

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY
KE SMLouvĚ O ÚČASTI NA HAZARDNÍCH HRÁCH
PROVOZOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ
FORTUNA GAME A.S.**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky ke smlouvě o účasti na hazardních hrách (dále jen „**Podmínky**“) provozovaných společností FORTUNA GAME a.s., se sídlem Praha 2, Vinohrady, Italská 2584/69, PSČ 120 00, IČO 430 03 575, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 944 (dále jen „**Fortuna**“), upravují práva a povinnosti účastníků, Sázejících a Fortuny v souvislosti s účastí a uzavíráním sázek na hazardní hry provozované Fortunou (dále jen „**Hazardní hry**“).
- 1.2 Sázky na Hazardní hry lze uzavírat prostřednictvím internetových stránek www.ifortuna.cz (dále jen „**Internetové stránky**“), prostřednictvím aplikací Fortuny určených pro mobilní či jiná zařízení, které jsou pro jednotlivé druhy hazardních her uvedeny v příslušném Herním plánu (dále jen „**Aplikace**“) nebo prostřednictvím poboček Fortuny (dále jen „**Pobočky**“), jejichž seznam je uveden na Internetových stránkách.
- 1.3 Těmito Podmínkami se řídí smlouva o účasti na hazardních hrách uzavřená mezi Fortunou a Účastníkem (dále jen „**Smlouva**“). Nedílnou součástí Smlouvy jsou rovněž příslušné herní plány Fortuny pro kursovou sázku, internetovou technickou hru, internetovou živou hru, loterie a případně další druhy hazardních her (dále jen „**Herní plány**“ či samostatně jako „**Herní plán**“ pro konkrétní druh Hazardní hry), Obecná pravidla bonusů nabízených Fortunou spolu s Pravidly pro získání vstupních bonusů (dále společně jen „**Pravidla bonusů**“) a Zásady ochrany osobních údajů. V případě rozporu mají přednost kogentní ustanovení právních předpisů, poté příslušný Herní plán, následně tyto Podmínky, dále Pravidla bonusů či Zásady ochrany osobních údajů a/nebo další podmínky a pravidla příslušných marketingových kampaní či pobídek Fortuny (dále souhrnně jako „**Pravidla akcí**“).
- 1.4 Hazardních her, s výjimkou loterií provozovaných výhradně prostřednictvím Poboček, se mohou účastnit pouze fyzické osoby, které a) dokončí registraci prostřednictvím Internetových stránek, Aplikace či kterékoli Pobočky (dále jen „**Registrace**“) v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, v platném znění (dále jen „**ZHH**“) a tím uzavřou s Fortunou za tímto účelem Smlouvu, a b) které současně splní všechny ostatní podmínky stanovené právními předpisy České republiky, zejména ZHH. Účast na loteriích provozovaných výhradně prostřednictvím Poboček je podmíněna pouze splněním bodu b) přechodí věty, tedy není pro ně nutná Registrace.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY A REGISTRACE

- 2.1 Fyzická osoba starší 18 let, která splňuje další zákonné podmínky pro účast na hazardních hrách a má zájem účastnit se Hazardních her, kterých se může účastnit až po dokončení Registrace a uzavření Smlouvy (dále jen „**Zájemce**“), je povinna sdělit Fortuně veškeré potřebné údaje jejich vyplněním ve formuláři stanoveném Fortunou a přístupným na Internetových stránkách, v Aplikaci či na Pobočkách (případně jiným stanoveným způsobem) a následně dokončit Registraci způsobem uvedeným v těchto Podmínkách.
- 2.2 Fortuna je pro účely dokončení Registrace povinna a) provést identifikaci Zájemce v souladu a za podmínek stanovených v článku 6. těchto Podmínek, resp. za podmínek stanovených v příslušném Herním plánu a b) ověřit, zda Zájemce není zapsán v Rejstříku fyzických osob vyloučených z účasti na hazardních hrách (dále jen „**Rejstřík**“) ve smyslu ustanovení § 16 ZHH, a to za použití údajů zadaných Zájemcem v rámci Registrace. Pokud bude Účastník zapsán v Rejstříku, nebude dokončení Registrace umožněno.
- 2.3 Pro účely dokončení Registrace je Účastník zároveň povinen si nastavit sebeomezující opatření v rozsahu stanoveném ZHH, nebo jejich nastavení jednotlivě odmítnout. Informace o rizicích spojených s účastí na hazardních hrách, o možnostech sebeomezení a o dostupné pomoci jsou uveřejněny na Internetových stránkách, v Aplikaci a případně na Pobočkách.

