resp. Vklad peňažných prostriedkov na Hráčsky účet. Pre Vklad môže Hráč využiť niektorú z nižšie uvedených platobných metód a súvisiacich Platobných prostriedkov:

- **Rýchly bankový prevod** – Hráč môže dotovať svoj Hráčsky účet prostredníctvom rýchleho bankového prevodu, pokiaľ má svoj bankový účet v niektorej z týchto bánk:
  - Slovenská sporiteľňa,
  - Všeobecná úverová banka,
  - Tatra banka,
  - Unicreditbank,
  - Poštová banka,
  - Československá obchodná banka,
  - Raiffeisen banka,
  - Fio banka,
  - Prima banka,
  - Mbank.
- **Platobná karta** – umožňuje online prevody finančných prostriedkov prostredníctvom debetnej či kreditnej karty (najmä VISA, VISA Electron, Maestro, MasterCard). Operačný systém Apple umožňuje aj platbu cez bránu Apple Pay. Hráč môže mať na svojom Hráčskom účte maximálne 6 aktívnych platobných kariet, ktorých je majiteľom.
- **Paysafecard** – Vklad na Hráčsky účet prostredníctvom registrovaného Paysafecard. Každý Hráč si môže registrovať iba jeden účet Paysafecard, ktorého majiteľom je Hráč.
- **Vklad prostredníctvom Pobočky spoločnosti Fortuna** – Hráč môže dotovať svoj Hráčsky účet Vkladom hotovosti v niektorých Pobočkách spoločnosti Fortuna. Pre jednoznačnú identifikáciu tohto Vkladu je Hráč povinný pri tejto platbe na Pobočke predložiť svoj platný občiansky preukaz alebo povolenie na pobyt, prípadne pas s fotografiou. Vklad na Hráčsky účet prostredníctvom Pobočky je oprávnený vykonať výlučne iba majiteľ Hráčskeho účtu osobne.
- **Vklad prostredníctvom SMS** – Hráč má možnosť dotovať svoj Hráčsky účet aj zaslaním sms správy vo formáte FORTUNA 5, FORTUNA 10, FORTUNA 20 na číslo 8869, kde hodnoty 5 / 10 / 20 znamenajú výšku Vkladu v Eurách. Hráč môže dotovať svoj účet iba s telefónnym číslom, ktoré uviedol pri Registrácii. V opačnom prípade Vklad nebude akceptovaný. Ak Hráč použil pri Registrácii telefónne číslo iného Hráča, Vklad bude pripísaný na konto toho Hráča, ktorému telefónne číslo patrí.
- **Fortuna kupón** – Hráč si môže zakúpiť Fortuna kupóny u spolupracujúcich Partnerov v hodnotách 5 / 10 / 20 / 50 / 100 / 200 / 500 EUR. Po zakúpení Hráč obdrží 10-miestny kód, ktorý zadá v Internetovej aplikácii po prihlásení v sekcii Vklad/Fortuna kupón.
- **BLIK –** Hráč môže dotovať svoje konto prostredníctvom aplikácie VIAMO (BLIK) zadaním 6-miestneho kódu v príslušnej bankovej aplikácii, resp. bez kódu v prípade uloženia „Fortuna a.s.“ ako dôveryhodný obchod v bankovej aplikácii.
- **CRYPTO platby** – Hráč môže vykonať vklad na Hráčsky účet aj prostredníctvom výmeny kryptomien (tzv. kryptovklad v lokálnej fiat mene) v sekcii “Môj účet” Crypto.

4.2 Hráč ďalej berie na vedomie, že úhrada platieb, ich zúčtovanie ako aj všetky ďalšie podmienky využitia súvisiacich služieb sa riadia – v prípade platobných metód

realizovaných prostredníctvom tretích osôb (prevádzkovateľ platobnej brány a pod.) – podmienkami zmluvného vzťahu medzi Hráčom a treťou osobou (napr. zmluvou o pripojení a poskytovaní telekomunikačných a súvisiacich služieb), pričom spoločnosť Fortuna nezodpovedá v žiadnom rozsahu za obsah tohto zmluvného vzťahu, ani za akékoľvek prípadné ďalšie obmedzenia využívania danej platobnej metódy (nedostupnosť služby, iné technické obmedzenia, oneskorenia, finančné limity a pod.) zo strany tejto tretej osoby.

4.3 Hráč berie na vedomie, že v prípade Vkladu na Hráčsky účet prostredníctvom akejkoľvek platobnej metódy si môže prevádzať výlučne také prostriedky, vo vzťahu ku ktorým má oprávnenie takýmto spôsobom s nimi nakladať v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a tak, aby nepoškodil práva tretích osôb, pričom nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré spoločnosti Fortuna vzniknú porušením tejto povinnosti.

4.4 Po identifikácii platby a jej výšky spoločnosť Fortuna pripíše Hráčovi na jeho Hráčsky účet prevedenú peňažnú čiastku; tým nie sú dotknuté ustanovenia upravujúce prípadné poplatky (čl. 7 VP). Spoločnosť Fortuna nezodpovedá za prípadné omeškanie pripísania peňažných prostriedkov z dôvodu technických alebo iných problémov na strane prevádzkovateľa platobnej metódy, telefónneho operátora (v prípade Vkladu formou SMS), príslušnej finančnej inštitúcie alebo z dôvodu Hráčom nesprávne uvedených identifikačných údajov platby.

4.5 Hráč je oprávnený kedykoľvek dotovať svoj Hráčsky účet za účelom uzatvárania Stávok prostredníctvom spoločnosťou Fortuna určených platobných metód aspoň v minimálne stanovenej výške s použitím identifikačných údajov platby vyžadovaných spoločnosťou Fortuna, a to za podmienok a v limitoch určených HP, VP alebo zverejnených na stránke www.ifortuna.sk v päte stránky – sekcia Vklady a výbery.

4.6 Spoločnosť Fortuna je oprávnená stanoviť minimálny a maximálny možný jednorazový Vklad na príslušný Hráčsky účet vo vzťahu ku konkrétnej platobnej metóde a/alebo platobnému prostriedku.

