

# **Všeobecné obchodní podmínky pro účastníky na hazardních hrách, provozovaných dle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, v herním prostoru**

Provozovatel hazardních her v herním prostoru je:  
CEC Praha a.s., IČO: 25673394,  
se sídlem Tlumačovská 1237/32, 155 00 Praha 5,  
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 5407  
(dále je „Provozovatel“)

## **Úvodní informace**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky ke smlouvě o účasti na hazardních hrách (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti fyzické osoby, která je účastníkem na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách (dále jen „zákon o hazardních hrách“), a Provozovatele. V případě, že některé ustanovení těchto Podmínek je v rozporu s herním plánem, má herní plán před těmito Podmínkami přednost.
2. Hazardních her provozovaných Provozovatelem se mohou účastnit pouze fyzické osoby, které jsou plnoleté, tedy dosáhly věku 18 let a účastní se hry na své vlastní jméno (dále jen „účastník“).
3. Účastník musí být u Provozovatele registrován. Registrací dojde mezi Provozovatelem a účastníkem k uzavření smlouvy, na jejímž základě se účastník může účastnit hazardních her provozovaných Provozovatelem. Za smlouvu mezi účastníkem a Provozovatelem je považován dokončený proces registrace dle příslušného Herního plánu, na jejímž základě se lze účastnit na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem. Účastník se účastní na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem, za podmínek, které jsou stanoveny herním plánem pro technickou hru a herním plánem pro živou hru (herní plán pro živou hru a herní plán pro technickou hru dále společně jen jako „Herní plán“) a těmito Podmínkami zavazuje tyto Podmínky a Herní plán dodržovat v aktuálním znění. Herní plán podléhá schválení ze strany Ministerstva financí ČR. Účastník je dále povinen splnit další podmínky, které jsou na účastníka hazardních her kladeny právními předpisy České republiky, zejména zákonem o hazardních hrách.
4. V rámci podmínek účasti účastníka na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem, jde o registraci účastníka k hazardním hrám provozovaných Provozovatelem za podmínek stanovených Herním plánem a odsouhlasení těchto Podmínek.
5. Účastník hazardních her provozovaných Provozovatelem v herním prostoru Provozovatele je držitelem uživatelského konta.
6. Účastník je povinen, se před tím, že se účastní hazardních her provozovaných Provozovatelem seznámit se zněním těchto Podmínek a příslušného Herního plánu.

7. Předtím než dojde k registraci, musí účastník přečíst celé tyto Podmínky. Pokud účastník nesouhlasí s některým ustanovením těchto Podmínek. Nelze provést registraci účastníka, ani zřízení uživatelského konta.
8. Registrací a zřízením uživatelského konta účastník vyslovuje bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami.
9. Účastník se odsouhlasením těchto podmínek zavazuje, že ze strany účastníka nedojde k žádné činnosti, která by jakkoliv mohla poškodit Provozovatele. Pokud ze strany účastníka nastane situace, kdy vinou účastníka, či jeho chováním, přímým či nepřímým, dojde ke způsobení škody na dobrém jménu Provozovatele, či bude Provozovatel z důvodů zaviněných na straně účastníka, jakkoliv poškozen, je Provozovatel oprávněn ukončit veškerou aktivitu účastníka na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem. Provozovatel je zejména oprávněn zrušit registraci účastníka, čímž účastníkovi nebude umožněn vstup do herního prostoru Provozovatele.

### **Uzavření smlouvy mezi Provozovatelem a účastníkem**

1. Fyzická osoba, které je plnoletá, dosáhla tedy věku 18 let a má zájem účastnit se hazardních her provozovaných Provozovatelem je povinna s Provozovatelem uzavřít smlouvu. Mezi fyzickou osobou, která je účastníkem hazardních her a Provozovatelem je možné uzavřít jen jednu smlouvu. Smlouva musí být uzavřená v souladu s těmito Podmínkami a práva a povinnosti ze smlouvy není možné převést na jinou osobu.
2. Fyzická osoba, která se chce registrovat je povinna Provozovateli sdělit veškeré údaje potřebné pro registraci a dokončit proces registrace dle Herního plánu a těchto Podmínek.
3. Účastník, který uzavřel s Provozovatelem smlouvu, a dokončil proces registrace v souladu s Herním plánem, těmito Podmínkami a identifikace podle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen jako „AML zákon“), je oprávněn k účasti na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem.
4. Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy a proces registrace v případě, kdy fyzická osoba není dle těchto Podmínek fyzickou osobou oprávněnou v souladu s těmito Podmínkami, Herním plánem, nebo právní úpravou České republiky k účasti na hazardní hře provozované Provozovatelem.
5. Smlouvu může fyzická osoba s Provozovatelem uzavřít ve všech herních prostorech provozovaných Provozovatelem, kde dojde též k dokončení procesu registrace. Seznam herních prostor provozovaných Provozovatelem je uveden na webových stránkách Provozovatele. Před uzavřením smlouvy dokončením procesu registrace je nutné v souladu s Herním plánem každou fyzickou osobu, která se chce stát účastníkem na hazardní hře provozované Provozovatelem řádně identifikovat ve smyslu AML zákona.
6. Fyzická osoba, která se chce stát účastníkem na hazardní hře provozované Provozovatelem je povinna vyplnit všechny Provozovatelem požadované údaje pro registraci k účasti na hazardních hrách provozovaných

