

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

OBSAH

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA	3
2. REGISTRÁCIA	3
3. HRÁČSKY ÚČET	6
4. VKLAD NA HRÁČSKÝ ÚČET	8
5. VÝBER Z HRÁČSKEHO ÚČTU	9
6. EVIDENCIA ÚDAJOV O STÁVKACH A HRÁČOCH, ZODPOVEDNÉ HRANIE	11
7. POPLATKY, FINANČNÉ LIMITY A DOBA SPRACOVANIA TRANSAKCIÍ	13
8. PREVÁDZKOVÁ DOBA	15
9. REKLAMÁCIA	15
10. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	15
11. KLUBOVÉ BODY A BONUSY	16
11.1 Klubové body	16
11.2 Bonusy	16
12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	19

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 vo Fortune 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 jednotlivéj 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 www.ifortuna.sk v sekcii Vklady a výbery.
13. **Prestávkovanie/Pretočenie** – suma peňažných prostriedkov, ktoré musí Hráč vynaložiť/minúť pre získanie konkrétneho Bonusu.
14. **VP** – tieto Všeobecné podmienky Hazardných hier prevádzkovateľa Hazardných hier spoločnosti Fortuna.
15. **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 vzťah medzi Fortunou a jednotlivými Hráčmi, ktorý vzniká okamihom registrácie Hráča na stránke Fortuny www.ifortuna.sk alebo na Pobočke Fortuny alebo jeho účasťou na Hazardných hrách prevádzkovaných spoločnosťou Fortuna (v prípade neregistrovaných Hráčov).
- 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.
- 1.4. Právny vzťah medzi Fortunou a Hráčom sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi, HP a týmito VP.
- 1.5. Hráčom vo Fortune sa môže stať každá fyzická osoba, ktorá je podľa ZHH a HP oprávnená zúčastniť sa na Hazardných hrách a ktorá Fortune poskytne všetku súčinnosť vyžadovanú v zmysle HP, oboznámila sa so schválenými HP, s týmito VP a s informáciami poskytnutými Fortunou (najmä Zásadami ochrany osobných údajov) a súhlasí s nimi. Hráč Internetových hier je zároveň povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť Fortune všetky údaje vyžadované pre registráciu a doklady potrebné pre overenie týchto údajov za účelom založenia Hráčskeho účtu.
- 1.6. Ak sa politicky exponovaná osoba podľa AML zákona chce zúčastniť Hazardných hier, je povinná bezodkladne informovať Fortunu, že je politicky exponovanou osobou e-mailom na adresu kontakt@ifortuna.sk pred Registráciou alebo prevodom akýchkoľvek finančných prostriedkov na Hráčsky účet a pred účasťou na Hazardnej hre. Pre vylúčenie pochybností platí, že povinnosť podľa bezprostredne predchádzajúcej vety je povinná splniť aj osoba, ktorá sa chce zúčastniť Hazardných hier bez Registrácie. Rovnaká povinnosť platí aj pre Hráča, ktorý sa stane politicky exponovanou osobou podľa ustanovení AML zákona počas trvania zmluvného vzťahu s Fortunou a pre Žiadateľa o registráciu, ktorý bol politicky exponovanou osobou podľa ustanovení AML zákona počas dvanástich mesiacov pred podaním žiadosti o Registráciu alebo akoukoľvek účasťou na Hazardnej hre. V týchto prípadoch sa musí Hráč zdržať prevodu finančných prostriedkov, Vkladu a účasti na Hazardnej hre až do následného súhlasu alebo iných pokynov Fortuny.
- 1.7. Bez vyjadrenia výslovného súhlasu s HP a VP nie je Žiadateľovi o registráciu umožnená Registrácia.
- 1.8. Fortuna si vyhradzuje poskytovať niektoré Hazardné hry podľa vlastného uváženia výlučne registrovaným Hráčom. 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 vo Fortune je Registrácia a zriadenie Hráčskeho účtu. Registráciou Žiadateľa o registráciu sa uzatvára vzťah medzi Fortunou 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. Registrácia Hráčov bude prebiehať buď na vybraných Pobočkách, ktoré sú povolené podľa ZHH alebo prostredníctvom Internetovej aplikácie Fortuna.