- 2.4 Splněním uvedených povinností je dokončena Registrace. Dokončením Registrace je se Zájemcem uzavřena Smlouva a Zájemci je zřízeno uživatelské konto ve smyslu ustanovení §17d ZHH (dále jen „**Konto**“). Zájemce s uzavřenou Smlouvou (dále jen „**Účastník**“) je oprávněn k účasti na Hazardních hrách, a to v rozsahu stanoveném v příslušném Herním plánu.
- 2.5 Pravidla konkrétních Hazardních her jsou obsažena v Herních plánech jednotlivých druhů Hazardních her. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a Herním plánem má přednost Herní plán. Pravidla bonusů jsou zvláštními smluvními ustanoveními vůči těmto Podmínkám. Podmínky marketingových kampaní a pobídek Fortuny odsouhlasených Účastníkem jsou zvláštními smluvními ustanoveními vůči Pravidlům bonusů.
- 2.6 Doprovodné informace k sázkovým událostem a příležitostem v případě kursově sázky zveřejňované v Aplikaci a na Internetových stránkách pod symbolem „i“ mají jen podpůrnou povahu a nejsou závazné. Ustanovení těchto Podmínek, Herního plánu či Pravidel akcí mají v případě nesrovnalostí přednost. Ustanovení Herního plánu pro technickou hru a živou hru mají přednost před popisky těchto Hazardních her uvedenými v Aplikaci nebo na Internetových stránkách. Informace o výsledcích sázkových událostí v Aplikaci a na Internetových stránkách nejsou závazné, rozhodující je oficiální výsledek, jak je definován v Herním plánu pro kursovou sázku.
- 2.7 Účastník uzavřením Smlouvy prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy plně svéprávnou osobou bez jakéhokoliv jemu známého omezení fyzického nebo duševního zdraví, které by mohlo negativně ovlivnit jeho účast na Hazardních hrách a využívání služeb Fortuny. Účastník rovněž prohlašuje, že jsou mu známa rizika, která mohou být spojena s účastí na Hazardních hrách a seznámil se se s principy odpovědného hraní dostupnými na <https://hrajezdopovedne.cz/zodpovedne-hrani-ide-to-ale-musite-znat-svoje-desatero/> a na Pobočkách. Pokud Fortuna pojme podezření, že kterékoli prohlášení Účastníka dle tohoto ustanovení přestalo být pravdivé je Fortuna oprávněna znemožnit Účastníkovi účast na Hazardních hrách a zahájit vyšetřování takového podezření. Pokud se podezření ukáže jako pravdivé, je Fortuna oprávněna zrušit Účastníkovi Konto v souladu s ustanovením § 17l odst. 2 a) a/nebo c) ZHH.
- 2.8 Každá fyzická osoba může s Fortunou uzavřít pouze jednu Smlouvu a může jí být zřízeno jen jedno Konto, přičemž práva a povinnosti ze Smlouvy nemohou být převedeny na třetí osobu.
- 2.9 V souvislosti s Registrací si Účastník nastaví uživatelské a přístupové údaje, které je povinen uchovávat v tajnosti tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití ze strany třetích osob. Účastník je zároveň povinen dodržovat bezpečnostní standardy pro nastavení přístupových údajů, včetně povinnosti nepoužívat heslo snadno odhalitelné a opakující se. Zjistí-li nebo důvodně předpokládá-li Účastník zneužití přístupových údajů, je povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit Fortuně.
- 2.10 Účastník bere na vědomí, že své uživatelské jméno (dále jen „**Přezdívka**“), je v určitých případech (u příspěvků v Komunitě či Inspiraci apod.) veřejně dostupné. Fortuna tak doporučuje nepoužívat v rámci Přezdívkou osobní údaje (kupř. jméno a příjmení Účastníka). Přezdívka nesmí být v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy nebo oprávněnými zájmy třetích osob. Přezdívku není možné po dokončení Registrace již změnit.
- 2.11 Při prvotním nastavení sebeomezujících opatření bude v rámci daného sebeomezujícího opatření zohledněna rovněž činnost Účastníka uskutečněná v příslušném období, pro které je sebeomezující opatření nastaveno, a kterou Účastník uskutečnil před nastavením sebeomezujícího opatření.
- 2.12 V případě, že z jakéhokoli důvodu dojde k ukončení Smlouvy s příslušným Účastníkem (zrušení Konta) a takový Účastník následně opět řádně dokončí Registraci a uzavře tak s Fortunou novou Smlouvu, dojde k obnovení původních práv a povinností ze Smlouvy, tj. zejména v případě, kdy Fortuna vůči takovému Účastníkovi evidovala