Provozovatelem. Údaje potřebné pro registraci jsou uvedené v Herním plánu a v těchto Podmínkách.

7. Pokud nastane situace, kdy Provozovatel zjistí, že údaje, které od účastníka obdržel, nejsou platné nebo pravdivé, je Provozovatel oprávněn pozastavit účastníkovi účast na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem. Provozovatel pozastaví účastníkovi účast na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem do doby, než dojde k prošetření a případné nápravě. Každý účastník hazardních her provozovaných Provozovatelem se zavazuje a je povinen Provozovatele informovat o všech změnách, které se týkají údajů potřebných k registraci účastníka na hazardních hrách. Účastník je povinen o změnách informovat Provozovatele neprodleně, avšak nejpozději do 5 dnů od doby, kdy nastala změna. O tom, že změna nastala, bude účastník informovat Provozovatele v herním prostoru provozovaném Provozovatelem a to ve stanovené lhůtě.
8. Smlouva mezi účastníkem a Provozovatelem se uzavírá na dobu neurčitou. Provozovatel i účastník mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 den, další podmínky pro ukončení účasti účastníka na hazardních hrách Provozovatele a zrušení uživatelského konta se řídí Herním plánem.

## **Registrace účastníka**

1. Každá fyzická osoba, která se chce účastnit hazardních her provozovaných Provozovatelem, je povinna v souladu s příslušným Herním plánem provést registraci.
2. Každá fyzická osoba, která má v úmyslu účastnit se hazardních her provozovaných Provozovatelem, je povinna vedle registrace v souladu s Herním plánem provést proces identifikace ve smyslu AML zákona. Podmínky týkající se identifikace obsahuje též Herní plán. Při identifikaci je účastník povinen Provozovatele informovat o tom, zda je či není politicky exponovanou osobou.
3. V případě, že účastník poruší tyto Podmínky, Herní plán či právní předpisy související s účastí na hazardních hrách provozovaných Provozovatelem, je Provozovatel oprávněn v případě, že účastník úmyslně uvedl nepravdivé osobní údaje nutné pro registraci k hazardním hrám, dle Herního plánu, případně pro účely AML zákona od smlouvy uzavřené registrací odstoupit. Odstoupení Provozovatel oznámí účastníkovi vhodným způsobem na kontaktní údaje uvedené účastníkem v rámci procesu registrace a to bezodkladně. Odstoupením od smlouvy dochází k zániku právního vztahu mezi Provozovatelem a účastníkem.

## **Uživatelské konto, dočasné uživatelské konto**

1. V případě hazardních her, u kterých zákon o hazardních hrách, vyžaduje registraci a zřízení uživatelského konta (případně dočasného uživatelského konta), je Provozovatel v souladu se zákonem o hazardních hrách povinen takové uživatelské konto (případně dočasného uživatelské konto) zřídit. Podmínky upravující zřízení uživatelského konta (případně dočasného uživatelského konta), jsou uvedené v Herním plánu.