4.7 Hráč sa zaväzuje pri Stávkach, ako aj dotáciách Hráčskeho účtu, používať výlučne len svoje vlastné finančné prostriedky, s ktorými je oprávnený bez obmedzenia disponovať. Spoločnosť Fortuna je oprávnená požadovať od Hráča predloženie dôveryhodného dokladu preukazujúceho vlastníctvo platobného prostriedku Hráča, zároveň si spoločnosť Fortuna na tento účel vyhradzuje právo kedykoľvek overiť vzťah Hráča k platobnému prostriedku, a to vyžiadaním realizácie overovacej platby z tohto platobného prostriedku a/alebo vyžiadaním dôveryhodného dokladu alebo potvrdenia od Hráča a/alebo od poskytovateľa danej platobnej služby, s čím Hráč registrovaním či použitím daného platobného prostriedku súhlasí a splnomocňuje spoločnosť Fortuna na tento účel v celom potrebnom rozsahu; zároveň sa zaväzuje v prípade potreby poskytnúť spoločnosti Fortuna aj osobitné písomné splnomocnenie, resp. písomné potvrdenie na tento účel.

5. VÝBER Z HRÁČSKEHO ÚČTU

5.1 Výbery z Hráčskeho účtu je možné realizovať výlučne za podmienok vymedzených v čl. 3 ods. 3.10 VP a iba Hráčom s vykonanou identifikáciou a zároveň s overenou identifikáciou podľa článku 2. VP. V prípade, že Hráč neposkytne spoločnosti Fortuna všetky požadované doklady, nebude mu umožnené uskutočniť akýkoľvek Výber finančných prostriedkov z Hráčskeho účtu. Takisto v prípade podozrenia alebo preukázania použitia Hráčskeho účtu na iné účely, než je účasť na Hazardných hrách, je spoločnosť Fortuna

oprávnená Výber z Hráčskeho účtu pozdržať alebo zrušiť až do momentu vyjasnenia všetkých skutočností.

5.2 Pohľadávka Hráča na výplatu Finančných prostriedkov je splatná na základe žiadosti Hráča o Výber. Finančné prostriedky zo svojho Hráčskeho účtu môže Hráč po overení identity čerpať nasledujúcimi spôsobmi:

- **bezhotovostným bankovým prevodom na registrovaný bankový účet**, ktorého je Hráč majiteľom a túto skutočnosť spoločnosti Fortuna aj hodnoverne preukázal. Hráč zadá požiadavku v Internetovej aplikácii s vyznačením bezhotovostného prevodu a výšky prevádzanej čiastky.
- **Výberom na registrovanú platobnú kartu**, ktorej majiteľom je Hráč a túto skutočnosť spoločnosti Fortuna aj hodnoverne preukázal.
- **Paysafecard** – finančné prostriedky z Výhier môže Hráč previesť iba do internetovej peňaženky paysafecard, z ktorej bol realizovaný Vklad a ktorej majiteľom je Hráč.
- **Výberom hotovosti** v niektorých Pobočkách spoločnosti Fortuna v Slovenskej republike – Hráč môže vybrať čiastku až do výšky 900,– EUR (maximálne 5-krát denne), avšak s prihliadnutím k prevádzkovej situácii vybranej Pobočky požiadavke Hráča na Výber v hotovosti nemusí byť vyhovené. Požiadavku na každý Výber je Hráč zároveň povinný zadať vopred v Internetovej aplikácii a následne Výber zrealizovať na Pobočke. Pred prevzatím hotovosti je Hráč povinný predložiť platný doklad totožnosti a pri prevzatí hotovosti okamžite prepočítať preberanú sumu a bezodkladne reklamovať prípadný nesúlad u Obsluhy Pobočky. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad. Hráč je oprávnený žiadosť o Výber hotovosti zrušiť výhradne cez Internetovú aplikáciu. Ak tieto VP výslovne neustanovujú inak, Výber hotovosti podľa stanovených podmienok je oprávnený realizovať výlučne iba Hráč – registrovaný majiteľ príslušného Hráčskeho účtu.

5.3 Spoločnosť Fortuna je oprávnená kedykoľvek rozšíriť alebo zúžiť ponuku platobných metód využívaných s Hráčskym účtom pre Vklad a/alebo Výber finančných prostriedkov, aj bez uvedenia dôvodu neumožniť používanie určitej platobnej metódy alebo konkrétneho platobného prostriedku, najmä zahraničného platobného prostriedku (bankového účtu, platobnej karty a pod.), určiť limit počtu akceptovateľných Platobných prostriedkov pre jedného Hráča a tiež právo určiť ďalšie podmienky použitia konkrétneho Platobného prostriedku (platobná karta, bankový účet atď.), najmä použitie konkrétneho Platobného prostriedku podmieniť jeho overením prostredníctvom banky alebo iným vhodným spôsobom (autorizácia) alebo ďalším zdokladovaním vlastníctva daného Platobného prostriedku Hráčom. Limity akceptovateľných Platobných prostriedkov sú zverejnené na stránke www.ifortuna.sk v sekcii pre Stávkarov / Vklady a výbery a Nápovede. Hráč berie na vedomie, že nemá právny nárok na zachovanie akejkoľvek platobnej metódy.

5.4 Spoločnosť Fortuna je oprávnená stanoviť minimálny a maximálny možný jednorazový Výber z Hráčskeho účtu vo vzťahu ku konkrétnej platobnej metóde a/alebo Platobnému prostriedku.

5.5 V prípade Výhry 5 000 EUR a viac na Tikete, ktorý bol podaný online alebo na Pobočke pri prihlásení do Hráčskeho účtu, bude táto Výhra automaticky pripísaná na Hráčsky účet.

