

# **Provozní předpisy pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost**

**Kontakty SAZKA a.s.**  
**Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6**

SAZKA a.s.	Telefon	E-mail	Poznámka
KONTAKTNÍ CENTRUM	266 12 11 55	<a href="mailto:info@sazka.cz">info@sazka.cz</a>	Servis pro sázející, obchodní partnery a obsluhy terminálu
Zákaznická infolinka SAZKAmobilu	*11		Zákaznická infolinka pro zákazníky SAZKAmobilu

Oficiální stránky SAZKA a.s.			
FTS SAZKA			
SAZKAmobil			
Sazka ticket			

## Obsah

Provozní předpisy pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost .....	1
A. Všeobecná ustanovení .....	6
1. Obecná ustanovení .....	6
2. Kontrola prodejního místa.....	7
B. Všeobecné povinnosti a práva .....	7
3. Obecné povinnosti a práva .....	7
4. Provozní doba.....	8
5. Objednávání sázenek a dalších tiskopisů .....	9
6. Mlčenlivost.....	10
7. Ustanovení o předcházení úplatkářství a korupci .....	10
8. Znaky podezřelého obchodu, identifikace a kontrola zákazníka .....	11
9. Zpracování osobních údajů .....	12
C. Provozní povinnosti při činnosti související s provozováním hazardních her .....	15
10. Postup při příjmu sázek číselných loterií a totalizátorových her .....	15
11. Uzavírání sázek v hotovosti vyšších než 10 000 EURO a omezení úhrady sázky v hotovosti .....	16
12. Vyhlásování vylosovaných čísel a oficiálních výsledků .....	16
13. Rušení sázek .....	17
14. Objednávání losů .....	17
15. Povinnosti partnera při manipulaci s losy.....	17
16. Postup partnera při prodeji losů.....	17
17. Postup partnera při vracení losů .....	18
18. Postup partnera při krádeži či ztrátě losů.....	19
D. Výplata výher .....	19
19. Výplata výher z číselných loterií a totalizátorové hry .....	19
20. Výplata výher okamžitých loterií .....	20
21. Činnost partnera při výplatě výher .....	20
22. Uplatňování mimořádných věcných a peněžitých premií .....	21
E. SAZKA KLUB .....	21
23. Sazka Klub.....	21
24. Registrace do Sazka Klubu na prodejním místě a přihlášení zákazníka do Sazka Klubu 21	
25. Postup identifikace zákazníka na terminálu .....	22
26. Zadání nebo změna oblíbené sázenky a vsazení sázenky ze Sazka karty .....	22

27.	Kolo štěstí.....	23
28.	Výměna poškozené Sazka karty .....	23
29.	Náhrada za ztracenou Sazka kartu.....	23
30.	Povinnosti ochrany osobních údajů členů Sazka Klubu.....	23
F.	Provozní povinnosti při neloterní činnosti.....	24
31.	Provozní doba, nabídka produktů a omezení plateb v hotovosti.....	24
32.	Dobíjení kreditu SIM karet.....	24
33.	Platba vyúčtování za tarifní služby – Šťastný tarif od SAZKAmobilu.....	27
34.	Prodej SIM karet SAZKAmobil.....	28
35.	Poskytování služby Hotovostní platby a ePlatby .....	29
36.	Některá opatření k ochraně peněžních prostředků při poskytování služby Hotovostní platby a ePlatby .....	30
37.	Vstupenky.....	31
38.	PAYSAFECARD .....	32
39.	BALÍKY .....	33
40.	Příjem balíků.....	34
41.	Výdej balíku zákazníkovi .....	34
42.	Vrácení balíků kurýrovi.....	35
43.	Podání balíku .....	35
G.	Herní portál SAZKA .....	36
44.	Hráčské konto .....	36
45.	Ověření totožnosti.....	36
46.	Vklad do herního portálu SAZKA.cz.....	37
47.	Výběr z herního portálu SAZKA.cz.....	37
48.	Zamítnutí operace .....	38
H.	Platby za produkty prostřednictvím bezhotovostního platebního terminálu.....	38
49.	mPOS terminál .....	38
50.	Povinnosti vyplývající z provozu mPOS terminálu .....	39
51.	Bezhotovostní úhrada hazardních her a neloterní činnosti.....	39
52.	Informace o provedených transakcích .....	39
I.	Reklamacel.....	39
53.	Postup přijetí reklamacel .....	39
54.	Postup při reklamaci výher z hazardní hry .....	40
55.	Reklamacel sázky hazardní hry .....	40
56.	Reklamacel okamžitých loterií .....	41