pohledávku, bude Účastník povinen tuto pohledávku Fortuně uhradit před tím, než se bude moct opět účastnit Hazardních her. K úhradě dluhu může dojít zejména formou zápočtu proti prostředkům Účastníka vloženým na Konto po novém uzavření Smlouvy. Za tímto účelem je Fortuna oprávněna uchovávat osobní údaje Účastníků v souladu s článkem 7. těchto Podmínek i po ukončení účinnosti Smlouvy.

- 2.13 Účastník je povinen oznamovat Fortuně veškeré změny osobních či jiných údajů, které Fortuně poskytl v souvislosti s Registrací, tedy uzavřením Smlouvy, nebo kdykoli během trvání smluvního vztahu, vždy nejpozději do pátého dne ode dne příslušné změny, a to pokud možno prostřednictvím Konta, případně prostřednictvím Kontaktního formuláře na Internetových stránkách či v Aplikaci nebo na kterékoli Pobočce Fortuny. Veškeré změny je Účastník povinen prokázat způsobem stanoveným Fortunou.

3. REGISTRACE PATEBNÍ METODY

- 3.1 V případě, že Účastník má zájem účastnit se Hazardních her prostřednictvím Aplikace a/nebo Internetových stránek, je rovněž povinen zaregistrovat si a nechat si ověřit platební metodu, prostřednictvím které bude bezhotovostně vkládat a/nebo vybírat peněžní prostředky na Konto či z Konta v souladu s ustanovením §17e ZHH (dále jen „**Platební metoda**“). Účastník je oprávněn si zaregistrovat a nechat si ověřit více Platebních metod dle nabídky Aplikace a Internetových stránek. Peněžní prostředky mohou být na Konto vloženy rovněž v hotovosti na Pobočce nebo prostřednictvím Fortuna kupónu.

- 3.2 Výplata peněžních prostředků z Konta Účastníka může probíhat pouze prostřednictvím aktivní Platební metody nebo prostřednictvím Pobočky. Vklady a výběry v hotovosti lze provádět pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

- 3.3 Účastník bere na vědomí, že Platební metoda, kterou má zájem zaregistrovat a ověřit, musí splňovat podmínky stanovené v těchto Podmínkách, Herních plánech a ZHH, tj. zejména, že v případě platebního účtu musí být Účastník jeho majitelem a v případě platební karty jejím držitelem (tj. jméno a příjmení Účastníka je uvedeno na příslušné platební kartě). V případě, že Účastník použije Platební metodu, která uvedené zákonné požadavky nespĺňuje či zneužije k registraci Platební metodu někoho jiného, dopouští se porušení těchto Podmínek, ZHH a mj. odpovídá za případnou vzniklou škodu.

- 3.4 Každá zaregistrovaná Platební metoda musí být také Fortunou ověřena. Ověření Platební metody ve formě zaregistrovaného platebního účtu může proběhnout (i) on-line transakcí, tj. převedením peněžních prostředků prostřednictvím příslušných funkcionalit v rámci Aplikace a/nebo Internetových stránek, (ii) off-line transakcí, tj. převedením peněžních prostředků z platebního účtu Účastníka na platební účet Fortuny, (iii) dodáním dokumentace, která potvrzuje, že Účastník je vlastníkem platebního účtu ve smyslu ZHH; uvedená dokumentace může být dodána prostřednictvím Pobočky, Aplikace, Internetových stránek nebo jiným způsobem stanoveným Fortunou, přičemž za dokumentaci se považuje zejména smlouva o vedení účtu, výpis z platebního účtu, výpis z internetového bankovníctví, které prokazují požadované skutečnosti.