5.6 V prípade Výhry 5 000 EUR a viac na Tikete, ktorý bol podaný na Pobočke bez prihlásenia do Hráčskeho účtu, bude táto Výhra vyplatená bezhotovostne na účet v banke zadaný

Hráčom, ktorého je Hráč majiteľom. Hráč kontaktuje spoločnosť Fortuna a dohodne si stretnutie na pobočke spoločnosti Fortuna - **OC Aupark, Einsteinova 3541/18, Bratislava**, kde bude Výhra a bankový účet overený pracovníkom spoločnosti Fortuna. Hráč je povinný preukázať svoju totožnosť občianskym preukazom alebo cestovným pasom a predložiť originál výherného Tiketu. Zamestnanec ústredia spoločnosti Fortuna skontroluje originál občianskeho preukazu/cestovného pasu a vyhotoví ich kópiu. Hráč je povinný doložiť potvrdenie o vlastníctve bankového účtu (kópiu, prípadne bankou vyhotovený originál), na ktorý bude Výhra prevedená. Na základe predložených dokladov zamestnanec spoločnosti Fortuna pripraví žiadosť na vyplatenie Výhry. Originál Tiketu, potvrdenie o vlastníctve účtu (originál alebo kópiu) prevezme zamestnanec spoločnosti Fortuna spolu s fotokópiou dokladu totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas) Hráč môže požiadať o vyhotovenie kópie žiadosti o vyplatenie výhry. Výplata Výhry bude zrealizovaná na ústredí spoločnosti Fortuna a finančné prostriedky budú Hráčovi zaslané do 5 pracovných dní od vystavenia žiadosti o vyplatenie výhry.

5.7 Pri podozrení z a) zneužitia hráčskeho účtu, podvodu alebo inej trestnej činnosti, b) prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, c) nelátkovej závislosti, d) akéhokoľvek porušenia ZHH, AML zákona, príslušného HP, týchto VP, e) zneužitia poskytovaných služieb (vrátane bonusov), (f) že transakcie uskutočnené na hráčskom účte indikujú podvodné konanie alebo nadobudli charakter neobvyklej obchodnej operácie podľa AML zákona (g) či akéhokoľvek konania v rozpore s dobrými mravmi, spoločnosť Fortuna je oprávnená príslušného Hráča (i) obmedziť, či zrušiť vo vzťahu k nemu bonusovú ponuku alebo poskytovanie iných služieb, (ii) limitovať výšku jednotlivých finančných operácií (t.j. Vklad na Hráčsky účet alebo Výber z Hráčskeho účtu), alebo kumulatívnu výšku finančných operácií za určitý čas, (iii) obmedziť používanie určitej Platobnej metódy alebo určitého Platobného prostriedku, prostredníctvom ktorého sa realizujú Vklady na Hráčsky účet alebo Výbery z Hráčskeho účtu, (iv) obmedziť príjem Stávok a výplatu výhier zo Stávok a pozdržať výplatu Výhry na Hráčsky účet, vrátane anulovania Stávky a obmedziť Výber z Hráčskeho účtu, (v) obmedziť hranie Internetových hier, (vi) zablokovať používanie Hráčskeho účtu do úplného odstránenia dôvodu, pre ktorý vyššie uvedené obmedzenia vznikli alebo (vii) vylúčiť z účasti na Hazardnej hre a/alebo zrušiť Hráčsky účet v súlade s HP.

5.8 Pri bezhotovostných výberoch z Hráčskeho účtu, ako aj pre výplatu výhry bez využitia Hráčskeho účtu je Hráč povinný využívať výlučne svoje vlastné platobné prostriedky, pričom spoločnosť Fortuna je oprávnená podmieniť prevod finančných prostriedkov overením, že daný bankový účet alebo iný platobný prostriedok je vedený na meno Hráča (t.j. je jeho majiteľom) požadujúceho výber.

6. EVIDENCIA ÚDAJOV O STÁVKACH A HRÁČOCH , ZODPOVEDNÉ HRANIE

6.1 Všetky údaje o Hráčoch, ich Stávkach a jednotlivých transakciách sú uložené v počítačovej Databáze spoločnosti Fortuna. Každému Hráčovi sú v Internetovej aplikácii sprístupnené výhradne údaje, ktoré sa týkajú jeho osoby a účasti na Hazardných hrách (t. j. údaje uvedené nižšie v ods. 6.2 tohto článku VP).

6.2 V Internetovej aplikácii sú v sekcii Môj účet Hráčovi sprístupnené nasledujúce informácie:

- **História Stávok** – sekcia obsahuje výlučne informatívne prehľady týkajúce sa:

- Kurzových stávok (prehľad Tiketov) – sú tu zobrazené uzatvorené Stávky. Hráč má možnosť prostredníctvom filtrov zobraziť Stávky (podľa kapacít Internetovej aplikácie), produkt, kategóriu, stav a typ Stávky.
- Kasína – sú tu zobrazené Stávky, ktoré Hráč zrealizoval na konkrétnej Hazardnej hre. Hráč má k dispozícii informácie o výške Stávky, výške celkovej Výhry aj dodatočné informácie, ktoré v Hazardnej hre nastali (bonusová výhra, Jackpotová výhra, výhra z rizika).
- Žrebov – sú tu zobrazené žreby, ktoré si Hráč zakúpil s informáciou o Stávke, Výhre, emisii, čísle žrebu a dátume zakúpenia.

- **Bonusy** – sekcia slúži na zobrazenie aktívnych bonusov, ktoré Hráč získal a môže si ich uplatniť v súlade s pravidlami uplatňovania bonusov spoločnosti Fortuna. Zároveň sekcia ponúka aj históriu hráčskych bonusov a sekciu Casino bonusov, ktoré Hráč získal.
- **Vklady / Výbery** – sekcia slúži pre realizáciu Vkladov na Hráčsky účet (Dotácia konta) či požiadaviek na Výber finančných prostriedkov z Hráčskeho účtu. V tejto časti sú tiež zverejnené minimálne a maximálne limity Vkladu alebo Výberu z Hráčskeho účtu podľa jednotlivých platobných metód a Platobných prostriedkov a zároveň história transakcií uskutočnených na Hráčskom účte poskytovaná Hráčovi v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- **Osobné nastavenia** – táto sekcia má viacero častí, v ktorých môže Hráč upravovať rôzne nastavenia a parametre:
  - **Osobné údaje a nastavenia** – zobrazia sa údaje, ktoré boli uvedené pri Registrácii, prípadne neskôr upravené Hráčom. V tejto sekcii Hráč môže upravovať niektoré svoje osobné údaje (telefónne číslo a e-mail) a zároveň zaslať spoločnosťou Fortuna požadované dokumenty na overenie.
  - **Nastavenia notifikácií** – Hráč si v tejto sekcii môže nastaviť notifikácie a push notifikácie, ktoré Hráč môže dostať do aplikácie prípadne na web.
  - **Bezpečnosť** – táto sekcia umožňuje Hráčovi zabezpečiť si svoj Hráčsky účet cez možnosti:
    - **Zmena hesla** – v prípade narušenia súkromia si Hráč vie rýchlo a jednoducho zmeniť svoje heslo.
    - **Zmena PIN kódu** – Hráč môže jednoducho zmeniť PIN kód v prípade potreby prihlásenia sa na Pobočke.
    - **Dvojstupňové overenie účtu** – táto funkcia umožňuje lepšie ochrániť Hráčsky účet. Zapnutím dvojfaktorovej autentifikácie je Hráčske konto chránené pred prípadnými kybernetickými útokmi a zneužitím Hráčskeho účtu.
    - **Odhlásiť sa zo všetkých zariadení** – slúži na odhlásenie z Hráčskeho účtu, ak Hráč používa na účasť na Hazardných hrách viac ako jedno zariadenie. Použitím tejto funkcie sa Hráč odhlási zo všetkých zariadení, v ktorých bol prihlásený.