57.	Reklamacce při prodeji kreditu SIM karet, placení faktur, pojištění, složenek, platba vstupenek, PaysafeCard či balíku .....	41
58.	Náhrada škody vzniklá chybným postupem obsluhy a následně zákazníkem úspěšně uplatněné reklamace .....	42
	Sankce a náhrada škod .....	42
59.	Náhrada škody při poruše terminálu .....	42
60.	Další platební povinnosti .....	44
J.	Administrativa mezi společnostmi SAZKA a partnerem .....	44
61.	Provozní obálky a jejich používání .....	44
K.	Odvod .....	45
62.	Obecná ustanovení o odvodu .....	45
63.	Postup a povinnosti partnera při odvodu .....	45
64.	Vyúčtování .....	46
65.	Provozování více terminálů .....	46
66.	Podklady pro vystavení daňového dokladu nebo faktury .....	46
67.	Zpracování daňového dokladu nebo faktury .....	46
68.	Zadání daňového dokladu nebo faktury .....	47
69.	Změny náležitostí daňového dokladu nebo faktury .....	47
70.	Vratná provozní kauce .....	47
L.	Obchodní a propagační povinnosti partnera .....	48
71.	Propagace .....	48
72.	Světelné označení prodejního místa .....	49
73.	Prezentace Jackpotu .....	49
74.	Práce s vybavením dodávaným společností SAZKA na prodejní místa .....	49
75.	Poskytování pomůcek sázejícímu .....	50
76.	Propagace při prodeji losů .....	50
M.	Provoz terminálu .....	50
77.	Určené povinnosti při provozu terminálu .....	50
N.	Závěrečná ustanovení .....	51
78.	Závěr .....	51

## A. Všeobecná ustanovení

### 1. Obecná ustanovení


1. SAZKA a.s., (dále jen „SAZKA“ nebo „společnost SAZKA“), provozuje na území České republiky (dále jen „ČR“) hazardní hry ve smyslu zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „hazardní zákon“). Provozováním hazardních her se rozumí příjem sázek (vkladů) číselných loterií a totalizátorových her a ověřování a výplata výher z nich (dále jen „činnost související s provozováním hazardních her“) a prodej losů a okamžitých loterií a ověřování a výplata výher z nich (dále jen „prodej losů“), vklady a výběry na zákaznické konto. Podmínky, za kterých jsou provozovány jednotlivé hazardní hry, jsou uvedeny v Herních plánech pro jednotlivé hazardní hry (dále jen „herní plán“ nebo „herní plány“). Herní plány, které schvaluje Ministerstvo financí ČR, upravují podmínky pro činnost související s provozováním hazardních her a jsou závazné pro všechny účastníky, tj. pro společnost SAZKA, partnery, obsluhy terminálu a pro sázející. Herní plány musí být na vyžádání k dispozici všem sázejícím. Společnost SAZKA provozuje neloterní činnost, a to na základě smluv s třetími stranami.
2. Obstarávání činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti se uskutečňují na základě ustanovení Smlouvy o obstarávání služeb (dále jen „smlouva“), Obchodních podmínek pro poskytování služby dobíjení Twist karet prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA, Obchodních podmínek pro poskytování služby dobíjení O2 karet prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA a Obchodních podmínek pro poskytování služby dobíjení Vodafone karet prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA, obchodních podmínek pro poskytování služby dobíjení SAZKAmobil SIM karet prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA (dále jen „obchodní podmínky prodeje kreditu SIM karet“), Obchodních podmínek pro prodej SIM karet SAZKAmobil a Obchodních podmínek pro poskytování služby placení faktur, pojištění a složenek, a to pro společnosti uvedené v příloze č. 6 prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA, (dále jen "Obchodní podmínky pro placení faktur, pojištění a složenek"), těchto Provozních předpisů pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost (dále jen „provozní předpisy“) a dalších příslušných právních předpisů. Obchodní podmínky prodeje kreditu SIM karet upravují podmínky pro objednání a prodej kreditu SIM karet a jsou závazné pro všechny účastníky, tj. pro zákazníky, pro společnost SAZKA a obchodní partnery (dále jen „partner“).
3. Provozní předpisy upravují úkony partnerů a jejich zaměstnanců (dále jen obsluhy terminálu), které jsou nezbytné k zabezpečení plynulého provozování činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti. Provozní předpisy nejsou popisem jednotlivých technických úkonů nutných ke kvalitní obsluze SAZKA terminálu, ty popisuje Manuál pro SAZKA terminál Retailer Pro (dále jen „manuál“), který je předáván partnerům při rozvozu materiálu před spuštěním terminálu.
4. SAZKA hradí správní poplatky a daně za provozování hazardních her.
5. Provozní předpisy jsou nedílnou součástí smlouvy a pro partnery jsou závazné.
6. Veškeré hotovostní transakce jsou omezeny částkou 250 000 Kč. Příjem sázek, výplata výher, platby a výběry lze v hotovosti provádět pouze do stanovené výše. Pokud transakce přesahuje tuto částku, je nutné provést platbu bezhotovostně.

