

Herný plán

internetových hier v internetovom kasíne

PRVÁ ČASŤ

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

ČLÁNOK 1

PREDMET ÚPRAVY

1. Herný plán internetových hier v internetovom kasíne vydáva spoločnosť **SLOV-MATIC, s.r.o., so sídlom Humenské námestie 1, 851 07 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 17 314 712**, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 610/B podľa príslušných ustanovení zákona č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o hazardných hrách“).
2. Herný plán internetových hier v internetovom kasíne (ďalej len „Herný plán“) určuje podmienky a pravidlá internetovej hry, ktorý schvaľuje Úrad pre reguláciu hazardných hier, najmä:
 - Podmienky účasti na internetových hrách
 - Podmienky vedenia hráčskeho účtu
 - Spôsob účasti na internetových hrách
 - Spôsob určenia výhry a jej výšky
 - Overovanie a vyplácanie výhier
 - Spôsob zrušenia hráčskeho účtu
 - Reklamačný poriadok a ďalšie záležitosti
3. Tento Herný plán je záväzný a rozhodujúci pre vznik, trvanie a zánik právneho vzťahu medzi Prevádzkovateľom a hráčom pri prevádzkovaní internetových hier a účasti hráča na internetových hrách.
4. Nadpisy jednotlivých častí a článkov v Hernom pláne sú používané za účelom jednoduchšej orientácie v texte Herného plánu a nebudú slúžiť pre jeho výklad.
5. Odkazy na časti a články, ktoré sa nachádzajú v texte Herného plánu, sú odkazy na časti a články tohto Herného plánu, ak nie je vyslovene uvedené inak.
6. Herný plán nadobúda účinnosť jeho zverejnením na webovom sídle casino.slovmatic.sk a je záväzný pre všetkých hráčov.

ČLÁNOK 2

ZÁKLADNÉ POJMY

Prevádzkovateľ	spoločnosť SLOV-MATIC, s.r.o., so sídlom Humenské námestie 1, 851 07 Bratislava, Slovenská republika, 17 314 712, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 610/B
Prevádzkovanie internetových hier	vykonávanie činností alebo zmluvné zabezpečenie vykonávania činností na adrese webového sídla casino.slovmatic.sk a tiež cez programové aplikácie určené pre mobilné či iné zariadenia
Internetová hra	hazardná hra, pri ktorej sa hráč pripája prostredníctvom internetu na server prevádzkovateľa hazardnej hry alebo ním povereného subjektu
Herný plán	znamená: tento Herný plán
Hráč	fyzická osoba, ktorá splnila podmienky účasti na internetovej hre
Hráčsky účet	účet zriadený hráčom, ktorý slúži najmä na správu peňažných prostriedkov hráča, hernej histórie a identifikačných údajov hráča a prostredníctvom ktorého prebieha účasť na internetových hrách
Vklad	hráčom vložená suma do internetovej hry, ktorá je odpočítaná z peňažného alebo bodového konta hráča
Výhra	suma peňažných prostriedkov alebo iná nepeňažná hodnota, ktorú hráč môže získať v internetovej hre
Stávka	je hráčom dobrovoľne určené nevratné plnenie, ktoré bude porovnávané s hodnotou určujúcou výsledok internetovej hry
S - konto	peňažné konto, ktoré je súčasťou hráčskeho účtu a slúži na prevádzanie vkladov a výhier bezhotovostným (bankovým) prevodom
Bodové konto	konto hráča, na ktoré sa hráčovi pripisujú po splnení prevádzkovateľom určených podmienok body, ktoré môže hráč použiť ako vklad do internetovej hry
Prémiová hra	súčasť internetovej hry, v ktorej sa hrá o jackpot. Prémiová hra - jackpot sa vytvára z časti stávkov hráčov podľa podmienok určených v Hernom pláne, pričom jackpot je jednou z možných výhier, ktoré hráč získa podľa podmienok určených v Hernom pláne
Registrácia	proces, v rámci ktorého fyzická osoba vyplní registračný formulár o účasti na internetových hrách, na základe toho následne využíva služby Prevádzkovateľa. Registráciu nie je možné vykonať bez splnenia ďalších podmienok stanovených týmto Herným plánom

(najmä tých, ktoré sú uvedené v článku 2), či ďalších podmienok stanovených Prevádzkovateľom (napr. vo všeobecných obchodných podmienkach) a podmienok stanovených platnými právnymi predpismi. Po dokončení procesu registrácie je hráčovi zriadený hráčsky účet