- **Krátka pauza** – v tejto sekcii si Hráč môže nastaviť obdobie, počas ktorého nebude stávkovať ani hrať Hazardné hry v sekcii CASINO.
- **Limity zodpovedného hrania** – slúži na nastavenie a evidovanie Hráčom nastavených Sebaobmedzujúcich opatrení ohľadom maximálnej výšky celkových stávok a maximálnej výšky prehry počas hrania na Hráčskom účte kumulatívne za kalendárny mesiac od prvého prihlásenia Hráča v danom kalendárnom mesiaci vždy do aktuálneho prihlásenia v danom kalendárnom mesiaci, a to samostatne pre Internetové hry v internetovej herni a samostatne pre Internetové hry v internetovom kasíne.
- **Google účet –** táto sekcia slúži na prepojenie/zrušenie existujúceho Hráčskeho účtu s Hráčovým kontom Google. Toto prepojenie slúži Hráčovi na bezproblémové prihlásenie sa pomocou Google login.

6.3 Štruktúra Hráčskeho účtu sa môže dočasne líšiť v závislosti od použitého prístupového kanálu (napr. desktopová verzia, mobilná verzia webovej stránky alebo natívna aplikácia). Všetky vyššie uvedené funkcionality sú dostupné vo všetkých prístupových kanáloch, avšak ich usporiadanie sa môže líšiť. Z tohto dôvodu sa akýkoľvek odkaz v týchto VP na konkrétnu časť alebo sekciu Hráčskeho účtu nemusí uplatniť rovnako vo všetkých kanáloch. Každá osoba, ktorá má záujem zúčastniť sa na hazardných hrách na Pobočke spoločnosti Fortuna, bez ohľadu na to, či ide o registrovaného Hráča alebo nie, je povinná vopred predložiť Obsluhe Pobočky platný doklad totožnosti s fotografiou a poskytnúť Obsluhe Pobočky všetku ďalšiu požadovanú súčinnosť najmä v súvislosti s overením svojej totožnosti a kontrolou, že nie je osobou vylúčenou z účasti na Hazardných hrách podľa ZHH, iných všeobecne záväzných právnych predpisov, HP alebo týchto VP; v prípade neposkytnutia požadovanej súčinnosti je spoločnosť Fortuna oprávnená neumožniť účasť na Hazardnej hre, realizáciu požadovanej transakcie, či akéhokoľvek iného požadovaného úkonu osobe, ktorá odmietla poskytnúť platný doklad totožnosti alebo ďalšiu požadovanú súčinnosť.

6.4 Hráč berie na vedomie, že v prípade zrušenia Hráčskeho účtu je spoločnosť Fortuna povinná uchovávať osobné údaje Hráča ako aj súvisiace údaje o transakciách v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä v lehotách stanovených AML zákonom, a to aj po ukončení zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Fortuna a Hráčom, a to bez ohľadu na dôvod ukončenia. V prípade, že k zrušeniu Hráčskeho účtu došlo z iniciatívy Hráča (napr. v prípade výpovede zo strany Hráča) a následne Hráč iniciuje obnovenie Hráčskeho účtu (napr. späť-vzatím výpovede), spoločnosť Fortuna môže poskytnúť Hráčovi opätovný prístup k jeho osobným údajom, hernej histórii a ostatným údajom súvisiacim s predchádzajúcim vedením jeho Hráčskeho účtu.

6.5 Hráč môže podať žiadosť o vylúčenie z účasti na Hazardných hrách (viac informácií tu: https://www.urhh.sk/en/ziadost_spristupnenie_udajov) alebo si nastaviť Sebaobmedzujúce opatrenia v sekcii Nastavenia > Limity zodpovedného hrania (maximálna výška Stávok a maximálna výška prehry za kalendárny mesiac samostatne pre Kasínové hry a Kurzové stávky). Viac informácií o zodpovednom hraní je dostupných: https://hrajmezodpovedne.sk/. Hráč si tiež môže nastaviť aj tzv. krátku pauzu od účasti na Hazardných hrách tu: https://www.ifortuna.sk/my-account/time-out.

7. POPLATKY, FINANČNÉ LIMITY A DOBA SPRACOVANIA TRANSAKCIÍ

7.1 Finančné limity a poplatky vzťahujúce sa k Hráčskemu účtu, Vkladom a Výberom sú spolu s predpokladanou dobou spracovania jednotlivých transakcií vo vzťahu ku konkrétnej

platobnej metóde uvedené v nasledujúcich prehľadoch. Predpokladaná doba spracovania je len orientačná a spoločnosť Fortuna nezodpovedá za jej prekročenie z dôvodov na strane tretích osôb, keďže platobné metódy sú poskytované prostredníctvom tretích osôb, pričom platí ustanovenie čl. 4 ods. 4.2 VP.