## **2. Kontrola prodejního místa**

1. Pro řádné plnění smlouvy a korektnost poskytovaných služeb partnerem je prováděna kontrola partnera pověřenými zaměstnanci společnosti SAZKA, Ministerstva financí ČR, celním úřadem, popřípadě jiným orgánem státního dozoru, v případě neloterní činnosti příslušnými státními orgány.
2. Partner je povinen podle článku III B odstavce 8 smlouvy umožnit kontrolu zaměstnancům společnosti SAZKA, Ministerstva financí ČR, celnímu úřadu, popřípadě jiným orgánům státního dozoru. O kontrole prováděné Ministerstvem financí ČR a orgány státního dozoru partner okamžitě informuje Kontaktní centrum SAZKA (dále jen „Kontaktní centrum“) na telefonní číslo uvedené v záhlaví těchto provozních předpisů. V případě kontroly státního dozoru podepíše partner protokol o kontrole. V případě, že je v zápisu uvedena závada, neprodleně informuje Kontaktní centrum a zašle kopii protokolu do společnosti SAZKA.
3. Zaměstnanci společnosti SAZKA se při provádění kontroly prokazují průkazem vydaným společností SAZKA (Příloha č. 4). Orgán státního dozoru se prokazuje průkazem státního dozoru. Partner má právo ověřit si totožnost zaměstnance společnosti SAZKA, který kontrolu ze strany společnosti SAZKA provádí, a to telefonickým dotazem na Kontaktní centrum. Kontrola ze strany společnosti SAZKA se zaměřuje zejména na vedení jednotlivých provozních obálek, evidenci prodeje losů, pokladní hotovost na prodejním místě, dodržování požadavků hazardního zákona a prezentaci produktů společnosti SAZKA.
4. Partner je povinen předat společnosti SAZKA údaje o zaměstnancích, kteří budou obsluhovat terminál SAZKA (jméno, příjmení, datum narození a bydliště). Dále je partner povinen zajistit účast osob obsluhujících SAZKA terminál na školení pořádaném společností SAZKA.
5. Při prováděné kontrole se partner nezbavuje své odpovědnosti za svěřené finanční prostředky a další hodnoty. Svěřené finanční prostředky a další hodnoty nikdy partner nevydává zaměstnancům kontroly. Partner je povinen na žádost pověřeného zaměstnance společnosti SAZKA zajistit v průběhu sázkového týdne odvod části finančních prostředků na účet společnosti SAZKA v přítomnosti pověřeného zaměstnance.

## **B. Všeobecné povinnosti a práva**

### **3. Obecné povinnosti a práva**


1. Pro styk se společností SAZKA je partner povinen předat svou e-mailovou adresu.
2. Číslo partnera přiděluje partnerovi společnost SAZKA a partner je povinen při veškeré komunikaci toto číslo uvádět. V případě, že má partner více čísel partnera, bude partnerovi umožněn přehled a tisk souhrnných terminálových výpisů a jejich celkový souhrn za další čísla partnera SAZKA.
3. Ve vnitřním styku se společností SAZKA používá partner číslo terminálu, které je osmimístné, např.  Toto číslo se používá v případě konkrétních problémů ve vztahu k danému prodejnímu místu, např. s technickým zařízením (hlášení poruchy terminálu).