- 3.5 Dodatečné ověření Platební metody ve formě zaregistrované platební karty může proběhnout (i) on-line transakcí, a to za předpokladu, že daná platební karta podporuje ověření prostřednictvím mezinárodně uznávaného autentizačního prostředku nebo (ii) dodáním dokumentace, která potvrzuje, že Účastník je držitelem platební karty; v této souvislosti je zakázáno, aby Účastník dodal Fortuně fotografie platební karty či jinak předal veškeré podstatné údaje z platební karty.

4. UŽIVATELSKÉ KONTO

- 4.1 Na Kontě jsou evidovány stanovené finanční transakce Účastníka a údaje o Hazardních hrách, jichž se Účastník účastnil.

- 4.2 V případě, že peněžní prostředky budou na Konto vloženy způsobem, který je v rozporu s těmito Podmínkami, tj. jinak než prostřednictvím aktivní Platební metody, budou také peněžní prostředky Fortunou vráceny zpět prostřednictvím ověřené Platební metody. V případě, že takto vložené peněžní prostředky již budou Účastníkem využity v rámci některé z Hazardních her, budou rovněž vráceny pouze prostřednictvím ověřené Platební metody.

- 4.3 Součástí Konta je sekce „Vklady a výběry“, která slouží k vkladům na Konto, výplatám výher z Hazardních her a výběrům z Konta. Peněžní prostředky na Kontě nejsou úročeny ani pojištěny.

- 4.4 Fortuna nezprostředkovává přímý výběr částky vložené na Konto, tj. z Konta je možné vybrat pouze částku získanou výhrou z některé Hazardní hry. Vklady a výběry finančních prostředků na Konto nebo z Konta, lze provést, pouze pokud jde o vklady a výběry související s účastí na Hazardních hrách Účastníkem, tj. zpravidla vklady provedené za účelem dotace Konta pro účast na Hazardních hrách a výběry za účelem vyzvednutí výher z Hazardních her.

- 4.5 V případě, že je Účastník zapsán v Rejstříku, může o výběr z Konta požádat výhradně (i) přes kontaktní formulář umístěný v Aplikaci anebo na Internetových stránkách (ii) písemnou žádostí sepsanou na předepsaném formuláři Fortuny, který je k dispozici v Pobočkách.

- 4.6 Pokud peněžní prostředky evidované na Kontě budou užity jiným způsobem než k úhradě sázky v souvislosti s účastí na Hazardní hře, je Fortuna oprávněna, vedle dalších nároků, požadovat náhradu všech nákladů vzniklých při takové transakci.

- 4.7 Pokud Fortuna zjistí neoprávněnou manipulaci s Kontem či zneužití Konta, jako např. propojení mezi jednotlivými Účastníky, respektive jejich Konty, a/nebo bude mít podezření, že stejná osoba má přístup k více Kontům, příp. že více osob má přístup k jednomu Kontu, či na zneužití bonusů, podvodné jednání nebo jiné závažné porušení Smlouvy či právních předpisů, je oprávněna zablokovat přístup ke všem Kontům až do prošetření podezření a zároveň je oprávněna tato Konto zrušit v souladu s ustanovením § 17l odst. 2 a) ZHH, pokud se takové podezření potvrdí. Takovéto zablokování či zrušení Konta bude Účastníkovi oznámeno, nebrání-li tomu právní předpis nebo účel prověřování.

- 4.8 Pokud budou na Konto neoprávněně připsány peněžní prostředky (včetně bonusového plnění) jako výhra nebo z jiného důvodu v důsledku technické chyby či omylu, nemá na tyto finanční prostředky Účastník nárok a Fortuna je oprávněna požadovat jejich vydání z titulu bezdůvodného obohacení. Fortuna je rovněž oprávněna jakoukoli svou pohledávku jednostranně započíst proti pohledávce Účastníka. Účastník má povinnost Fortunu o takto vzniklé situaci informovat.