- 2.2. Pre účely Registrácie a zabezpečení možnosti účasti na Hazardných hrách prevádzkovaných Fortunou podľa ZHH je preto potrebné poskytnúť svoje Osobné údaje 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 banke (ak tak ustanovujú príslušné právne predpisy, dokumenty preukazujúce vlastníctvo Žiadateľa o registráciu k tomuto bankovému účtu),
 - dva doklady totožnosti a dôveryhodné overenie podobizne tváre s predloženými dokumentami 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 (t.j. prostredníctvom tvárovej biometrie),
 - telefónne číslo,
 - prihlasovacie meno,
 - e-mailová adresa.
- 2.3. V procese online Registrácie dochádza k overeniu totožnosti Žiadateľa o registráciu overením identifikácie na úrovni, ktorá je z hľadiska dôveryhodnosti výsledku overenia obdobná overeniu za fyzickej prítomnosti (t.j. prostredníctvom tvárovej biometrie). Povinným dokladom totožnosti pri overení identifikácie Hráča je v prípade občana SR občiansky preukaz a v prípade cudzinca povolenie na pobyt na území Slovenskej republiky alebo pobytové povolenie občana EÚ v Slovenskej republike.
- 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 (t.j. prostredníctvom tvárovej biometrie), Žiadateľ o registráciu je povinný predložiť druhý doklad, ktorým je jeden z nasledujúcich dokladov: vodičský preukaz, pas alebo kartička poisťovne zdravotnej poisťovne, povolenie na pobyt. Povinným overením identity Žiadateľa o registráciu je porovnanie podobizne Žiadateľa o registráciu z poskytnutých dokumentov so súčasnou podobou (napríklad formou krátkeho videa) a jeho vyhodnotenie dostupnými technickými prostriedkami.
- 2.5. Z predloženého dokladu musí byť zrejmé, 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 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 ustanovenia § 10 ods. 1 a § 12 ods. 1 a 2 AML zákona a v rozsahu určenom ZHH; pritom je 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 biometrických údajov, ktoré

Fortuna spracúva na základe súhlasu Žiadateľa o registráciu), ako dotknutej osoby, najmä v rozsahu ustanovenia § 10 ods. 1 a § 12 ods. 1 a 2 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. 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. Fortuna je tiež oprávnená kedykoľvek overiť vlastníctvo bankového účtu. 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 Fortune poskytnúť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa žiadosti Fortuny.
- 2.7. V prípade porušenia ktoréhokoľvek vyhlásenia či ktorejkoľvek povinnosti Hráča vymedzenými týmto článkom 2 VP alebo neschopnosti Hráča preukázať splnenie ktorejkoľvek povinnosti či pravdivosti vyhlásenia uvedeného v tomto článku 2 VP, je Fortuna oprávnená zrušiť Registráciu bez nároku na Výhry.
- 2.8. V prípade Registrácie Hráča na Pobočke je nutné požiadať Obsluhu pobočky o Registráciu a predložiť doklad totožnosti a druhý doklad podľa týchto VP, 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 vyjadriť svoj bezpodmienečný súhlas s ich obsahom.
- 2.9. 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 opätovnú registráciu alebo zopakovaniu kroku v registrácii.
- 2.10. Po úspešnom dokončení Registrácie, ktoré spočíva v prihlásení, a odsúhlasení HP a VP 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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 Fortuna nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá Hráčovi vznikne v súvislosti s nerešpektovaním či porušením tejto povinnosti. Hráč nie je v tejto súvislosti oprávnený voči Fortune uplatňovať akékoľvek nároky, požadovať kompenzácie alebo iné plnenia zo strany Fortuny.

2.13. 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. Fortuna v tejto súvislosti nenesie žiadnu zodpovednosť.