4. Při obecných problémech, které se týkají např. rozdílů ve vyúčtování u více prodejních míst, se uvádí šestimístné číslo partnera (např. 112112).
5. Ve všech otázkách účetní evidence, pokladní kázně, ochrany hotovosti a losů jsou partneři povinni se řídit příslušnými právními předpisy, smlouvou, těmito provozními předpisy a dalšími pokyny společnosti SAZKA.
6. Společnost SAZKA za účelem plnění smlouvy s partnerem:
  - a) provádí běžný servis terminálů na své náklady, není-li dále uvedeno jinak,
  - b) poskytuje partnerovi pro potřebu obstarávání služeb ještě před zahájením činnosti platné herní plány, oznámení o zákazu sázení osobám mladším osmnácti let, tiskoviny potřebné k činnosti související s provozováním hazardních her, prodeji losů a neloterní činnosti, propagační materiály a další nezbytné materiály,
  - c) poskytuje partnerovi ostatní vybavení prodejního místa včetně prostředků pro podporu prodeje. Ostatním vybavením se rozumí veškeré technické vybavení, zejména terminál, tiskárna a další periferie včetně zařízení poskytovatele telekomunikačních a jiných služeb, vybavení pro podporu prodeje, zejména označení prodejního místa a prostředky pro prezentaci loterních i neloterních produktů, prostředky pro podporu prodeje apod.

#### 4. Provozní doba

1. Dobu otevření systému, pomocí kterého je prováděna činnost související s provozováním hazardních her, prodej losů a neloterní činnost, tj. terminálů, tiskáren, komunikačních zařízení apod. (dále jen „systém“), stanovenou společností SAZKA pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost je partner povinen maximálně využít s přihlédnutím na místní podmínky.
2. SAZKA stanoví lhůty pro příjem sázek. Tyto lhůty jsou závazné a nepřekročitelné a partner je povinen je dodržovat:
  1. systém pro hazardní hry je otevřen: pondělí – neděle: 00,05 - 23,59 hodin,
  2. systém pro příjem neloterních činností je otevřen: pondělí – neděle: 00,05 – 23,59 hodin.
3. Ukončení příjmu sázek:
  - a) pro činnost související s provozováním hazardních her je stanoveno takto:
    - a. Sportka nedělní a Šance – v neděli do 19,00 hodin,
    - b. Sportka páteční a Šance – v pátek do 19,00 hodin,
    - c. Sportka středeční a Šance – ve středu do 19,00 hodin,
    - d. TOTO Sazka – ukončení příjmu sázek je uvedeno v programu hry TOTO Sazka na terminálových výpisech,
    - e. Euromiliony, Druhá šance a Eurošance
      - v úterý do 19,00 hodin,
      - v sobotu do 19,00 hodin,
    - f. Šťastných 10, Královská hra a Šance milion - každý den do 12,00 hodin (polední) a 20,00 hodin (večerní),
    - g. Eurojackpot, Extra 6, Věcné prémie - v pátek do 19,00 hodin,
    - h. Extra Renta – v pondělí do 20,00 hodin,
    - i. Šťastné datum – každý den do 20,00 hodin
    - j. KENO - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,



- k. Kameny - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
  - l. Kasička - každý den do 14,00 hodin (odpolední) a 20,00 hodin (večerní),
  - m. SAZKA mobil šance - každý den v rozsahu dle odstavce 2, v den slosování do 16,45 hodin.
4. Prodej losů se uskutečňuje po celou dobu otevření systému.
5. Dodatkové loterie společnosti SAZKA se řídí termínem uvedeným v pořadu dodatkové loterie SAZKA.
6. Zahájení příjmu sázek pro následující slosování:
- a) Sportka nedělní a Šance - v neděli od 19,05 hodin,
  - b) Sportka páteční a Šance - v pátek od 19,05 hodin,
  - c) Sportka středeční a Šance - ve středu od 19,05 hodin,
  - d) TOTO Sazka - v pondělí od 5,00 hodin,
  - e) Euromiliony, Druhá šance a Eurošance
    - v úterý od 19,05 hodin,
    - v sobotu od 19,05 hodin,
  - f) Šťastných 10, Královská hra a Šance milion - každý den od 12,05 hodin (polední) a 20,05 hodin (večerní),
  - g) Eurojackpot, Extra 6, Věčné prémie - v pátek od 19,05 hodin,
  - h) Extra renta - každé pondělí od 20,05 hodin,
  - i) Šťastné datum - každý den od 20,05 hodin,
  - j) KENO - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
  - k) Kameny - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
  - l) Kasička - každý den od 14,05 hodin (odpolední) a 20,05 hodin (večerní),
  - m) SAZKA mobil šance - v den slosování od 19,00 hodin.
7. Kontrola potvrzení a výplata výher z tahu téhož dne bude umožněna po losování v souladu s herním plánem.
8. V mimořádných případech společnost SAZKA včas podrobně specifikuje případné úpravy v časech přijímání hazardních her a neloterních činností. Partner je povinen hlásit změny provozní doby prodejního místa buď mailem na:  nebo telefonicky na Kontaktní centrum.
5. **Objednávání sázek a dalších tiskopisů**
1. SAZKA vydává partnerovi nezbytné sázky pro činnost související s provozováním hazardních her, dobíjecí tikety pro neloterní činnost a veškeré tiskopisy nutné k obstarávání činností související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnosti. Sázky, tikety, tiskopisy a další spotřební materiál je nutné objednávat prostřednictvím terminálu nebo telefonicky zpravidla jednou v kalendářním měsíci. Postup při objednávání a dodávání materiálu si partner dohodne s příslušným regionálním střediskem společnosti SAZKA a tento postup je povinen partner dodržovat.