ČLÁNOK 3

ZÁKLADNÉ PODMIENKY ÚČASTI HRÁČOV NA INTERNETOVÝCH HRÁCH, ICH REGISTRÁCIA A ZRIADENIE HRÁČSKEHO ÚČTU

1. Podmienkou účasti hráča na internetových hrách je zriadenie hráčskeho účtu. Hráčsky účet slúži na hráčovu účasť na internetových hrách, na správu finančných prostriedkov, hernej histórie a identifikačných údajov hráča. Hráč je oprávnený uskutočňovať a prehliadať si všetky svoje vklady, výbery z hráčskeho účtu, stávky a výsledky hrania jednotlivých hazardných hier iba prostredníctvom svojho hráčskeho účtu.
2. Hráčsky účet bude hráčovi zriadený, ak:
 - a. Hráč vyhlási, že dovŕšil 18 rokov veku, a teda je v zmysle zákona o hazardných hrách oprávnený zúčastniť sa na internetových hrách;
 - b. Hráč má potrebnú spôsobilosť na právne úkony;
 - c. Hráč vyplní požadované údaje v registračnom formulári
 - prihlasovacie meno
 - heslo
 - prezývka
 - štátna príslušnosť
 - meno, priezvisko a titul
 - rodné číslo, ak je pridelené
 - dátum narodenia
 - typ osobného dokladu
 - číslo osobného dokladu
 - telefónne číslo
 - číslo svojho bankového účtu
 - adresa trvalého pobytu alebo adresa uvedená v povolení na pobyt
 - vyhlásenie, či je alebo nie je politicky exponovanou osobou;
 - d. Hráč predloží Prevádzkovateľovi sken svojho platného dokladu totožnosti a sken ďalšieho svojho platného dokladu a splní ďalšie podmienky vyžadované v zmysle všeobecných obchodných podmienok Prevádzkovateľa pre zriadenie hráčskeho účtu;
 - e. Hráč nevyhlásil sám seba alebo nebol tretou stranou vylúčený z účasti na hazardných hrách a nie je evidovaný v Registri vylúčených osôb.

3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť akejkolvek fyzickej osobe registráciu a zriadenie hráčskeho účtu.
4. O zriadení hráčskeho účtu je hráč upovedomený e-mailom a súčasne aj oznamom priamo na webovom sídle Prevádzkovateľa. Hráčsky účet obsahuje meno a priezvisko hráča alebo iný identifikačný údaj hráča, aktuálny zostatok peňažných prostriedkov na hráčskom účte a je štandardne bezpečne prepojený s riadiacim systémom internetových hier, s transakčnými systémami vybraných komerčných bánk a inými podobnými systémami. Prístup k hráčskemu účtu je umožnený len vtedy, ak hráč správne zadá svoje prihlasovacie údaje.
5. Hráč sa na svoj hráčsky účet prihlási na webovom sídle casino.slovmatic.sk pomocou prihlasovacích údajov zadaných pri registrácii.
6. Hráč je povinný aktualizovať svoje osobné údaje na hráčskom účte v prípade, že nastala zmena v údajoch, uvedených v registračnom formulári. Ak chce hráč aktualizovať svoje osobné údaje, môže tak spraviť prihlásením sa na svoj hráčsky účet alebo kontaktovaním zákazníckej podpory prostredníctvom e-mailu zadanom pri registrácii.
7. Hráč je oprávnený mať iba jeden hráčsky účet. Ak si jedna fyzická osoba otvorí viac ako jeden hráčsky účet, Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo dočasne zablokovať všetky jej účty a pozastaviť platby z nich až do odvolania. Prevádzkovateľ je oprávnený zrušiť všetky hráčom uzatvorené stávky a môže zrušiť všetky výhody spojené so zriadením hráčskeho účtu, prípadne aj samotný hráčsky účet.
8. Počas registrácie musí fyzická osoba zadať správne osobné údaje vrátane svojho mena a priezviska. Údaje z platobnej metódy, ktorú hráč používa (napr. meno majiteľa bankového účtu), musia byť totožné s registračnými údajmi hráčskeho účtu na stránke Prevádzkovateľa. Ak Prevádzkovateľ zistí, že tieto údaje v platobnej metóde a na stránke Prevádzkovateľa nie sú totožné, Prevádzkovateľ má právo stornovať všetky stávky hráča, vrátiť ich hráčovi a jeho hráčsky účet pozastaviť. Prevádzkovateľ vráti hráčovi zostatok, ktorý mal na svojom hráčskom účte k dátumu a času pozastavenia hráčskeho účtu.
9. Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o hráčoch a ich účasti na internetovej hre. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na poskytovanie informácií podľa príslušných ustanovení Zákona o hazardných hrách a osobitných právnych predpisov.
10. Hráč je povinný chrániť svoje heslo a zodpovedá za jeho zneužitie. Hráč si môže zmeniť prihlasovacie údaje, t.j. prihlasovacie meno a heslo. Prevádzkovateľ môže pre zvýšenie bezpečnosti vyžadovať pravidelnú zmenu hesla. Prevádzkovateľ je z dôvodu ochrany hráča oprávnený zablokovať účasť na hre v prípade, ak zistí trikrát po sebe nasledujúce nesprávne zadanie hesla.
11. Prevádzkovateľ alebo hráč môže zrušiť hráčsky účet s okamžitou platnosťou bez uvedenia dôvodu.