## **Vstup do herního prostoru**

1. Za daný herní prostor odpovídá příslušný zaměstnanec určený Provozovatelem. Účastníci, kteří se nacházejí v herním prostoru, jsou povinni řídit se pokyny pracovníků herního prostoru, dodržovat právní předpisy České republiky, tyto Podmínky, příslušný Herní plán, pravidla slušného chování, pravidla jednotlivých her a návštěvní řád herního prostoru.
2. Vstup do herního prostoru je povolen pouze osobám starším 18 let, tato osoba musí být registrována u Provozovatele a řádně identifikována u vstupu do herního prostoru a to v souladu se zákonem o hazardních hrách.
3. Pokud je osoba již registrována, musí být před vstupem do herního prostoru řádně identifikována. Dle zákona o hazardních hrách.
4. Do herního prostoru vstoupí účastník ve vhodném, čistém oděvu.
5. Účastník vstupující do herního prostoru nesmí jevit známky požití alkoholických nápojů nebo omamných látek.
6. Osoby v uniformách mohou být do herního prostoru vpuštěny, pouze souladu s výkonem služby.
7. Vstup se zbraněmi je zakázán. Provozovatel si vyhrazuje právo kontroly účastníka, zda do herního prostoru nevnáší zbraň či jiné nebezpečné předměty, které mohou být jako zbraň užity a účastník je povinen se této kontrole podrobit.
8. Provozovatel neodpovídá za ztrátu či poškození předmětů vnesených účastníkem do herního prostoru, pokud tento předmět nebyl uložen v místě tomu určenému (např. v šatně).
9. Účastník není oprávněn v herním prostoru Provozovatele pořizovat jakýkoliv obrazový či zvukový záznam.
10. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv a komukoliv odepřít vstup do herního prostoru provozovaného Provozovatelem, a to i bez udání důvodu.
11. Účastník, který se nachází v herním prostoru, nesmí svým chováním rušit či obtěžovat jiné účastníky nacházející se v herním prostoru, ani nijak obtěžovat personál nacházející se v herním prostoru.

## **Účast na hazardních hrách**

1. Za daný herní prostor odpovídá příslušný zaměstnanec určený Provozovatelem. Účastníci, kteří se nacházejí v herním prostoru, jsou povinni řídit se pokyny pracovníků herního prostoru, dodržovat právní předpisy České republiky, tyto Podmínky, příslušný Herní plán a pravidla jednotlivých her.
2. Účastník, který porušuje právní předpisy České republiky, tyto Podmínky, příslušný Herní plán, pravidla slušného chování, může být dle příslušného Herního plánu vyloučen z účasti na hazardní hře a vykázán z herního prostoru. Takovému účastníkovi může být v souladu s příslušným Herním plánem zrušena registrace k účasti na hazardní hře, či uživatelské (dočasné) konto.

3. Účastník ani jiná osoba není v blízkosti herních zařízení oprávněná používat zařízení (technická, monitorovací, nahrávací, počítačová, elektronická, vyhodnocovací a další zde neuvedená), která mohou jakýmkoliv způsobem ovlivnit výsledky hazardních her. Pojme-li zaměstnanec či odpovědná osoba podezření, že účastník používá zařízení, které je schopné ovlivnit hru, prohlásí v souladu s herním plánem danou hru za neplatnou. V případě prohlášení hry za neplatnou nedojde k vyplacení výher.
4. Za správnost umístění sázek v souladu s Herním plánem, kde jsou tyto povinnosti účastníka blíže specifikovány, odpovídá účastník. Účastník odpovídá za správné umístění sázek i tehdy, kdy o umístění sázek požádá krupiéra.
5. V herním prostoru může účastník použít pouze ty žetony, které jsou schválené Ministerstvem financí ČR, a to v souladu s příslušným povolením vydaným Ministerstvem financí, příp. Herním plánem.
6. Žetony jsou ke koupi v souladu s Herním plánem na pokladně herního prostoru, popřípadě u hracího stolu. Výhry z předložených žetonů jsou vyplaceny jen na pokladně herního prostoru a to v souladu s Herním plánem.
7. Vynášení žetonů z herního prostoru není povoleno.
8. Žetony není možné užít k úhradě závazků, které nevznikly z hazardní hry.
9. Pokud herní zařízení potřebuje opravu, není na tomto herním zařízení povolena žádná hazardní hra. V případě, že je účastník požádán obsluhou, aby ukončil hru, je účastník je povinen hru ukončit.

## **Bonusový program**

1. Členem bonusového programu Provozovatele se může stát každá fyzická osoba. Fyzická osoba, se stane účastníkem bonusového programu Provozovatele, na základě vyslovení svého souhlasu s účastí na bonusovém programu Provozovatele.
2. Provozovatel je oprávněn dle svého uvážení kdykoliv přidat, odebrat nebo změnit jakoukoliv bonusovou nabídku v rámci bonusového programu Provozovatele.
3. Bonusový program Provozovatele obsahuje několik bonusových programů a stupňů členství, jak je uvedeno v pravidlech bonusového programu.
4. Podmínky, jsou dostupné na webové adrese Provozovatele a v herním prostoru Provozovatele.
5. Provozovatel si vyhrazuje právo ukončit členství jakéhokoliv účastníka v bonusovém programu. Na účast v bonusovém programu Provozovatele neexistuje právní nárok.
6. Účastník je oprávněn k přeměně bodů a dalšího nakládání s nimi až poté, co je na jeho uživatelském kontě minimálně 200 a více bodů.
7. Účastník na uživatelském kontě může mít maximálně 250.000 bodů. Po dosažení tohoto limitu by účastník měl body na svém uživatelském kontě odpovídajícím způsobem ponížít, s tím, že účastník může denně ponížít své uživatelské konto maximálně o 10.000 bodů.