2. Partner je ve styku se společností SAZKA povinen používat jí předepsané tiskopisy (Provozní obálka ON-LINE, Provozní obálka Okamžité loterie, Obálka na smlouvy a potvrzení o registraci, Žádost o vyrovnání finančních částek a Reklamační list), které dodává společnost SAZKA. Požadavky na dodávku tiskopisů je nutno u společnosti SAZKA uplatnit nejméně týden před pravidelně dohodnutou distribucí telefonicky na Kontaktní centrum.

## 6. Mlčenlivost

1. Partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost podle hazardního zákona, popř. jiných právních předpisů, o veškerých údajích, týkajících se hazardních her a neloterní činnosti. Jedná se o zachování mlčenlivosti zejména o vsazených finančních částkách, sázejících, výhercích, telefonních číslech zákazníků, výši dobýjených částek, výši částek za platby složenek, pojištění a faktur a výši výher ve spojení s konkrétním výhercem. Partner se zavazuje zajistit dodržování mlčenlivosti i od svých zaměstnanců. Mlčenlivost podle tohoto ustanovení se partner zavazuje dodržovat ještě tři roky po ukončení činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti. V případě porušení mlčenlivosti partnerem nebo jeho zaměstnanci uhradí partner společnosti SAZKA nebo sázejícímu škodu, která jim tímto vznikne.
2. Partner nesmí předat sázejícímu ani jiné osobě následující informace nebo dokumenty: smlouvu, provozní předpisy, manuál, Zpravodaj SAZKA, informace o výši výhry spojené s jakoukoli identifikací výherce. Partner dále nesmí nikomu jinému než výherci výhry od 100 001 Kč do 250 000 Kč sdělit informace o adresách prodejních míst provádějících výplatu těchto výher.
3. Partner za žádných okolností nesmí třetím osobám odkrýt identitu zákazníka v případě registrace do Klubu SAZKA nebo ověřování zákazníka při platbě faktur nebo sázejícího TOTO SAZKA. Veškeré identifikační údaje sdělované mezi obsluhou a zákazníkem, případně diktováním Kontaktnímu centru SAZKA do telefonu, probíhají diskrétně.
4. V případě, kdy partner ověřuje potvrzení sázky, na kterém byla dosažena výhra, je povinen zachovat v maximální možné míře soukromí a anonymitu výherce.
5. Partner může pro reklamní účely využít informaci o výhře, která byla dosažena na prodejním místě, při současném zachování anonymity výherce.

## 7. Ustanovení o předcházení úplatkářství a korupci

1. Partner se zavazuje, že bude postupovat v souladu s níže uvedeným a zároveň se zavazuje, že takto budou postupovat i všichni jeho pracovníci a další osoby zastupující partnera:
  - nebude poskytovat žádné osobě úplatky;
  - nebude od žádné osoby úplatky přijímat;
  - nebude navrhopvat ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat;
  - bude vždy postupovat v souladu se všemi platnými a účinnými zákony a právními i jinými předpisy týkajícími se předcházení korupci a úplatkářství;
  - bude udržovat v platnosti takové postupy pro předcházení korupci a úplatkářství, jež zabrání jakémukoli úplatkářskému či korupčnímu jednání a/nebo obchodování s vlivem, k němuž by v souvislosti se smlouvou mohlo případně dojít; a

- neprodleně vyrozumí společnost SAZKA v případě, že bude mít podezření či obavu, že v souvislosti s podnikáním společnosti SAZKA dochází k úplatkářství, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví; takové oznámení se Partner zavazuje učinit e-mailem na adresu ~~ce@sluzby.sazka.cz~~ či na jinou e-mailovou adresu, kterou společnost SAZKA za tímto účelem určí.
2. Porušení povinností dle tohoto článku bude považováno za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo společnosti SAZKA na odstoupení od smlouvy.