ČLÁNOK 4

VEDENIE HRÁČSKEHO ÚČTU

1. Hráč môže uskutočniť platbu finančných prostriedkov na svoj hráčsky účet prostredníctvom Pay platby, Card Pay, bankovým prevodom a Mikro platbou. Spôsoby platby sú špecifikované všeobecnými obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa, ktoré sú zverejnené na webovom sídle casino.slovmatic.sk.
2. Finančné prostriedky budú hráčovi pripísané na hráčsky účet najneskôr do 24 hodín od prijatia platby. Táto doba sa môže predĺžiť z dôvodu omeškania a prieťahov na strane banky alebo inej platobnej inštitúcie. Finančné prostriedky na hráčskom účte nie sú úročené.
3. Všetky platby alebo transakcie preveruje Prevádzkovateľ v súlade so zákonom č. 297/2008 o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 297/2008“). Prevádzkovateľ oznámi príslušným orgánom akékoľvek podozrenie, že hráč porušil ustanovenie zákona č. 297/2008.
4. Banka alebo iná finančná inštitúcia môže z bezpečnostných dôvodov zamietnuť časť alebo celú platbu z dôvodu bezpečnostných opatrení, za čo Prevádzkovateľ nepreberá zodpovednosť.
5. Hráč môže kedykoľvek požiadať o výber finančných prostriedkov z kladného zostatku na svojom hráčskom účte. Hráč môže vybrať peniaze, ak spĺňa tieto podmienky:
 - a. všetky predchádzajúce výbery v rámci hráčskeho účtu boli schválené Prevádzkovateľom;
 - b. hráč sa nedopustil podvodných aktivít;
 - c. hráčsky účet plne korešponduje s pravidlami registrácie podľa tohto Herného plánu.
6. Bankový účet registrovaného hráča musí byť vedený v banke alebo pobočke zahraničnej banky so sídlom na území Slovenskej republiky.
7. Prevádzkovateľ spracuje žiadosť o výber finančných prostriedkov v najkratšom možnom čase (najviac 5 pracovných dní) po overení totožnosti hráča a ním používanej platobnej metódy. Každé ďalšie predĺženie tejto lehoty je spôsobené sprostredkovateľskou bankou alebo inštitúciou, ktorá výber finančných prostriedkov realizuje. Prevádzkovateľ nemôže takéto predĺženie výberu finančných prostriedkov ovplyvniť.
8. Každému hráčovi je vedený prehľad o pohyboch na hráčskom účte. Za účelom kontroly je umožnené hráčovi do hráčskeho účtu nahliadať.
9. Výber finančných prostriedkov z hráčskeho účtu sa uskutoční platobnou metódou, ktorú si hráč z dostupných možností vyberie. Výber finančných prostriedkov je adresovaný osobe, na ktorej meno bol založený hráčsky účet. Výber finančných prostriedkov na bankový účet sa uskutoční len na účet, ktorý hráč uviedol v registračnom formulári.
10. V prípade chybného pripísania finančných prostriedkov na hráčsky účet je hráč povinný okamžite upozorniť Prevádzkovateľa o takejto chybe. Všetky výhry, ktoré budú nasledovať po takomto chybnom pripísaní, sa stornujú a budú Prevádzkovateľovi vrátené. Ak hráč chybnou pripísané prostriedky vyberie alebo použije na stávky, Prevádzkovateľ má právo si sumu vo výške chybné pripísanej sumy stiahnuť z hráčskeho účtu. Ak po opravení chyby vznikne na hráčskom účte záporný zostatok, je hráč povinný doplniť hráčsky účet minimálne vo výške záporného zostatku.

11. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo určiť limit (minimálnu a maximálnu hodnotu) platby na jednotlivé transakcie a tiež tieto limity podľa vlastného uváženia meniť.