8. Pokud účastník zruší své uživatelské konto a na jeho uživatelském kontě zůstanou body, s těmito body po zrušení uživatelského konta, účastník již nemůže dále nikterak nakládat a tyto body propadají. Znovuzaložením uživatelského konta nedojde k přičtení bodů, které měl účastník předtím na uživatelském kontu.
9. Účastník není oprávněn body z uživatelského konta převádět na uživatelské konto jiného uživatele. Stejně tak není účastník oprávněn přijímat na své uživatelské konto body od jiných účastníků. Body přičítá a odečítá z uživatelského konta výhradně Provozovatel.
10. V případě, že na uživatelské konto účastníka budou z důvodu lidské či technické chyby přičteny body, které účastníkovi nepatří, budou mu následně tyto body Provozovatelem z uživatelského konta odečteny. V případě, že účastník body, které mu na uživatelské konto byly připsány omylem již využil, body, které mu mají být připsány následně, budou poníženy o body, které mu předtím byly připsány omylem.
11. Způsob přesného výpočtu bodů je obchodním tajemstvím Provozovatele, který zodpovídá za to, že způsob výpočtu bodů není diskriminační a je vůči všem Účastníkům objektivní, stejně tak za to, že způsob výpočtu bodů je v souladu se zákonem o hazardních hrách a není zcela a/ani z části založen na prvku náhody či neznámé okolnosti.

## Ochrana osobních údajů

1. Fyzické osoby, které mají zájem na účasti na hazardních hrách, musí mít u Provozovatele hazardních her provedenou registraci a zřízené uživatelské konto. K tomu, aby mohla být provedená registrace a zřízené uživatelské konto, je nezbytné, aby došlo ke zpracování osobních údajů (identifikačních a kontaktních údajů) účastníka na hazardních hrách. Provozovatel osobní údaje z rozsahu (identifikačních a kontaktních údajů) zpracovává v souladu s právní úpravou týkající se ochrany osobních údajů a na základě povinností stanovených Provozovateli dle zákona o hazardních hrách a AML zákona v rozsahu nezbytném pro poskytování hazardních her.
2. V případě, že účastník neposkytne či odmítne Provozovateli poskytnout své osobní údaje vyžadované v rámci Registrace, nemůže se v souladu se zákonem o hazardních hrách, AML zákonem, a příslušnými Herními plány účastnit hazardních her provozovaných Provozovatelem.
3. Účastník má právo odmítnout udělení souhlasu s poskytnutím osobních údajů pro účely, které nejsou nezbytné pro účast účastníka na hazardních hrách a pro plnění povinností Provozovatele, které Provozovateli ukládá právní úprava České republiky.
4. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel je povinen v souladu s AML zákonem zpracovávat osobní údaje účastníka a provádět identifikaci účastníka dle AML zákona související s podezřelými obchody. Účastník je povinen poskytnout Provozovateli veškerou potřebnou součinnost a uvést údaje, které jsou dle AML zákona vyžadované. Účastník je dále povinen sdělit Provozovateli změny u těchto údajů a to bez zbytečného odkladu.

5. Další informace o zpracování osobních údajů jsou uvedené v Zásadách zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na webových stránkách Provozovatele a rovněž na všech provozovnách Provozovatele.