## 8. Znaký podezřelého obchodu, identifikace a kontrola zákazníka

### Podezřelý obchod

1. Podezřelým obchodem v rámci poskytování služby Hotovostní platby, ePlatby a při příjmu sázky totalizátorové hry je realizace transakcí fyzickými nebo právníckými osobami za okolností, jejichž splnění vyvolává podezření ze snahy o legalizaci výnosů z trestné činnosti.
2. Při realizaci transakce je podezřelým obchodem zejména jednání s těmito znaky:
- a) během jednoho dne nebo ve dnech bezprostředně následujících uskuteční zákazník více transakcí ve výši nedosahující 1 000 EUR;
  - b) zákazník vykonává činnosti, které mohou napomáhat zastření jeho totožnosti;
  - c) partner má pochybnosti o pravdivosti získaných identifikačních údajů o zákazníkovi;
  - d) prostředky, s nimiž zákazník nakládá, zjevně neodpovídají jeho majetkovým poměrům;
  - e) zákazníka doprovází třetí osoba, která přebírá iniciativu při uzavírání transakce, případně jedná za zákazníka;
  - f) zákazník chce provést transakci, u které nezná její výši;

Podezřelým je obchod vždy, když zákazník odmítá podrobit se identifikaci a kontrole.

Zjistí-li obsluha terminálu, že při realizaci služby nebo příjmu sázky došlo k naplnění znaků podezřelého obchodu, je obsluha terminálu povinna provést identifikaci a kontrolu zákazníka, tak jak jsou popsány v tomto článku.

3. Všechny osoby, které v souvislosti s výkonem své pracovní činnosti přijdou do styku s údaji, které se týkají podezřelých obchodů, jsou povinny zachovávat o těchto údajích mlčenlivost ve vztahu ke třetím osobám. Tato povinnost nezaniká ukončením výkonu sázkové nebo jiné činnosti. Porušení povinnosti mlčenlivosti je přestupkem, za který lze v řízení podle zvláštního zákona uložit pokutu.

### Identifikace a kontrola zákazníka

4. SAZKA je povinnou osobou dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „AML“). Jako povinná osoba má povinnost v určitých případech provést identifikaci, případně i kontrolu zákazníka. V případě, že je partner povinen dle těchto Provozních předpisů provést za společnost SAZKA identifikaci či kontrolu zákazníka je povinen požádat zákazníka o předložení průkazu totožnosti tj. občanského průkazu nebo cestovního dokladu (pasu), jde-li o cizince o předložení cestovního dokladu (pasu) a vyplnit formulář v terminálu, případně okamžitě kontaktovat Kontaktní centrum a dle jeho pokynů identifikaci a kontrolu provést. Před provedením identifikaci či kontroly nesmí obsluha terminálu uskutečnit požadovanou

transakci. V případě, že není možné kontaktovat Kontaktní centrum, není možné transakci, na kterou se povinnost identifikace či kontroly zákazníka vztahuje, uskutečnit.