VKLADY			
Platobná metóda	**Poplatok**	**Min. limit v EUR**	**Predpokladaná doba spracovania**
Platobná karta / Apple Pay	0*	5 €	okamžite
Bankový prevod	0	5 €	okamžite
Paysafecard	5 %*	5 €	okamžite
Pobočka	0	1 €	okamžite
SMS platba	0*	5€/10€/20€	okamžite
Fortuna kupón	0	5€/10€/20€ 50€/100€/200€/500€	okamžite
CRYPTO	0	5€	okamžite
BLIK	0	5 €	okamžite

VÝBERY			
Platobná metóda	**Poplatok**	**Min. limit v EUR**	**Predpokladaná doba spracovania**
Bežný bankový prevod (1 za deň)	0€	10€	do 24 hodín **
Bežný bankový prevod (2 denne a viac)	0,25€	10€	do 24 hodín **
Platobná karta	0,50€	10€	okamžite **
Paysafecard	1,5%*	10€	okamžite
Pobočka	0,50€	1€	do 24 hodín

Poplatok

Platobná karta / Apple Pay *– Fortuna neúčtuje žiaden poplatok, poplatky však môžu byť účtované bankami v zmysle ich platných cenníkov.*

Paysafecard *– percentuálny poplatok je počítaný zo sumy Vkladu/Výberu.*

SMS *– poplatok z Vkladu účtuje operátor vo faktúre alebo priamo zo zostatku kreditu v súlade s cenníkom operátora.*

***** Predpokladaná doba spracovania***

Doba spracovania Výberu sa počíta od doby schválenia požiadavky na Výber v spoločnosti Fortuna. Môže sa líšiť v závislosti od bánk a platobnej metódy. ***Bankový prevod*** *u väčšiny SK bánk trvá max. 24 hodín, pri zahraničných bankách max. 48 hod. V prípade Výberu* ***na bankovú kartu*** *je doba spracovania transakcie u väčšiny slovenských bánk okamžite, ale pri niektorých bankách sa môže predĺžiť až na 72 hodín. Prehľad doby spracovania pri výbere na bankovú kartu pri SK bankách je zverejnený na stránke www.ifortuna.sk, sekcia Pre stávkarov - Vklady a výbery.*

7.2 Fortuna je oprávnená stanoviť aj ďalšie minimálne ako aj maximálne limity (i) Vkladu na Hráčsky účet/ (ii) Výberu z Hráčskeho účtu a (iii) Stávok (iv) akceptovateľných Platobných

prostriedkov, ako aj ďalšie prípadné finančné alebo nefinančné limity, ktoré budú zverejnené na stránke www.ifortuna.sk.

7.3 Fortuna je oprávnená zmeniť výšku poplatkov, spoplatniť aj ďalšie služby a produkty poplatkom uvedeným priamo pri poskytovaní predmetnej služby. Poplatky za jednotlivé služby sú uvedené na stránke www.ifortuna.sk a vo VP. Akúkoľvek úpravu poplatkov je Fortuna povinná zverejniť vopred v Internetovej aplikácii alebo vo VP najmenej 10 dní pred účinnosťou plánovanej zmeny. Ďalšie poplatky môžu byť účtované treťou stranou, ako je banka, prevádzkovateľ telekomunikácií a pod., na ktoré Fortuna nemá vplyv.

8. PREVÁDZKOVÁ DOBA

8.1 Prevádzková doba pre Hazardné hry prostredníctvom Internetovej aplikácie je stanovená nepretržite 24 hodín denne bez obmedzenia. Fortuna vopred oznámi čas určený na technologickú prestávku alebo potrebu prípadných servisných zásahov zo strany Fortuna, o ktorých má vopred vedomosť.

8.2 Prevádzková doba Pobočiek je špecifikovaná na stránke www.ifortuna.sk v päte stránky v sekcii Pobočky.

8.3 Výnimky z prevádzkovania Hazardných hier prostredníctvom Pobočiek vymedzuje ZHH.

9. REKLAMÁCIA

9.1 Hráč pri reklamácii postupuje v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku v zmysle HP, a to na základe žiadosti Hráča.

9.2 Ak Fortuna na žiadosť Hráča podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Hráčom, má Hráč právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1 pričom Hráč má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Hráč môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm.

10. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Podrobné informácie o tom, ako Fortuna získava, uchováva a ďalej spracúva osobné údaje v súvislosti s účasťou na Hazardných hrách a iných službách spoločnosťou Fortuna prevádzkovaných na internetovej adrese https://www.ifortuna.sk a prostredníctvom Pobočiek sú uvedené v podmienkach Ochrany osobných údajov (Zákazníci (hráči)) uverejnených na stránke https://www.ifortuna.sk/cms/gdpr. Hráč berie na vedomie a súhlasí s tým, že jeho telefonické hovory

adresované zákazníckej podpore spoločnosti Fortuna a jemu adresované hovory zo strany Fortuna môžu byť v rámci skvalitňovania služieb a v záujme riadneho vybavenia požiadaviek Hráčov nahrávané a súhlasí tiež s tým, že môže byť takýto záznam použitý ako dôkazný prostriedok. Hovory sú archivované v elektronickej podobe, a to v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Podrobnejšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Ochrane osobných údajov (Zákazníci (hráči)).

11. KLUBOVÉ BODY A BONUSY

11.1 Klubové body

11.1.1. Podmienky zbierania Klubových bodov

Klubové body zbierajú Hráči za každý kalendárny rok vždy od 1. 1. do 31. 12., ak spoločnosť Fortuna nerozhodne inak. Všetky nevyčerpané Klubové body sú 31. 12. vymazané. Klubové body dostáva Klient za uzatvorenie Tiketu s celkovým kurzom min. 5.0 pri predzápasových Stávkach (a Kombinovanom tikete) a min. 2.0 pri Stávkach LIVE. Virtuálne hry sú bez kurzového obmedzenia. Za každé jedno stavené euro získa Hráč 2 Klubové body. Za Klubové body môže Hráč následne stávkovať bez akýchkoľvek obmedzení alebo si kupovať Bonusy 5 a 8 (viď popis nižšie).

Maximálny počet Klubových bodov, ktoré môže Hráč v rámci jedného dňa získať, je 1 500 (500 za predzápasové Stávky a Kombinované tikety, 500 za Stávky LIVE, 500 za Virtuálne hry); to neplatí, ak klubové body pripisuje v rámci rôznych akcií spoločnosti Fortuna. Klubové body je možné získať za Stávky uzatvorené online alebo na Pobočkách. Za Profistávku (ako ju definuje HP) sa Klubové body nepripočítavajú.