- 4.9 Fortuna je oprávněna nesprávně připsanou výhrou, bonusové plnění či jakékoli jiné neoprávněné plnění připsané na Konto Účastníka, z tohoto Konta odečíst, a to i bez souhlasu Účastníka. O nastalé situaci však Fortuna dotčeného Účastníka informuje. Pokud se tímto postupem Konto dostane do záporného zůstatku, je Účastník povinen vzniklý dluh uhradit, tj. záporný zůstatek dorovnat, a to nejpozději do deseti dnů od vzniku záporného zůstatku. Fortuna je oprávněna nerealizovat operace požadované Účastníkem (zablokovat mu Konto) až do doby, než bude dluh uhrazen. V případě, že Účastník nesplní svou povinnost ve stanovené lhůtě, vyhrazuje si Fortuna právo vypovědět Smlouvu s Účastníkem (zrušit Konto) a uplatňovat veškeré dostupné právní prostředky k vymožení dlužné částky.

- 4.10 Jakýkoli obsah Konta (např. streamy, data, grafiky, analýzy, statistiky a další autorsky nebo jinak chráněný obsah) jsou určeny pouze k osobnímu užití Účastníka. Bez předchozího souhlasu Fortuny jej nelze dále šířit, komerčně využívat ani zpřístupňovat třetím osobám. Fortuna je oprávněna požadovat jakoukoli újmu vzniklou porušením tohoto ustanovení.

5. BONUSY

- 5.1 V souvislosti s účastí na Hazardních hrách má Účastník možnost získat bonusy, a to za podmínek stanovených v Pravidlech bonusů, která jsou dostupná na Internetových stránkách, v Aplikaci, na Pobočkách, případně zveřejněna jiným vhodným způsobem a tvoří součást Smlouvy.

- 5.2 Bonusy a marketingové pobídky nejsou právně vymahatelné, pokud právní předpis nestanoví jinak nebo pokud Fortuna výslovně neurčí jinak. Na účast v marketingových pobídkách a soutěžích není právní nárok.

- 5.3 Fortuna je oprávněna odmítnout poskytnutí bonusu nebo bonus odejmout, pokud byl získán nebo čerpán v rozporu s právními předpisy, těmito Podmínkami, Pravidly bonusů nebo v důsledku zneužití systému nebo pokud Účastník porušil tyto Podmínky, Pravidla bonusů nebo jiné části Smlouvy, či právní předpisy.

6. OPATŘENÍ PROTI LEGALIZACI VÝNOSŮ Z TRESTNÉ ČINNOSTI

- 6.1 Účastník bere na vědomí, že v souladu se zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a