5. V případě, že zákazník v totalizátorové hře TOTO SAZKA nebo při platbě faktury či poukázky požaduje transakci s částkou převyšující 24 000 Kč, terminál bez provedení identifikace neumožní transakci provést. Zobrazí formulář, který musí obsluha vyplnit jinak terminál neumožní transakci dokončit.
6. Kontrolu zákazníka včetně identifikace je obsluha terminálu povinna provést vždy, pokud totalizátorovou hru, Hotovostní platbu nebo ePlatbu uskutečňuje politicky exponovaná osoba, kterou se rozumí:
  - a. fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, jako je zejména hlava státu, předseda vlády, vedoucí ústředního orgánu státní správy a jeho zástupce (náměstek, státní tajemník), člen parlamentu, člen řídicího orgánu politické strany, vedoucí představitel územní samosprávy, soudce nejvyššího soudu, ústavního soudu nebo jiného nejvyššího justičního orgánu, proti jehož rozhodnutí obecně až na výjimky nelze použít opravné prostředky, člen bankovní rady centrální banky, vysoký důstojník ozbrojených sil nebo sboru, člen nebo zástupce člena, je-li jím právnická osoba, statutárního orgánu obchodní korporace ovládané státem, velvyslanec nebo vedoucí diplomatické mise, anebo fyzická osoba, která obdobnou funkci vykonává nebo vykonávala v jiném státě, v orgánu Evropské unie anebo v mezinárodní organizaci,
  - b. fyzická osoba, která je
    - i. osobou blízkou k osobě uvedené v písmenu a.,
    - ii. společníkem nebo skutečným majitelem stejné právnické osoby, popřípadě svěřeneckého fondu nebo jiného právního uspořádání bez právní osobnosti, jako osoba uvedená v písmenu a., nebo je o ní povinné osobě známo, že je v jakémkoli jiném blízkém podnikatelském vztahu s osobou uvedenou v písmenu a., nebo
    - iii. skutečným majitelem právnické osoby, popřípadě svěřeneckého fondu nebo jiného právního uspořádání bez právní osobnosti, o kterých je povinné osobě známo, že byly vytvořeny ve prospěch osoby uvedené v písmenu a.
7. Kontrolu zákazníka včetně identifikace je obsluha terminálu povinna provést vždy pokud transakce u totalizátorové hry, Hotovostní platby nebo ePlatby jeví známky podezřelého obchodu, tak jak je definován v těchto Provozních předpisech.
8. Kontrolu klienta pak také obsluha terminálu provádí vždy, pokud se jedná o sázku nebo výplatu výhry, kdy částka transakce převyší hodnotu 10000 EUR nebo její ekvivalent v jiné měně. Bez ohledu na výši transakce se identifikace a kontrola klienta provede vždy, pokud se jedná o obchod s politicky exponovanou osobou.
9. **Zpracování osobních údajů**
  1. SAZKA jako správce pověřuje partnera jako zpracovatele zpracováním Osobních údajů, jak jsou definovány níže, jejím jménem.
  2. Osobní údaje jsou zpracovávány partnerem za účelem:
    - a. registrace zákazníka do Sazka Klubu;
    - b. za účelem ověření totožnosti zákazníka dle hazardního zákona;

- c. identifikace a kontroly zákazníka dle AML;
  - d. vyřízení reklamace zákazníka;
  - e. dobítí kreditu SIM karty zákazníka anebo jiným účelem definovaným v těchto provozních předpisech.
3. Partner je povinen zpracovávat Osobní údaje pouze na základě výslovného pokynu společnosti SAZKA, v souladu s ustanoveními smlouvy, příslušných právních předpisů a dalších pokynů mezi společnostmi SAZKA a partnerem.
  4. Partner je povinen zpracování Osobních údajů provádět způsobem uvedeným v těchto provozních předpisech.
  5. Partner je povinen na základě smlouvy zpracovávat následující typy osobních údajů ("Osobní údaje"):
    - a. registrační údaje do Sazka Klubu, tj. jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, email a/nebo telefonní číslo;
    - b. identifikační údaje dle zák. zákona č. 253/2008 Sb.;
    - c. identifikační údaje k ověření totožnosti zákazníka dle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách;
    - d. identifikační údaje uvedené v reklamačním listu;
    - e. dobíjené číslo SIM karty;
    - f. další údaje uvedené v provozních předpisech.
  6. Partner je povinen přijmout veškerá opatření nezbytná k ochraně práv a soukromí subjektů údajů. Partner je zejména povinen přijmout veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému přenosu nebo k jinému neoprávněnému zpracování nebo zneužití Osobních údajů. Za tímto účelem se partner zavazuje přijmout technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů.
  7. Partner je povinen zajistit proškolení svých zaměstnanců a dalších pracovníků zapojených do zpracování Osobních údajů a dávat jim odpovídající a úplné pokyny, jak Osobní údaje zpracovávat, včetně povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto Osobních údajích a o technických a organizačních opatřeních k zabezpečení ochrany Osobních údajů.
  8. Zaměstnanci partnera a osoby pracující pro partnera na základě smlouvy musí být smluvně vázáni zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích nebo důvěrných informacích a dodržovat příslušné interní předpisy, standardy nebo požadavky partnera týkající se zpracování Osobních údajů.
  9. Partner je povinen:
    - a. zabránit neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
    - b. zabránit neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje;
    - c. přijmout opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány; a
    - d. přijmout pokyny stanovující pravidla pro přístup a další zpracování Osobních údajů;
    - e. zajistit, aby terminály používané pro zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby.