ČLÁNOK 5

SPÔSOB ÚČASTI NA INTERNETOVÝCH HRÁCH

1. Hráč sa prihlási do hráčskeho účtu svojimi unikátnymi prihlasovacími údajmi.
2. Hráč si vyberie z ponuky internetových hier stlačením príslušnej ikony konkrétnu internetovú hru a následne určí svoju stávku na jednu hru. Pokiaľ nie je v poli KREDIT dostatočná suma pre určenú stávku, internetovú hru nie je možné spustiť. Internetovú hru začne hráč stlačením tlačidla START. Po jeho stlačení sa odpočíta výška stávky z kreditu v poli KREDIT, v ktorom je zobrazené celkové množstvo peňažných prostriedkov, ktoré má hráč k dispozícii.
3. Pokiaľ hráč dosiahne výhernú kombináciu, získava výhru podľa výšky celkovej stávky do internetovej hry v závislosti na pravidlách uvedených pri jednotlivých internetových hrách. Pokiaľ žiadna výherná kombinácia zobrazená nie je, internetová hra je ukončená a hráč môže spustiť ďalšiu internetovú hru.
4. Hráč môže internetovú hru kedykoľvek pred vložením stávky do hry ukončiť.
5. Hráč sa odhlási z hráčskeho účtu stlačením tlačidla ODHLÁSIŤ.
6. Hráč môže mať súčasne spustenú maximálne jednu internetovú hru.
7. Uzatvorením stávky prejavuje hráč súhlas s týmto Herným plánom a súčasne uznáva ustanovenia tohto Herného plánu za záväzné. Neznalosť tohto Herného plánu nezakladá nárok na uplatnenie reklamácie.

ČLÁNOK 6

SPÔSOB URČENIA VÝHRY A JEJ VÝŠKY, OVEROVANIE A VYPLÁCANIE VÝHIER V INTERNETOVÝCH HRÁCH

1. Výška výhry je určená výškou stávky a výhernou kombináciou prípadne výsledkom bonusovej alebo prémiovej hry. Konkrétne pravidlá pre určenie výhry sú súčasťou pravidiel príslušnej internetovej hry.
2. Prevod výhier na S-konto hráča bude realizovaný bezodkladne. Výnimkou môže byť internetová hra prevádzkovaná v rámci podmienok marketingovej akcie, kedy je hráčovi výhra poskytnutá až po viacerých hazardných hrách po splnení určitých podmienok. Tieto podmienky ako aj mechanizmus poskytnutia výhry musia byť uvedené v štatúte tejto marketingovej akcie a prístupné hráčovi.
3. Prevod výhier z S-konta na bankový účet hráča bude na pokyn výhercu realizovaný najneskôr do 5 pracovných dní od jeho zadania. Bližšia špecifikácia spôsobu výberu z S-konta je uvedená vo všeobecných obchodných podmienkach Prevádzkovateľa, ktoré sú zverejnené na webovom sídle casino.slovmatic.sk.
4. Osobná návšteva hráča v sídle Prevádzkovateľa je potrebná, ak sa vykonáva riadne overenie totožnosti hráča a potvrdenie jeho identifikácie.

5. Prevádzkovateľ je oprávnený pri pochybnostiach o pravdivosti údajov uvedených v registračnom formulári požadovať, aby sa hráč osobne dostavil do sídla Prevádzkovateľa, pričom Prevádzkovateľ môže požadovať predloženie identifikačných dokladov.
6. Prevádzkovateľ nie je povinný vyplatiť výhru prevodom na bankový účet, ktorého majiteľom nie je hráč. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú hráčovi tým, že určil ako účet, na ktorý má byť vyplatená výhra, účet, ktorý nie je jeho účtom. Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek overiť majiteľa bankového účtu formou vyžiadania si potvrdenia od hráča, vydaného bankou, ktoré potvrdí hráča ako vlastníka predmetného účtu uvedeného hráčom. Prevádzkovateľ je rovnako oprávnený pozastaviť všetky a akékoľvek transakcie na príslušnom hráčskom účte, vrátane vyplatenia akejkoľvek výhry, až do doby doručenia takéhoto potvrdenia zo strany hráča.
7. V prípade, ak sa preukáže, že hráčsky účet bol zriadený osobe, ktorá nespĺňa podmienky podľa tohto Herného plánu, prípadne podľa Zákona o hazardných hrách alebo osobitného právneho predpisu, nevzniká hráčovi nárok na výplatu výhry.
8. Hráč musí všetky svoje stávky v poskytovaných internetových hrách uzatvárať výlučne osobne ako jednotlivec a prostredníctvom svojho hráčskeho účtu. Hráč je rovnako povinný zdržať sa akéhokoľvek konania, spočívajúceho v akejkoľvek spolupráci s akýmkoľvek iným hráčom pri internetových hrách podľa tohto Herného plánu. V prípade podozrenia, že akýkoľvek hráč koná v zhode alebo iným spôsobom spolupracuje s akýmkoľvek hráčom alebo hráčmi v prospech aspoň jedného hráča, prípadne že hráč uzatvára podozrivú stávku alebo uzatvára opakovane rovnakým spôsobom stávky počas krátkej doby, Prevádzkovateľ je oprávnený každú a akúkoľvek predmetnú stávku zrušiť a až do prešetrenia celej veci nevyplatiť prípadnú výhru; rovnako je Prevádzkovateľ v takom prípade oprávnený zablokovať dotknutému hráčovi alebo hráčom hráčsky účet. V prípade preukázania takéhoto porušenia Herného plánu nevzniká dotknutému hráčovi alebo hráčom nárok na vyplatenie výhry a prepadá v prospech prevádzkovateľa; takémuto dotknutému hráčovi alebo hráčom nevzniká nárok na vrátenie vkladu.
9. Ak nastane skutočnosť, ktorá zakladá podozrenie zo spáchania trestného činu, Prevádzkovateľ je oprávnený po podaní trestného oznámenia, pozastaviť všetky transakcie na príslušnom hráčskom účte, a to vrátane vyplatenia výhry, až do doby ukončenia trestného konania.
10. Nárok na vyplatenie výhry zaniká v prípade preukázania podozrenia z manipulácie hry, ovplyvňovania výsledkov alebo rovnosti šancí jednotlivých hráčov na výhru. V takom prípade prepadá výhra v prospech Prevádzkovateľa a dotknutému hráčovi alebo hráčom nevzniká nárok na vrátenie vkladu.
11. V prípade, ak by došlo k neoprávnenému pripísaniu výhry na hráčsky účet alebo k neoprávnenému prevodu výhry na hráčsky účet hráča (napr. z dôvodu technickej chyby, zlyhania ľudského faktora a pod.), Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odpísať vzniknutú výhru z hráčskeho účtu hráča. V prípade, ak by sa takýmto spôsobom hráčsky účet dostal do mínusu, hráč je povinný ho doplniť do kladných hodnôt po upovedomení e-mailom zo strany Prevádzkovateľa, v lehote 7 kalendárnych dní. Ak hráč túto povinnosť nespĺní, Prevádzkovateľ má právo zrušiť hráčovi jeho hráčsky účet. Následne bude Prevádzkovateľ postupovať v zmysle platných právnych predpisov.