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 Obsluhu Pobočky platný preukaz totožnosti s fotografiou a na žiadosť Obsluhy pobočky predloží vernostnú kartu Fortuna prípadne telefónne číslo a PIN, ktorý Hráč obdržal formou SMS na registrované telefónne číslo pri Registrácii
- 3.2 Každý Hráč Hazardnej hry môže mať vo Fortune 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 kedy 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. 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 Fortuna neumožňuje. Od Hráča, ktorý poruší povinnosti podľa tohto odseku VP, si môže Fortuna uplatniť nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 3.4 Hráč zodpovedá po celú dobu svojej účasti na Hazardných hrách za uchovanie prihlasovacieho hesla k Hráčskemu účtu v tajnosti a Fortuna nenesie zodpovednosť za jeho zneužitie z dôvodu porušenia tejto povinnosti Hráčom. V prípade zabudnutia hesla Hráč v Internetovej aplikácii klikne na ikonu „zabudnuté heslo“, prostredníctvom ktorej si zadaním svojej e-mailovej adresy vyžiada obnovu hesla. Po overení e-mailovej adresy s údajmi v Databáze Fortuny na predmetnú e-mailovú adresu 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 kontaktoval zákaznícku podporu, alebo sa môže prihlásiť svojim 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 musí Hráč oznámiť Fortune bezodkladne prostredníctvom elektronického formulára v Internetovej aplikácii Fortuny v sekcii Môj účet / Osobné nastavenia / Osobné údaje a nastavenia / Nahrať požadované dokumenty. Hráč je tiež povinný preukázať tieto zmeny relevantnými dokladmi.
- 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 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 dotovať Hráčsky účet v minimálnej výške záporného zostatku. Ak dôjde zo strany Hráča k opakovanému porušeniu podmienky podľa prvej a druhej vety tohto odseku, má Fortuna právo na okamžité zrušenie Hráčskeho účtu.
- 3.11 Hráč berie na vedomie, že 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 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 blokať prostriedky na príslušnom Hráčskom účte, resp. príslušný Hráčsky účet. Vzhľadom k vyššie uvedenému, nie je 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 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. 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 Pri komunikácii Hráča na diskusnom fóre Fortuna je Hráč povinný dodržiavať pravidlá diskusného fóra dostupné tu: <https://napoveda.ifortuna.sk/sk/article/ak-s-pravidl-diskusneho-fra/200>. Obsah diskusného fóra Fortuna je moderovaný. Akékoľvek sťažnosti alebo pripomienky na obsah diskusného fóra môže Hráč zasielať na: kontakt@ifortuna.sk.

4. VKLAD NA HRÁČSKÝ 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.
 - **Paysafecard** – vklad na Hráčsky účet prostredníctvom registrovaného Paysafecard. Každý Hráč si môže registrovať iba jeden účet Paysafecard, ktorého majiteľom je Hráč.
 - **Vklad prostredníctvom Pobočky Fortuny** – Hráč môže dotovať svoj Hráčsky účet Vkladom hotovosti v niektorých Pobočkách Fortuny. 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.
- 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 Fortuna nezodpovedá v žiadnom rozsahu za obsah toho 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 Fortune vzniknú porušením tejto povinnosti.
- 4.4 Po identifikácii platby a jej výšky Fortuna pripíše Hráčovi na jeho Hráčsky účet prevedenú peňažnú čiastku; tým nie sú dotknuté ustanovenia upravujúce prípadné poplatky (čl. 7 VP). 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 Fortunou určených platobných metód aspoň v minimálne stanovenej výške s použitím identifikačných údajov platby vyžadovaných Fortunou, 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 Fortuna je oprávnená stanoviť minimálny a maximálny možný jednorazový Vklad na príslušný Hráčsky účet vo vzťahu ku konkrétnej platobnej metóde a/alebo platobnému prostriedku.

5. VÝBER Z HRÁČKEHO 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 čl. 2 ods. 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 VP. V prípade, že Hráč neposkytne Fortune 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 Fortune aj hodnoverne preukázal. Hráč zadá požiadavku v Internetovej aplikácii s vyznačením bezhotovostného prevodu a výšku prevádzanej čiastky.
 - **Výberom na registrovanú platobnú kartu**, ktorej majiteľom je Hráč a túto skutočnosť Fortune aj hodnoverne preukázal.