## **Stížnosti a reklamace**

1. Stížnosti či reklamace, týkající se provozu herního prostoru Provozovatele, účastníků hazardních her, kteří navštěvují herní prostor Provozovatele, zaměstnanců Provozovatele a další, řeší v místě a čase příslušný pracovník Provozovatele v herním prostoru Provozovatele.
2. O reklamaci či stížnosti, která bude účastníkem uplatněná v herním prostoru Provozovatele, sepíše účastník spolu s příslušným pracovníkem Provozovatele protokol. Účastník následně obdrží potvrzení o tom, že provedl reklamaci, či stížnost.
3. Účastník může reklamaci uplatnit nejpozději šest měsíců, včetně posledního dne šestého měsíce, od vzniku rozhodné skutečnosti, která jsou důvodem pro takovou reklamaci či stížnost.
4. Stížností či reklamací, účastník neztrácí právo na výhru, kdy právo na výhru pokud výhra nebyla účastníkovi vyplacena, má účastník po dobu 1 roku. Za veškeré daňové povinnosti, které ukládá účastníkovi platná právní úprava České republiky, v souvislosti s hazardními hrami apod., odpovídá výhradně účastník.
5. Stížnost či reklamace musí být Provozovateli prokazatelně doručena a to nejpozději poslední den lhůty, která je stanovena v tomto článku. Stížnost či reklamaci lze Provozovateli doručit: osobně, doručením na adresu sídla Provozovatele, tedy na adresu Tlumačovská 1237/32, 155 00 Praha 5, případně prostřednictvím poštovních služeb na téže adresu. Dále je možné využít doručení prostřednictvím datové schránky, případně prostřednictvím e-mailu na adresu [informace@cecpraha.cz](mailto:informace@cecpraha.cz) nebo písemně na adresu Provozovatele, případně prostřednictvím datové schránky Provozovatele.
6. V případě, že účastník podá stížnost či reklamaci, musí tento účastník uvést nejméně:
  - 6.1. specifikaci stížnosti či reklamace;
  - 6.2. Herní prostor Provozovatele, v případě, že jde o reklamaci či stížnost týkající se daného herního prostoru Provozovatele či jeho zaměstnanců;
  - 6.3. údaje účastníka, který stížnost či reklamaci podává;
  - 6.4. Případně další informace, které účastník považuje za důležité.
7. Podmínky týkající se reklamací a stížností účastníků pro jednotlivé typy hazardních her, jsou uvedené v Herních plánech.

## **Oddělitelnost ustanovení**

1. Stane-li se kterékoli ustanovení těchto Podmínek nezákonným nebo nevykonatelným, bude toto ustanovení z těchto Podmínek odstraněno, případně nahrazeno novým ustanovením, přičemž všechna ostatní ustanovení zůstanou i nadále v platnosti beze změny.

## **Závěrečná ustanovení**

1. V případech, které nejsou upravené Herním plánem Provozovatele nebo těmito Podmínkami, řídí se právní vztahy mezi Provozovatelem a účastníkem právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách.
2. V situaci, kterou neupravuje a nijak neřeší, Herní plán, tyto Podmínky nebo právní řád České republiky, tak o takové situaci je oprávněn rozhodnout Provozovatel. Účastník je povinen rozhodnutí Provozovatele respektovat a řídit se jím. Pokud účastník nesouhlasí s vyřízením reklamace Provozovatelem dle příslušného Herního plánu, nebo těchto Podmínek, má právo v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, obrátit se na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
3. Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv dle svého uvážení tyto Podmínky změnit, upravovat, či doplňovat. Pro účastníky jsou tyto změny závazné jejich zveřejněním, na webových stránkách Provozovatele, případně datem stanoveným Provozovatelem. Pokud účastník po datu změny, doplnění, či úpravy těchto Podmínek učiní vklad, a/nebo se přihlásí na uživatelské konto, souhlasí tím s aktualizovaným zněním těchto Podmínek, tedy s jejich úpravou, doplněním, či změnou.
4. Veškerá oznámení, která v souvislosti s těmito Podmínkami mohou nastat, mohou být účastníkovi doručována písemně prostřednictvím poštovních služeb, nebo elektronickou poštou, dle údajů, které má Provozovatel od účastníka k dispozici. Pokud Provozovatel, nemá k dispozici emailovou adresu účastníka a je problém s doručením prostřednictvím poštovních služeb, je Provozovatel oprávněn veškerá oznámení související s těmito Podmínkami odeslat účastníkovi formou textové zprávy SMS, pokud má Provozovatel k dispozici telefonní číslo účastníka.
5. Účastník je povinen zasílat Provozovateli veškerá oznámení předpokládaná těmito Podmínkami písemně doporučeně na adresu Tlumačovská 1237/32, Praha 5, 155 00.
6. Veškeré zásilky a oznámení dle těchto Podmínek jsou považovány za doručené prostřednictvím držitele poštovní licence desátý den poté, co byly podány na poště, a v případě elektronického doručování dnem odeslání emailové zprávy na příslušnou emailovou adresu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.10.2022

**CEC Praha a.s.**