ČLÁNOK 7

SEBAOBMEDZUJÚCE OPATRENIA

1. Prevádzkovateľ v súlade so zákonom o hazardných hrách umožňuje hráčovi nastaviť si sebaobmedzujúce opatrenia. Ak si hráč takéto sebaobmedzujúce opatrenia zadá, je Prevádzkovateľ povinný nastaviť toto sebaobmedzujúce opatrenie do 24 hodín od jeho zadania hráčom. Prevádzkovateľ je povinný neumožniť hráčovi takú účasť na hazardnej hre, ktorá by dané sebaobmedzujúce opatrenia porušovala.
2. Hráč je oprávnený zadať zmenu sebaobmedzujúcich opatrení len raz v kalendárnom mesiaci. V prípade sprísnenia sebaobmedzujúcich opatrení je Prevádzkovateľ povinný ich nastaviť do 24 hodín od ich zadania. V prípade zmiernenia sebaobmedzujúcich opatrení bude zmena prevedená na siedmy kalendárny deň od času, kedy hráč zadal takéto zmiernenie.
3. Hráčovi je umožnené nastaviť si sebaobmedzujúce opatrenia:
 - maximálna výška celkových stávok za 1 kalendárny mesiac,
 - maximálna výška prehíer kumulatívne za 1 kalendárny mesiac, pričom prehrou sa v tomto prípade rozumie rozdiel medzi súčtom všetkých stávok hráča vrátane tých stávok, ktoré nepriniesli výhru, a súčtom všetkých jeho výhier.

ČLÁNOK 8

VÝPADOK INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA

1. Pri prerušení internetovej hry z dôvodu výpadku internetového pripojenia, ktorý je spôsobený nedostatočným pripojením medzi klientskou stranou a centrálnym serverom môže dôjsť k nasledujúcim situáciám:
 - a. pri pokuse spustiť internetovú hru nebude možné ju spustiť;
 - b. pri pokuse o začatie internetovej hry nedôjde k overeniu hráča a uhradeniu peňažných prostriedkov;
 - c. pri výpadku internetového pripojenia počas rozohranej internetovej hry záleží na stave vyhodnotenia hry na centrálnom serveri, pričom
 - ak bol výsledok už vygenerovaný a uložený na centrálnom serveri, hráčovi je výsledok takej internetovej hry prezentovaný pri následnom prihlásení a spustení príslušnej internetovej hry,
 - ak nebol výsledok na centrálnom serveri vygenerovaný a uložený, je taká internetová hra považovaná za neodohranú a stav hráčskeho účtu zostáva nezmenený.
2. Čas prijatia stávky evidovaný Prevádzkovateľom je rozhodujúci a považovaný za presný čas.
3. Pokiaľ hráč túto internetovú hru po znovuoobnovení konektivity opätovne spustí, môže pokračovať od momentu, v ktorom bola jeho internetová hra prerušená.