- financování terorismu, v platném znění (dále jen „**AML**“), je Fortuna povinna Účastníka identifikovat, a to způsobem stanoveným AML.
- 6.2 V rámci identifikace Účastníka, která probíhá v souvislosti s dokončením Registrace a v dalších případech stanovených platnými právními předpisy České republiky, je Zájemce povinen Fortuně sdělit údaje vyžadované Fortunou dle AML. Při identifikaci je Účastník zároveň povinen Fortuně sdělit, zda je politicky exponovanou osobou ve smyslu AML, či nikoliv. V souvislosti s identifikací Účastníka je Fortuna oprávněna dle příslušných právních předpisů vyhotovit scan dokladu totožnosti Účastníka a Účastník je povinen doklad totožnosti pro tyto účely předložit.
- 6.3 Účastník je povinen sdělit Fortuně veškeré změny údajů, které uvedl v rámci identifikace dle AML, a to bez zbytečného odkladu poté, co taková změna nastala, a to včetně skutečnosti, že se Účastník stal politicky exponovanou osobou ve smyslu AML.
- 6.4 Účastník je povinen poskytnout Fortuně součinnost k plnění povinností Fortuny dle AML, a to zejména v souvislosti s kontrolou klienta (Účastníka) ve smyslu AML.
- 6.5 Neposkytne-li Účastník požadovanou součinnost nebo nelze-li splnit zákonné povinnosti Fortuny, je Fortuna oprávněna odmítnout provedení obchodu, neumožnit dokončení Registrace, omezit nakládání s Kontem nebo Smlouvu ukončit a Konto Účastníkovi zrušit, vyžaduje-li to právní předpis.
- 6.6 Po dobu provádění úkonů podle právních předpisů upravujících opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti může Fortuna dočasně pozastavit transakce nebo omezit přístup ke Kontu v rozsahu nezbytném pro splnění zákonných povinností.
- 7. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**
- 7.1 Osobní údaje Účastníků jsou zpracovávány v souladu a za podmínek stanovených v dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, jehož aktuální znění je dostupné v Aplikaci, na Internetových stránkách a na Pobočkách. Osobní údaje mohou být, podle účelu jejich zpracování, zpracovávány buď na základě souhlasu subjektu údajů, tj. Účastníka, či i bez jeho souhlasu.
- 7.2 Účastník souhlasí s tím, že v případě, že se Účastník dostane do oblasti umožňující příjem obchodního sdělení, provede mobilní operátor lokalizaci pro účely případného zaslání obchodního sdělení a zjištěné údaje poskytne Fortuně.
- 7.3 Fortuna může v rámci svých procesů využívat automatizované systémy a profilování, jejichž cílem je zajistit Účastníkovi kvalitní služby. Uvedené procesy může Fortuna využívat zejména k účinnému řízení rizik účasti na Hazardní hře, či k vyhodnocení vhodnosti služeb na základě poskytnutých osobních údajů. Fortuna nečiní na základě profilování rozhodnutí, která by měla pro Účastníka právní či obdobné účinky.
- 7.4 Účastník zároveň bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, že bude komunikovat s Fortunou prostřednictvím telefonu, mohou být telefonní hovory monitorovány a nahrávány, a to za účelem z kvalitnějších služeb poskytovaných Fortunou a za účelem případného efektivního řešení sporných případů. Nahrávky hovorů budou Fortunou uchovávány po nezbytně nutnou dobu, maximálně však po dobu jednoho roku.
- 7.5 Fortuna prohlašuje, že plně ručí za bezpečnost poskytnutých osobních údajů a odpovídá za to, že poskytnuté osobní údaje nebudou zneužity neoprávněnou osobou. Fortuna zároveň prohlašuje, že poskytnuté osobní údaje považuje za důvěrné a je povinna o nich zachovávat mlčenlivost, s výjimkami stanovenými v těchto Podmínkách a dále za podmínek stanovených právními předpisy.
- 7.6 Fortuna si vyhrazuje právo na zveřejnění Přezdívky Účastníka (včetně přezdívek využívané Účastníkem v rámci Hazardní hry Poker), a to pro účely uveřejnění výherců a účastníků soutěží, marketingových akcí, Hazardních her a karetních turnajů pořádaných Fortunou (včetně průběžného pořadí), stejně tak jako pro další marketingové účely související s danou soutěží, marketingovou akcí či Hazardní hrou, včetně jejich propagace na sociálních sítích Fortuny.
- 8. REKLAMACE, NÁMITKY A ŘEŠENÍ SPORŮ**
- 8.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci nebo stížnost týkající se poskytovaných služeb, sázek, výplat, vedení Konta nebo jiného plnění podle těchto Podmínek a příslušného Herního plánu. Fortuna reklamaci vyřídí ve lhůtách a postupem stanoveným právními předpisy a příslušným Herním plánem.
- 8.2 Reklamaci může Účastník uplatnit vždy nejpozději do šesti měsíců od vzniku rozhodné skutečnosti, která je důvodem reklamace (nestanovili tyto Podmínky výslovně lhůtu jinou). V případě, že Účastník neuplatní reklamaci v uvedené lhůtě šesti měsíců, má se zato, že Účastník s vyhodnocením sázky, a tedy i s uvedeným zůstatkem na svém Kontě souhlasí a ztrácí tím i jakýkoli nárok na opravu vyhodnocení sázky. Reklamace musí být Fortuně doručena nejpozději poslední den uvedené lhůty pro její podání dle tohoto článku.
- 8.3 Proti oznámenému zrušení Konta může Účastník podat písemnou námitku ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení, stanoví-li tak právní předpis. Podání námítky nemá odkladný účinek, nestanoví-li právní předpis jinak.
- 8.4 Reklamace musí vždy obsahovat úplné jméno a příjmení, Přezdívku Účastníka, číslo reklamovaného Tiketu (v případě, že se reklamace týká uzavřené sázky) či jiné označení skutečnosti, které se týká, a uvedení přesného popisu reklamovaných skutečností a okolností, za kterých k nim došlo či mělo dojít (zejména údaj o datu a času, kdy k rozhodné skutečnosti mělo dojít). Neobsahuje-li reklamace údaje potřebné k prošetření, může Fortuna vyzvat účastníka k doplnění. V takovém případě lhůta pro vyřízení reklamace započne běžet až okamžikem doručení takového doplnění, které musí být Fortuně doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení výzvy k doplnění reklamace Účastníkovi. Reklamaci je Účastník povinen doručit Fortuně prostřednictvím Kontaktního formuláře na Internetových stránkách či v Aplikaci a/nebo písemně na adresu sídla Fortuny nebo prostřednictvím kterékoli Pobočky vyplněním příslušného reklamačního formuláře a připojením dokladů prokazujících příslušná tvrzení. Přijetí reklamace Fortuna Účastníkovi potvrdí, a to prostřednictvím u něj evidovaného e-mailu. K reklamacím podaným jiným způsobem se nepřihlíží. V případě uplatňování reklamace prostřednictvím e-mailu, je nutné, aby reklamace byla odeslána z e-mailu Účastníka, který má registrovaný v rámci svého Konta.
- 8.5 Reklamaci doručenu v souladu s předchozím odstavcem Fortuna vyřídí nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne jejího obdržení, nedohodneme-li se s Účastníkem na delší lhůtě či nevyžaduje-li její posouzení delší lhůtu s přihlédnutím k povaze a účelu reklamované skutečnosti. O vyřízení reklamace informuje Fortuna Účastníka prokazatelným způsobem (e-mail či sekce „zvonečku“ na Kontě).
- 8.6 Pro vyhodnocování reklamace jsou určující údaje uložené v centrálním systému Fortuny.
- 8.7 Není-li spotřebitelský spor mezi Fortunou a Účastníkem vyřešen přímo, má Účastník právo obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud nebo jiný příslušný orgán veřejné moci.
- 8.8 Vedle reklamací je Účastník oprávněn podávat rovněž stížnosti, a to zejména na chování obsluhy na Pobočce (komunikace, přístup), organizační záležitosti Poboček (fronty, otevírací doba, dostupnost služeb), čistotu a provozní podmínky Poboček apod. Pokud stížnost bude obsahovat i tvrzení o finančním dopadu nebo dopadu na vyhodnocení Hazardní hry, posoudí se tato část současně jako reklamace.
- 9. TRVÁNÍ SMLOUVY**
- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoliv i bez udání důvodu prostřednictvím písemné žádosti o zrušení Konta podané na Pobočce nebo elektronicky. K ukončení Smlouvy a zrušení Konta nedojde, dokud Účastník nevyrovná záporný zůstatek na Kontě, má-li takový ke dni, ke kterému mělo ke zrušení Konta dojít.
- 9.2 Fortuna je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět, tedy zrušit Účastníkovi Konto, za podmínek stanovených těmito Podmínkami a/nebo v příslušném Herním plánu a/nebo ZHH. Fortuna je mj. oprávněna zrušit Konto v souladu s ustanovením §171 odst. 2 ZHH, kdy za důvody ochrany zdraví Účastníka, porušení AML a jednání Účastníka v rozporu s dobrými mravy a veřejným pořádkem jsou považovány zejména tyto situace:
- 9.2.1 porušení povinností při Registraci nebo registraci Platební metody,