11.1.2. Podmienky využívania Klubových bodov:

Za každých nazbieraných 500 Klubových bodov je možné uzavrieť stávku v hodnote 1 euro. Minimálny počet Klubových bodov, za ktoré je možné podať si Tiket, je 250 Klubových bodov (250 Klubových bodov=0,50 eur). Za Tiket uzavretý za Klubové body nie je možné získať ďalšie Klubové body.

Bonus 5

Kurzové zvýhodnenie 1.2 (o 20 % vyššia Výhra) po 5. stávkovej Príležitosti na Tikete si Hráč môže kúpiť za 100 Klubových bodov. Kurzové zvýhodnenie je možné použiť na prvý Tiket po potvrdení bonusu, ktorý spĺňa podmienky bonusu. Bonus 5 platí iba pri AKO stávkach zložených z min. piatich a max. siedmich stávkových Príležitostí, kde každá z nich má kurz 1.5 a vyšší. Bonus 5 nie je možné kombinovať s iným kurzovým zvýhodnením v Ponuke a platí len na predzápasové Stávky.

Bonus 8

Kurzové zvýhodnenie 1.4 (o 40 % vyššie výhra) po 8. stávkovej príležitosti na Tikete si Hráč môže kúpiť za 50 Klubových bodov. Kurzové zvýhodnenie je možné použiť na prvý Tiket po potvrdení bonusu, ktorý spĺňa podmienky bonusu. Bonus 8 platí iba pri AKO stávkach zložených z min. ôsmych stávkových Príležitostí, kde každá z nich má

kurz 1.4 a vyšší. Bonus 8 nie je možné kombinovať s iným kurzovým zvýhodnením v Ponuke a platí len na predzápasové Stávky.

11.2 Bonusy

11.2.1. <u>Druhy bonusov (podľa cielenia na určitú skupinu zákazníkov):</u>

a. **Akvizičné tzv. vstupné bonusy** – uplatňujú sa na získavanie nových klientov.
b. **Retenčné/Reaktivačné bonusy –** uplatňujú sa pri registrovaných Hráčoch na zvýšenie/podporu aktivity alebo reaktiváciu Hráčov.

11.2.2. <u>Typy bonusov pri kurzovom stávkovaní:</u>

- **Depozitný bonus** – bonus viazaný na Vklad. Výška bonusu sa odvíja od výšky Vkladu a je podmienená Prestávkovaním určeného násobku Vkladu.
- **Bonusové peniaze** – výška bonusu je pevne stanovená a podmienená Prestávkovaním určenej sumy (nezávisí od výšky Vkladu a Vklad nie je podmienkou na aktiváciu bonusu).
- **Stávka bez rizika** – prvá Stávka po aktivácii tohto bonusu a splnení stanovených podmienok je bez rizika. V prípade nevýherného Tiketu je vsadená suma vrátená Hráčovi do maximálnej stanovenej výšky uvedenej v podmienkach bonusu.
- **Stávka bez rizika ku Vkladu** – prvá Stávka po aktivácii tohto bonusu a splnení stanovených podmienok je bez rizika. Pre aktiváciu tohto typu bonusu je potrebný Vklad na Hráčsky účet. V prípade, že prvá Stávka bude neúspešná, Vklad na Hráčsky účet, resp. výška stavenej sumy je vrátená. Vrátený bude Vklad na Hráčsky účet alebo stavená suma - podľa toho, ktorá hodnota bude nižšia - avšak do maximálnej stanovenej sumy uvedenej v podmienkach bonusu.
- **Kurzové zvýhodnenie** – bonus, ktorým má Hráč možnosť navýšiť si celkový kurz na Tikete.
- **Peniaze na ruku** – stávkový kredit pripísaný na Hráčsky účet.

Všetky typy bonusov (okrem kurzového navýšenia) môžu byť vyplácané v Klubových bodoch alebo ako stávkový kredit.

11.2.3. <u>Typy bonusov pri kasíne:</u>

- **Depozitný bonus** – bonus viazaný na Vklad. Výška bonusu sa odvíja od výšky Vkladu a je podmienená Pretočením (Prestávkovaním) konkrétneho násobku Vkladu.
- **Free spiny –** sú voľné zatočenia automatov. Dajú sa použiť na hry od konkrétneho dodávateľa alebo vybranú hru v závislosti od ponuky daného bonusu.
- **Golden Chipy –** sú žetóny, ktoré je možné použiť na voľné stávky na stolových hrách, ako sú ruleta, blackjack či Poker.

- **Hotovostný bonus –** peňažný bonus, ktorý je možné okamžite využiť na hru v kasíne alebo vybrať ako peniaze z Internetového kasína na registrovaný bankový účet Hráča.
- **Pretáčací bonus** – v ponuke je bonus „Pred pretočením“ a „Po pretočení“. Pri bonuse „Po pretočení“ sa od Hráča v kasíne vyžaduje pretočiť určitú čiastku peňazí a po splnení dostane určitý bonus. Príklad: Pretoč sto eur na hracích automatoch a získaš hotovostný bonus 20 eur. Bonus „Pred pretočením“ je typický tým, že Hráč najprv dostane bonus v určitej hodnote a následne sa od neho vyžaduje, aby ho niekoľkokrát v kasíne pretočil. Príklad: Získavaš bonus 20 eur na hracie automaty, bonus je potrebné pretočiť 5-krát (urobiť stávky v hodnote 5x20 eur).