ČLÁNOK 9

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÝCH HIER

1. Reklamácia sa uplatňuje v prípade, ak má hráč pochybnosť o vzniku výhry z jeho stávky alebo hry, ak mu nebola vyplatená výhra, napriek tomu, že mu nárok na výhru vznikol a že si nárok na vyplatenie výhry uplatnil alebo v prípade vzniku technickej poruchy zariadení, prostredníctvom ktorých bola stávka uzatvorená, pokiaľ bola porucha spôsobená Prevádzkovateľom a nebola zavinená hráčom alebo vyššou mocou, podľa tohto Herného plánu.
2. Hráč je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne, prostredníctvom e-mailu (podpora@slovmatic.sk) a následne ju potvrdiť doporučeným listom na adresu sídla prevádzkovateľa: SLOV-MATIC, s.r.o., so sídlom Humenské námestie 1, 851 07 Bratislava, Slovenská republika.
3. Reklamácia musí obsahovať meno a priezvisko hráča, adresu na doručovanie písomností, popis reklamovanej udalosti a údaj definujúci stávku alebo transakciu.
4. Reklamácie, ktoré sa týkajú vkladov finančných prostriedkov na hráčsky účet, musia byť doložené dokladom o zaplatení. V opačnom prípade na takéto reklamácie nebude prihliadané.
5. Reklamácia musí byť podaná najneskôr do 30 dní odo dňa vzniku dôvodu na podanie reklamácie.
6. Po uplatnení reklamácie je Prevádzkovateľ povinný začať reklamačné konanie. Výsledok reklamačného konania oznámi prevádzkovateľ písomne priamo hráčovi najneskôr do 15 kalendárnych dní a v zložitých prípadoch do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie Prevádzkovateľovi.
7. Proti výsledku reklamácie môže podať hráč námietky do 15 dní odo dňa, kedy bol vyrozumený o výsledku reklamačného konania. O námietkach rozhodne konateľ Prevádzkovateľa do 15 kalendárnych dní od doručenia námietky a v zložitých prípadoch do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia námietky hráča.
8. Pokiaľ Prevádzkovateľ reklamácií úplne vyhovie, vykoná vysporiadanie alebo iný hráčom požadovaný úkon, pričom o tejto skutočnosti písomne informuje hráča doporučeným listom zaslaným hráčovi do vlastných rúk. Oznámenie o vyhovení reklamácie je riadne doručené aj v prípade, ak sa listová zásielka vráti z dôvodu, že adresát je neznámy, adresát sa odsťahoval alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, z ktorého je zrejmé, že hráč sa na adrese uvedenej v registračnom formulári už nenachádza a neurobil zmeny v registračnom formulári týkajúce sa zmeny adresy pobytu, pričom doručenie je účinné dňom, kedy sa zásielka vráti Prevádzkovateľovi.
9. Pokiaľ Prevádzkovateľ reklamácií nevyhovie, oznámi túto skutočnosť hráčovi so stručne odôvodneným doporučeným listom zaslaným hráčovi do vlastných rúk. Oznámenie o nevyhovení reklamácie je riadne doručené aj v prípade, ak sa listová zásielka vráti z dôvodu, že adresát je neznámy, adresát sa odsťahoval alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, z ktorého je zrejmé, že hráč sa na adrese uvedenej v registračnom formulári už nenachádza a neurobil zmeny v registračnom formulári týkajúce sa zmeny adresy pobytu, pričom doručenie je účinné dňom, kedy sa zásielka vráti Prevádzkovateľovi.

10. Neznalosť ustanovení tohto Herného plánu alebo ich subjektívny výklad nezakladajú oprávnený dôvod na podanie reklamácie.

ČLÁNOK 10

ZRUŠENIE HRÁČSKEHO ÚČTU

1. Hráč je oprávnený kedykoľvek hráčsky účet zrušiť, a to na základe žiadosti. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že do 30 dní od doručenia žiadosti o zrušenie hráčskeho účtu vráti hráčovi nespotrebované peňažné prostriedky na jeho bankový účet uvedený v registračnom formulári. Po doručení žiadosti o zrušenie hráčskeho účtu Prevádzkovateľ zablokuje S-konto tak, že nie je možné uzatvárať nové stávky.
2. Hráč nemá nárok na vyplatenie výhier v prípade zrušenia hráčskeho účtu z nekorektných dôvodov (účet neslúžil na hranie hazardných hier).
3. Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne zrušiť hráčsky účet, pokiaľ hráč nevyužil služby hráčskeho účtu po dobu 5 rokov od registrácie hráčskeho účtu. V takom prípade je Prevádzkovateľ povinný zabezpečiť bezodkladné vyplatenie nespotrebovaných finančných prostriedkov.
4. Oznámenie o zrušení hráčskeho účtu zasiela Prevádzkovateľ hráčovi na e-mailovú adresu uvedenú v registračnom formulári a zároveň na adresu pobytu uvedeného v registračnom formulári. Oznámenie o zrušení hráčskeho účtu je riadne doručené, pokiaľ sa ho podarí doručiť aspoň jedným z vyššie uvedených spôsobov. Oznámenie o zrušení hráčskeho účtu je riadne doručené aj v prípade, ak sa listová zásielka vráti z dôvodu, že adresát je neznámy, adresát sa odsťahoval alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, z ktorého je zrejmé, že hráč sa na adrese uvedenej v registračnom formulári už nenachádza a neurobil zmeny v registračnom formulári týkajúce sa zmeny adresy pobytu, pričom doručenie je účinné dňom, kedy sa zásielka vráti Prevádzkovateľovi.
5. V prípade, že nespotrebované finančné prostriedky, ktoré by mal Prevádzkovateľ vyplatiť hráčovi pri ukončení poskytovania služieb hráčskeho účtu nie je možné vyplatiť na osobný bankový účet uvedený v registračnom formulári (napr. zrušením osobného účtu hráča, problémy s elektronickým prevodom a pod.), oznámi Prevádzkovateľ danú skutočnosť hráčovi na adresu uvedenú v registračnom formulári a požiada hráča o určenie spôsobu vyplatenia nespotrebovaných finančných prostriedkov.