- **Paysafecard** – finančné prostriedky z Výhier môže Hráč previesť iba do internetovej peňaženky paysafecard, z ktorej bola realizovaný Vklad a ktorej majiteľom je Hráč.
 - **Výberom hotovosti** v niektorých Pobočkách Fortuny 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 občiansky preukaz alebo povolenie na pobyt 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 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.
- 5.4 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, 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, bude táto Výhra vyplatená bezhotovostne na účet v banke zadaný Hráčom, ktorý je vedený na jeho meno. Hráč kontaktuje Fortunu a dohodne si stretnutie na pobočke Fortuny - **OC Aupark, Einsteinova 3541/18, Bratislava**, kde bude Výhra a bankový účet overený pracovníkom Fortuny. Hráč je povinný preukázať svoju totožnosť občianskym preukazom alebo povolením na pobyt a predložiť originál výherného Tiketu. Zamestnanec ústredia Fortuny skontroluje originál občianskeho preukazu/povolenia na pobyt 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 Fortuny pripraví žiadosť na vyplatenie Výhry. Originály, Tiketu, potvrdenie o vlastníctve účtu (originál alebo kópiu) prevezme zamestnanec Fortuny spolu s fotokópiou občianskeho preukazu/povolenia na pobyt. Hráč môže požiadať o vyhotovenie kópiu žiadosti o vyplatenie výhry. Výplata Výhry bude zrealizovaná na ústredí Fortuny 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) či akéhokoľvek konania v rozpore s dobrými mravmi môže Fortuna 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.

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 Fortuny. 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 dátumu zakúpenia.
 - **Bonusy** – sekcia slúži na zobrazenie aktívnych bonusov, ktoré Hráč získal a môže si ich uplatniť v súlade s pravidlami uplatňovania bonusov Fortuny. 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 Fortunou 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 pobočke.
 - **Dvojstupňové overenie účtu** – táto funkcia umožňuje lepšie ochrániť Hráčsky účet. Zapnutím dvojfaktorovej autentifikácie je Hráčske konto chránené pred prípadnými kybernetickými útokmi a zneužitím konta.
 - **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.

- **Nápoveda**

6.3 Štruktúra Hráčskeho konta 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 konta nemusí uplatniť rovnako vo všetkých kanáloch. Každá osoba, ktorá má záujem zúčastniť sa na hazardných hrách na Pobočke Fortuny, bez ohľadu na to, či ide o registrovaného Hráča alebo nie, je povinná vopred predložiť Obsluhu Pobočky platný preukaz totožnosti s fotografiou a poskytnúť Obsluhu 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 Fortuna oprávnená neumožniť účasť na Hazardnej hre, realizáciu požadovanej transakcie, či akéhokoľvek iného

požadovaného úkonu osobe, ktorá odmietla poskytnúť preukaz totožnosti alebo ďalšiu požadovanú súčinnosť.

- 6.4 Hráč berie na vedomie, že v prípade zrušenia Hráčskeho účtu je 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 vzťahu medzi Fortunou 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. späťvzatím výpovede), 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 Stávk a maximálna výška prehry za kalendárny mesiac samostatne pre Kasínové hry a Kurzové stávky). Viac informácií o zodpovednom hraní je dostupných: <https://hrajmezodpovedne.sk/>.

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 túto Fortuna negarantuje a žiadnym spôsobom za ňu nezodpovedá, 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

VÝBERY			
Platobná metóda	Poplatok	Min. limit v EUR	Predpokladaná doba spracovania
Bežný bankový prevod (1x za deň)	0€	10€	do 2 pracovných dní **
Bežný bankový prevod (2x denne a viac)	0,25€	10€	do 2 pracovných dní **
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 bankou v zmysle ich platných cenníkov.

Paysafecard – percentuálny poplatok je počítaný zo sumy Vklad/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 vo Fortune. 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 stávkárov - 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, akceptovateľných Platobných prostriedkov, ako aj ďalšie prípadné finančné 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 15 dní pred účinnosťou plánovanej zmeny. Ďalšie poplatky môžu byť účtované treťou stranou ako je banka, prevádzkovateľ telekomunikácií a pod., na ktoré Fortuna nemá vplyv.