11.2.4. <u>Podmienky využívania Kasínových bonusov</u>

a. Kasínové bonusy a konkrétne pravidlá ich poskytovania sú súčasťou aktuálnej ponuky Kasínových bonusov uvedenej na stránke www.ifortuna.sk v záložke Promo akcie. Hráč zodpovedá za oboznámenie sa s podrobnými konkrétnymi podmienkami získania a využitia kasínových bonusov (ďalej aj ako „**podmienky kasínových bonusov**“).
b. Kasínový bonus je možné využiť len v rámci účasti na Kasínovej hre. Pokiaľ Hráč využije ponuku Kasínového bonusu, všetky z toho plynúce Bonusové výhry majú formu (status) bonusových prostriedkov a nie je možné ich z Hráčskeho účtu vybrať či vložiť ako Vklad v iných Hazardných hrách prevádzkovaných spoločnosťou Fortuna, pokiaľ nebudú splnené podmienky vymedzené pre takéto použitie.
c. Kasínový bonus je možné uplatniť iba jedenkrát v rámci jedného Hráčskeho účtu, ak nie je uvedené inak. Všetky uvítacie akcie či vstupné bonusy sú dostupné iba pre nových Hráčov Kasínových hier, t. j. Hráčov, ktorí boli pozvaní k využitiu uvítacej ponuky v rámci Registrácie. Vybrané Kasínové bonusy musí Hráč za účelom využitia najskôr aktivovať, a to kliknutím na príslušné tlačidlo (príklad: „Chcem bonus“ alebo „Prijať“) v sekcii Bonusy, alebo v bonusovom pop-up okne, po prihlásení do svojho Hráčskeho účtu.
d. Výber Bonusovej výhry a/alebo prevod (transformácia) Bonusových výhier na bežný zostatok na Hráčskom účte v eurách je podmienený dosiahnutím minimálneho počtu vykonaných Vkladov na Stávky v rámci spoločnosťou Fortuna určených Kasínových hier (ďalej aj ako „Podmienka Pretočenia“) vo výške uvedenej v podmienkach konkrétneho Kasínového bonusu. Po splnení uvedenej Podmienky Pretočenia bude Kasínový bonus transformovaný na reálny zostatok v eurách, s ktorým je Hráč oprávnený disponovať bez obmedzenia, a to vrátane možnosti výberu Bonusovej výhry. Na účely splnenia Podmienky Pretočenia sa výška Stávky na hracie automaty započítava zo 100 %, na ruletu z 20 % a na stolové hry z 10 % (napr. blackjack). Pokiaľ teda Hráč uzavrie Stávku na rulete vo výške 10,- eur (slovom: desať eur), započíta sa do Podmienky Pretočenia podľa týchto Pravidiel hodnota 2,- eurá (slovom: dve eurá).
e. Pokiaľ Hráč na svojom Hráčskom účte bonusovú ponuku zruší, a to kedykoľvek v priebehu plnenia Podmienok Pretočenia, stráca bonusovú ponuku a všetky doteraz vygenerované Bonusové výhry.
f. Nesplnenie požiadaviek týkajúcich sa Kasínového bonusu a/alebo prepadnutie Kasínového bonusu (uplynutie lehoty pre jeho uplatnenie) z akéhokoľvek dôvodu môže mať za následok prepadnutie všetkých doposiaľ získaných Bonusových výhier v

priebehu plnenia Podmienky Pretočenia alebo inej podmienky daného Kasínového bonusu. Pokus o Výber prostriedkov pred úplným splnením Podmienky Pretočenia môže viesť k prepadnutiu Kasínových bonusov ako aj všetkých získaných Bonusových výhier.

11.2.5. <u>Všeobecné podmienky využívania bonusov</u>

Na pridelenie bonusu nevzniká Hráčovi žiadny právny nárok, pokiaľ pridelenie bonusu nepredstavuje výhru v spotrebiteľskej súťaži. Poskytnutie bonusu je vždy výlučne na uvážení spoločnosti Fortuna. Spoločnosť Fortuna má právo odmietnuť poskytnutie akéhokoľvek bonusu (vrátane akvizičného druhu bonusu) alebo upraviť či zrušiť akýkoľvek bonus, a to najmä v prípade dôvodného podozrenia zo zneužitia bonusovej ponuky. Úprava alebo zrušenie bonusu sa nevzťahuje na bonus, ktorý Hráč už aktivoval, a na Bonusové výhry z neho získané, okrem prípadu zneužitia bonusovej ponuky alebo porušenia podmienok bonusu. V prípade zneužitia bonusovej ponuky môžu byť Stávky uskutočnené v rozpore s pravidlami bonusov zo strany spoločnosti Fortuna vyhlásené za neplatné, o čom bude Hráč bezodkladne informovaný; Hráč nesie zodpovednosť za škodu, ktorá tým spoločnosti Fortuna vznikne. Za zneužitie bonusovej ponuky bude považované najmä použitie softvéru a/alebo otvorenie niekoľkých Hráčskych účtov za účelom získania nespravodlivej výhody v súvislosti s bonusovou ponukou. Akýkoľvek bonus, ktorému uplynula lehota na jeho využitie podľa týchto VP alebo príslušných podmienok bonusu (ďalej len „**exspirovaný bonus**“), automaticky zaniká a nie je voči spoločnosti Fortuna akýmkoľvek spôsobom nárokovateľný. Exspirovaný bonus ani s ním súvisiace plnenia nie je možné vymáhať, obnoviť, refundovať, kompenzovať ani inak uplatňovať. Hráč berie na vedomie, že zánikom bonusu zanikajú aj všetky práva a nároky s ním spojené.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Práva a povinnosti, ktoré sú obsahom právneho vzťahu medzi spoločnosťou Fortuna a Hráčom, sú neprevoditeľné a ani neprechádzajú na tretie osoby, ak z právnych noriem nevyplýva inak. To neplatí ohľadom nároku na vyplatenie zostatku na Hráčskom účte v prípade smrti Hráča, ktorý patrí do dedičstva, ak z príslušných právnych predpisov nevyplýva inak. Fortuna v prípade úmrtia Hráča vyplatí zostatok na Hráčskom účte vo výške ku dňu smrti výlučne oprávnenej osobe, ktorá si voči spoločnosti Fortuna tento nárok písomne uplatní s uvedením požadovaného spôsobu vyplatenia a potrebných platobných údajov spolu s predložením originálu právoplatného a vykonateľného súdneho rozhodnutia, z ktorého musí byť zrejmé, že uplatňovaný nárok prešiel smrťou Hráča v celom uplatňovanom rozsahu na túto oprávnenú osobu. Inak je po smrti Hráča možné disponovať s nárokom na vyplatenie zostatku výlučne spôsobom vyplývajúcim z príslušných právnych predpisov upravujúcich dedičské konanie, resp. iných právnych predpisov, z ktorých explicitne vyplýva právo na takúto dispozíciu.
2. Vzájomná komunikácia medzi Hráčom a spoločnosťou Fortuna bude prebiehať prednostne písomne prostredníctvom e-mailu a v slovenskom jazyku. Písomné zásielky budú Hráčovi doručované na e-mailovú adresu, ktorú Hráč ako poslednú oznámil spoločnosti Fortuna alebo prostredníctvom držiteľa poštovej licencie (doporučene). Možnosti kontaktovania spoločnosti Fortuna sú:

    a) korešpondenčná adresa FORTUNA SK, a.s. Einsteinova 23, 851 01 Bratislava 5

    b) e-mailová adresa: kontakt@ifortuna.sk

E-mailová adresa vyššie slúži tiež ako kontaktné miesto pre príjemcov služieb spoločnosti Fortuna podľa čl. 12 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES.