ČLÁNOK 11

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Podľa ustanovenia § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 297/2008 Z. z. je Prevádzkovateľ povinnou osobou, na ktorú sa vzťahujú príslušné, citovaným zákonom ustanovené práva a povinnosti pri predchádzaní a odhaľovaní legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.
2. Ustanovenia tohto Herného plánu, jeho zmien a doplnení sú záväzné pre:

- Prevádzkovateľa;
 - osoby, ktoré sa podieľajú na prevádzkovaní internetových hier alebo na základe zmluvného alebo obdobného vzťahu vykonávajú činnosti potrebné na realizáciu internetových hier alebo akýmkoľvek spôsobom napomáhajú pri prevádzkovaní internetových hier;
 - fyzické osoby, ktoré na základe pracovného pomeru, obdobného právneho vzťahu alebo iného zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom vykonávajú činnosti pri prevádzkovaní internetových hier;
 - hráčov - fyzické osoby, ktoré splnili podmienky účasti na internetových hrách.
3. V prípade, ak sa zastaví priebeh internetovej hry vplyvom mimoriadnych okolností (vyššia moc a pod.), nevzniká tým hráčom nárok na náhradu škôd a ani iný nárok, pokiaľ to tento Herný plán nepripúšťa. Prevádzkovateľ nepreberá zodpovednosť za neplatne uzatvorenú stávku alebo neuzatvorenú stávku vplyvom tretích strán (nemožnosť uskutočniť prevod na S-konto z dôvodu výpadku systému banky, komunikačného prepojenia alebo výpadku elektrického prúdu v ktoromkoľvek systéme potrebnom na uzatvorenie stávky a pod.).
 4. Všetky rozhodnutia týkajúce sa stávk, na ktoré sa vzťahujú ustanovenia tohto Herného plánu, prináležia Prevádzkovateľovi. V prípade sporov spôsobených rozdielnym výkladom jednotlivých ustanovení tohto herného plánu rozhoduje výklad Prevádzkovateľa.
 5. V prípadoch, ktoré nie sú týmto Herným plánom upravené alebo v prípadoch sporov spôsobených rozdielnym výkladom tohto Herného plánu, si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo rozhodnúť a takéto rozhodnutie je pre hráča záväzné a musí sa mu podrobiť.
 6. Všetci hráči majú rovnaké podmienky vrátane rovnakých možností pre dosiahnutie výhry.
 7. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tento Herný plán na základe jeho schválenia Úradom. Hráči sú informovaní o zmenách Herného plánu na webovom sídle casino.slovmatic.sk.
 8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo informovať hráčov o špeciálnych akciách a nových produktoch telefonicky a prostredníctvom e-mailu.
 9. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo stanoviť individuálne podmienky a obmedzenie pre jednotlivé hráčske účty. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť rozsah internetových hier, na ktorých sa môže hráč zúčastniť prostredníctvom hráčskeho účtu.
 10. Hráč súhlasí s tým, že jeho osobné údaje poskytnuté Prevádzkovateľovi sa budú uchovávať a tieto osobné údaje budú použité na poskytovanie služieb, zákaznícku podporu pre hráčov, osobnú identifikáciu a spracovanie finančných a iných transakcií.
 11. Zhromažďované a uchovávané osobné údaje je možné použiť pre distribúciu propagačných materiálov a informovanie o nových produktoch Prevádzkovateľa a jeho partnerov.
 12. Prevádzkovateľ plne dôveruje informáciám, ktoré uvedie hráč pri registrácii a Prevádzkovateľ nie je zodpovedný, ak sú takéto informácie nesprávne. Pri otvorení hráčskeho účtu hráč súhlasí s tým, že predtým, ako mu bude umožnené sa zúčastniť hazardnej hry, predloží potrebné dokumenty (1. sken občianskeho preukazu a sken druhého dokumentu – vodičský preukaz, zdravotné poistenie, cestovný pas alebo potvrdenie o pobyte a 2. potvrdenie o bankovom účte vedenom v banke, ktorá má sídlo na území Slovenskej republiky alebo v pobočke zahraničnej banky) v súlade so zákonom o hazardných hrách, so zákonom 297/2008 Z. z. a s osobitnými právnymi predpismi.