- 9.2.2 porušení dobrých mravů při užívání Konta anebo účasti na Hazardních hrách jako jsou vulgarity, výhrůžky, obtěžování, šikanózní jednání, a/nebo používání Aplikace a Internetových stránek v rozporu s jejich účelem, zneužívání jejich funkcionalit apod.,
 - 9.2.3 zneužití práv duševního vlastnictví Fortuny,
 - 9.2.4 neposkytnutí součinnosti při plnění povinností podle AML,
 - 9.2.5 porušování dobré pověsti Fortuny, šíření nepravdivých či zavádějících informací o Fortuně a podstatné narušení důvěry mezi Účastníkem a Fortunou,
 - 9.2.6 porušení povinností stanovených čl. 3.3 těchto Podmínek, jako i v případě dalších zneužití Platební metody či použití cizích platebních metod,
 - 9.2.7 porušení Pravidel bonusů jako např. zneužití bonusů, věrnostních programů či marketingových kampaní Fortuny.
- 9.3 V případě zrušení Konta, a to i z důvodů porušení povinností stanovených těmito Podmínkami, se uplatní postup a lhůty stanovené ZHH. V případě vyplacení zůstatku na Kontě formou poštovního poukazu v případě rušení Konta z podnětu Fortuny či z důvodů stanovených ZHH, je Fortuna oprávněna započíst náklady na tento poštovní poukaz proti případnému zůstatku na Kontě.

10. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Fortuna je oprávněna tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, přičemž veškeré takové změny jsou pro Účastníka závazné dnem jejich účinnosti. Fortuna oznámí změny Podmínek nejméně 30 dní před nabytím jejich účinnosti, nevyplývá-li z právního předpisu kratší lhůta, a to vhodným způsobem, zejména zpřístupněním nového úplného znění Podmínek na Internetových stránkách, v Aplikaci a na Pobočkách. Účastník je oprávněn změnu Podmínek odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu bez sankce ukončit, a to nejpozději do dne nabytí účinnosti změny Podmínek podáním žádosti o zrušení Konta v souladu s těmito Podmínkami a právními předpisy. Pokud tak neučiní, stávají se pro něj změněné Podmínky závaznými dnem jejich účinnosti.
- 10.2 Pojmy začínající velkými písmeny nedefinované v těchto Podmínkách mají stejných význam, jaký je jim přiřazen v Herním plánu, Pravidlech bonusů či jiné části Smlouvy.
- 10.3 Účastník je oprávněn účastnit se Hazardních her prostřednictvím sítě Internet pouze na území České republiky. Porušení této povinnosti je výhradní odpovědností Účastníka a nezakládá vůči Fortuně jakékoliv nároky či jakákoli jiná plnění.
- 10.4 Veškerá oznámení předpokládaná těmito Podmínkami, včetně výpovědi a ukončení Smlouvy, resp. rušení Konta, mohou být Účastníkovi Fortunou doručována písemně doporučenou zásilkou na adresu trvalého pobytu Účastníka nebo elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka, kterou uvedl při Registraci, případně na jinou e-mailovou adresu později oznámenou Účastníkem Fortuně. Pokud Fortuna nemá u příslušného Účastníka k dispozici platnou e-mailovou adresu, je oprávněna veškerá oznámení, včetně výpovědi a ukončení Smlouvy, resp. rušení Konta, odeslat Účastníkovi formou textové zprávy SMS na jeho poslední známé telefonní číslo, které si Účastník u Fortuny zaregistroval. Účastník je povinen zasílat Fortuně veškerá oznámení předpokládaná těmito Podmínkami písemně prostřednictvím Kontaktního formuláře na Internetových stránkách či v Aplikaci, případně doporučeně na adresu sídla Fortuny: FORTUNA GAME a.s., Italská 2584/69, Praha 2, PSČ 120 00.
- 10.5 Veškeré zásilky a oznámení dle těchto Podmínek jsou považovány za doručené prostřednictvím držitele poštovní licence třetí den poté, co byly podány na poštu, doručením do datové schránky, a v případě e-mailové komunikace dnem prokazatelného odeslání e-mailové zprávy na příslušnou e-mailovou adresu.
- 10.6 Podmínky v tomto znění nabývají platnosti a účinnosti dne 8.5.2026 a plně nahrazují znění Podmínek z 18.3.2024.