CENNÍK SLUŽIEB		
Cenník tlače na Pobočkách	V EUR	V klubových bodov*
Tlač Stávkovej ponuky	0.05 centov / 1 strana(jednostranne)	5
PROFÍK ŠPECIÁL	0,50	30
PROFÍK HOKEJ	0,20	30
PROFÍK FUTBAL	0,20	30
PROFÍK ostatné	0,20	30
* možnosť platiť aj vernostnými bodmi		

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 reklamacii 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 Fortunou prevádzkovaných na internetovej adrese <https://www.ifortuna.sk> a prostredníctvom Pobočiek sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov uverejnených na stránke <https://www.ifortuna.sk/cms/gdpr>. Hráč berie na vedomie a súhlasí s tým, že jeho telefonické hovory adresované zákazníkovej podpore Fortuny 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.

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. 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).. Klubové body je možné získať za Stávky uzatvorené online alebo na Pobočkách (cez vernostnú kartu). 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. ôsmich 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. Druhy bonusov (podľa cielenia na určitú skupinu zákazníkov):

- 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. Typy bonusov pri kurzovom stávkovaní:

- **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. Typy bonusov pri kasíne:

- **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. Podmienky využívanie Kasínových bonusov

- a. Kasínové bonusy a konkrétne pravidlá ich poskytovania sú súčasťou aktuálnej ponuky Kasínových bonusov uvedenej na stránke www.ifortuna.sk v sekcii Náopveda / Promoakcie a Bonusy. 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 Fortunou, 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 Fortunou 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 stolné 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,- Eur (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. Všeobecné podmienky využívanie bonusov

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. V prípade zneužitia bonusovej ponuky môžu byť Stávky uskutočnené v rozpore s pravidlami bonusov zo strany Fortuny vyhlásené za neplatné, o čom

bude Hráč bezodkladne informovaný; Hráč nesie zodpovednosť za škodu, ktorá tým Fortune 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.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. 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.
2. Hráč je oprávnený zmluvný vzťah s Fortunou ukončiť písomnou výpoveďou, na základe ktorej mu bude zrušený Hráčsky účet, pričom podmienky, lehoty a spôsob vysporiadania zostatku na Hráčskom účte stanovuje HP.
3. Akékoľvek nezákonné alebo podozrivé konanie Hráča môže byť oznámené príslušným orgánom.
4. 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 Fortune na úhradu kladného zostatku Hráča na Hráčskom účte ku dňu smrti Hráča (poručiteľa), nárok Fortuny voči Hráčovi na úhradu záporného zostatku na Hráčskom účte, náhradu škody či ušlého zisku ani ustanovenia upravujúce započítanie pohľadávok.
5. Práva a povinnosti, ktoré sú obsahom právneho vzťahu medzi Fortunou 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 Fortune 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.
6. Vzájomná komunikácia medzi Hráčom a Fortunou 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 Fortune alebo prostredníctvom držiteľa poštovej licencie (doporučene). Možnosti kontaktovania Fortuny sú:
 - a) korešpondenčná adresa FORTUNA SK, a.s. Einsteinova 23, 851 01 Bratislava 5
 - b) e-mailová adresa: kontakt@ifortuna.skE-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 doručení tretím dňom odo dňa jej odoslania. Zásielka doručená prostredníctvom pošty na adresu oznámenú Hráčom pri Registrácii alebo neskôr je považovaná za doručení 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.

8. V prípade, že Hráč neporozumel alebo mu boli nejasné niektoré z ustanovení týchto VP, môže požiadať Fortunu o záväzný výklad pred tým, než sa zaregistruje alebo pred účasťou na Hazardnej hre (v prípade neregistrovaných Hráčov).
9. V prípadoch akéhokoľvek rozporu medzi týmito VP a ustanoveniami HP majú prednosť ustanovenia príslušného HP. V prípadoch, ktoré nie sú uvedené v HP ani VP sa Hráč zaväzuje riadiť rozhodnutím Fortuny.
10. Fortuna si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť tieto VP, pričom zmena bude vopred oznámená Hráčovi prostredníctvom Internetovej aplikácie. 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 Fortune písomne oznámiť odmietnutie zmien VP, a to najneskôr do dňa účinnosti oznámenej zmeny, pričom toto oznámenie bude považované za žiadosť o zrušenie Hráčskeho účtu.
11. Na tieto VP môžu nadväzovať obchodné podmienky pre vybrané produkty a služby Fortuny zverejnené na www.ifortuna.sk najmä podmienky získania bonusov, podmienky kasínových bonusov, štatúty súťaží, marketingových kampaní a pod.
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.