13. Prevádzkovateľ komunikuje s hráčmi prostredníctvom e-mailu zadaného pri registrácii hráčskeho účtu. Hráč je povinný poskytnúť správnu e-mailovú adresu a oboznámiť Prevádzkovateľa o prípadných zmenách vo svojich osobných údajoch. Hráč je povinný uchovávať v tajnosti všetky informácie o svojom hráčskom účte a e-mailovej adrese a prijať všetky opatrenia, aby zabránil používaniu účtu a e-mailovej adresy tretími osobami. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek straty alebo škody vyplývajúce z e-mailovej komunikácie medzi Prevádzkovateľom a hráčom prostredníctvom registrovanej e-mailovej adresy.
14. Prevádzkovateľ je oprávnený zmeniť hodnoty minimálnej a maximálnej stávky do hry v rozsahu uvedenom v schválených pravidlách danej internetovej hry, aktivovať, resp. deaktivovať schválenú internetovú hru, prémiovú hru, druh prémiovej hry, alebo násobnú hru bez zmeny Herného plánu.
15. Hráč sa môže zúčastňovať na špeciálnych marketingových akciách a bonusových programoch Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo prideliť zvýhodnenia aj určitej skupine hráčov a žiadny hráč nemá nárok domáhať sa zvýhodnenia, ktoré mu nebolo pridelené.
16. Herný plán a jeho zmeny a doplnenia nadobúdajú účinnosť dňom určeným Prevádzkovateľom v návrhu Herného plánu alebo v návrhu jeho zmien a doplnení, nie však skôr, ako dňom právoplatnosti rozhodnutia Úradu pre reguláciu hazardných hier o ich schválení, najneskôr však dňom určeným v rozhodnutí Úradu pre reguláciu hazardných hier o ich schválení.

Tento Herný plán nadobúda platnosť dňom 3.4.2023

PRAVIDLÁ INTERNETOVÝCH HIER

S týmto Herným plánom sa schvaľujú pravidlá nasledovných internetových hier:

1	Easit s.r.o., Brno, ČR	Roulette Platinum
2	Easit s.r.o., Brno, ČR	Blackjack Mania
3	Easit s.r.o., Brno, ČR	EASIT_Jackpot
4	Synot W, a.s., ČR	Alchemist's Gold
5	Synot W, a.s., ČR	Fruit Awards
6	Synot W, a.s., ČR	Firebird Double 27
7	Synot W, a.s., ČR	Dice Rush
8	Synot W, a.s., ČR	Hell Fruits
9	Synot W, a.s., ČR	Hell Mania
10	Synot W, a.s., ČR	Reel Hot Respin
11	Synot W, a.s., ČR	Respin Joker
12	Synot W, a.s., ČR	Book of Secrets
13	Synot W, a.s., ČR	Hunter's Spirit
14	Synot W, a.s., ČR	Joker 40
15	Synot W, a.s., ČR	Vampire Bride
16	Synot W, a.s., ČR	Fruity Gold
17	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Treasures of Asgard
18	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Wild Cookies
19	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Hunter's Dream 2
20	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Multi 5
21	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Multiplay 81
22	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Flaming Spins
23	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Frozy Fruits
24	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Treasure Box 2
25	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Big Show
26	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Fruit Jack
27	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Pirate Adventures
28	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Double Game 2
29	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Super Star 27
30	e-gaming s.r.o., Praha, ČR	Primal Age
31	Development MT Limited, Malta	Joker 27
32	Development MT Limited, Malta	Simply the Best 81
33	Development MT Limited, Malta	Vikings
34	Development MT Limited, Malta	Super Joker 40
35	Development MT Limited, Malta	Joker Strong
36	Development MT Limited, Malta	Multi Vegas 81
37	Development MT Limited, Malta	Joker Boom Plus

38	Development MT Limited, Malta	Turbo 27
39	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Mad Mechanic Deluxe
40	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Bonus Joker II
41	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Midnight Fruits 81
42	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Gangster World
43	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Blood
44	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Slot Birds
45	APOLLO GAMES s.r.o., Praha 4, CZ	Smiling Joker II
46	Tech4Bet, s.r.o., ČR	Čert a Káča – Cesta z pekla
47	Tech4Bet, s.r.o., ČR	Wild Joker 50
48	Tech4Bet, s.r.o., ČR	Lumberjack
49	Tech4Bet, s.r.o., ČR	100 Hot Wild
50	Tech4Bet, s.r.o., ČR	81 Hot Ways