c) telefonický kontakt: +421 2 5788 4290

d) chat: dostupný po prihlásení do Hráčskeho účtu

Zásielka odoslaná elektronicky na e-mailovú adresu je považovaná za doručenú tretím dňom odo dňa jej odoslania. Zásielka doručená prostredníctvom pošty na adresu oznámenú Hráčom pri Registrácii alebo neskôr je považovaná za doručenú piatym dňom odo dňa jej odoslania, a to aj v prípade, že sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel, ak preukázateľne mal možnosť sa o nej dozvedieť s ohľadom na ním oznámené kontaktné údaje.

3. V prípade, že Hráč neporozumel alebo mu boli nejasné niektoré z ustanovení týchto VP, môže požiadať spoločnosť Fortuna o záväzný výklad predtým, než sa zaregistruje alebo pred účasťou na Hazardnej hre (v prípade neregistrovaných Hráčov).
4. V prípadoch akéhokoľvek rozporu medzi týmito VP a ustanoveniami HP majú prednosť ustanovenia príslušného HP. V prípadoch, ktoré nie sú upravené v HP ani vo VP, sa právne vzťahy medzi Hráčom a spoločnosťou Fortuna spravujú príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä ZHH, zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom.
5. Spoločnosť Fortuna si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť tieto VP, pričom zmena bude Hráčovi oznámená prostredníctvom Internetovej aplikácie a zároveň e-mailom na adresu oznámenú Hráčom najmenej 10 dní pred jej účinnosťou; to neplatí, ak je zmena vyvolaná zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov, rozhodnutím orgánu verejnej moci alebo ak ide o zmenu výlučne v prospech Hráča.
6. VP v znení oznámených zmien sú potom pre obe strany záväzné k dátumu uvedenému v oznámení o zmene VP alebo k dátumu účinnosti uvedenému v znení VP zverejnenom na www.ifortuna.sk v sekcii Pre stávkarov. Pokiaľ Hráč nebude súhlasiť so zmenou VP, je povinný spoločnosti Fortuna písomne alebo e-mailom na kontakt@ifortuna.sk oznámiť odmietnutie zmien VP, a to najneskôr do dňa účinnosti oznámenej zmeny, pričom toto oznámenie bude považované za žiadosť o zrušenie Hráčskeho účtu. V takom prípade bude Hráčovi zostatok na Hráčskom účte vyplatený bez akýchkoľvek poplatkov za Výber.
7. Hráčovi sa odporúča, aby sa vo vlastnom záujme včas a riadne oboznámil s prípadnými zmenami a dodatkami, ktoré Fortuna vykoná v príslušnom HP, VP, Ochrane osobných údajov (Zákazníci(hráči)), resp. iných materiáloch súvisiacich so stávkovaním a s Hazardnými hrami, a to prostredníctvom Internetovej aplikácie alebo Pobočky, kde sú tieto zmeny zverejňované.
8. Na tieto VP môžu nadväzovať obchodné podmienky pre vybrané produkty a služby spoločnosti Fortuna zverejnené na www.ifortuna.sk, najmä podmienky získania bonusov, podmienky kasínových bonusov, štatúty súťaží (vrátane Všeobecných podmienok online spotrebiteľských súťaží), marketingových kampaní a pod.
9. Hráč má pri účasti na Hazardných hrách postavenie spotrebiteľa a vzťahujú sa na neho práva podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Žiadne ustanovenie týchto VP ani HP nemožno vykladať tak, aby obmedzovalo alebo vylučovalo práva Hráča ako spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú kogentné ustanovenia právnych predpisov; ak by niektoré ustanovenie týchto VP bolo v rozpore s takýmito predpismi, použije sa namiesto neho príslušné ustanovenie právneho predpisu. Ustanovenia týchto VP, podľa ktorých Fortuna

nezodpovedá za škodu alebo inú ujmu, sa neuplatnia v rozsahu, v akom by vylučovali alebo obmedzovali zodpovednosť spoločnosti Fortuna nad rámec prípustný podľa kogentných ustanovení právnych predpisov, najmä za škodu spôsobenú úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti.

10. Fortuna sa zaväzuje pri ponuke a prevádzkovaní Hazardných hier, poskytovaní Bonusov a pri marketingovej komunikácii zdržiavať nekalých obchodných praktík a dbať na to, aby informácie o podmienkach účasti na Hazardných hrách, o podmienkach Bonusov a o súvisiacich poplatkoch boli Hráčovi poskytnuté jasne, zrozumiteľne a vopred.
11. Dohľad nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa v oblasti hazardných hier vykonáva Úrad pre reguláciu hazardných hier, Križkova 949/9, 811 04 Bratislava (www.urhh.sk), na ktorý sa Hráč môže obrátiť s podnetom. Tým nie je dotknuté právo Hráča podať reklamáciu podľa čl. 9 VP ani právo na alternatívne riešenie sporu podľa čl. 9 ods. 9.2 VP. Úrad pre reguláciu hazardných hier nerozhoduje o individuálnych nárokoch spotrebiteľov (Hráčov).
12. **Rozhodné právo.** Právne vzťahy vyplývajúce z VP, HP, ako aj právne vzťahy vyplývajúce z účasti Hráča na Hazardných hrách sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, vrátane posúdenia ich platnosti a výkladu. Tým nie je dotknutá ochrana, ktorú Hráčovi ako spotrebiteľovi poskytujú kogentné ustanovenia právneho poriadku štátu jeho obvyklého pobytu, ani pravidlá o právomoci súdov vo veciach spotrebiteľských zmlúv podľa nariadenia (EÚ) č. 1215/2012, ak sa na daný právny vzťah uplatnia.