10. Partner dodržuje standardy fyzického zabezpečení za účelem zabránění neoprávněnému fyzickému přístupu k zařízení a vybavení partnera.
11. V případě, že partner zjistí, že došlo k porušení zabezpečení vedoucí k nahodilému nebo nezákonnému zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo přístupu k Osobním údajům uchovávaným nebo jinak zpracovávaným ("Bezpečnostní incident"), Partner neprodleně tento Bezpečnostní incident oznámí společnosti SAZKA. Partner bude společnosti SAZKA poskytovat informace ohledně aktuálního stavu Bezpečnostního incidentu až do doby, než bude záležitost uzavřena.
12. Partner poskytne společnosti SAZKA veškerou součinnost a spolupráci nezbytnou k ochraně Osobních údajů před jakýmkoliv zneužitím nebo porušením a při dodržování příslušných právních předpisů.
13. Partner je povinen zpracovávat Osobní údaje pouze v rozsahu, po dobu a pro účely uvedené ve smlouvě a těchto provozních předpisech.
14. Partner nesmí poskytnout Osobní údaje ani jejich část jakékoli třetí osobě, s výjimkou případů, kdy je povinen Osobní údaje poskytnout na základě platného právního předpisu, nebo se souhlasem společnosti SAZKA.
15. Partner je povinen neprodleně reagovat na veškeré dotazy ze strany společnosti SAZKA nebo jiného orgánu veřejné moci, donucovacího orgánu nebo místního úřadu pro ochranu osobních údajů týkající se zpracování nebo ochrany Osobních údajů. V souladu s platnými právními předpisy je partner povinen oznámit společnosti SAZKA do dvaceti čtyř (24) hodin, že obdržel předvolání nebo soudní nebo správní příkaz orgánu veřejné moci požadující přístup k Osobním údajům nebo jejich předložení.
16. Partner je povinen do tří (3) pracovních dnů oznámit společnosti SAZKA (a doručit jí kopie příslušných dokumentů) jakékoli žádosti, stížnosti, oznámení či jakékoli jiné formy komunikace, které obdrží od subjektů údajů v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě smlouvy a je povinen neprodleně postupovat dle pokynů společnosti SAZKA v reakci na takovou komunikaci. Partner je dále povinen neprodleně poskytnout společnosti SAZKA veškerou nezbytnou součinnost k vyřízení jakékoli komunikace, kterou společnost SAZKA nebo partner obdrží v souvislosti s právy subjektu údajů.
17. Partner je oprávněn poskytnout Osobní údaje ke zpracování jiné osobě pouze:
  - a. na základě předchozího písemného souhlasu společnosti SAZKA; a
  - b. pokud partner s takovou jinou osobou uzavře smlouvu o zpracování Osobních údajů za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny ve smlouvě a provozních předpisech; a
  - c. pokud bude smlouva partnera s takovou jinou osobou uzavřena maximálně na dobu zpracování Osobních údajů podle smlouvy.
18. Před zahájením spolupráce s dílčími zpracovateli provede partner vhodnou prověrku těchto dílčích zpracovatelů. Partner zůstává odpovědný za zpracování Osobních údajů dílčím zpracovatelem tak, jako by je zpracovával sám.

19. Partner je povinen poskytnout společnosti SAZKA veškerou součinnost nezbytnou k usnadnění zpracování Osobních údajů v souladu se smlouvou a právními předpisy na ochranu soukromí vztahujícími se na společnost SAZKA a to zejména:
  - a. vést a poskytnout společnosti SAZKA záznamy o kategoriích činností zpracování údajů pro společnost SAZKA a obsahujících informace, jež je partner coby jeho zpracovatel osobních údajů povinen vést dle příslušných právních předpisů na ochranu soukromí vztahujících se na společnost SAZKA;
  - b. poskytnout společnosti SAZKA součinnost při zavádění všech vhodných technických a organizačních opatření, poskytnout veškerou součinnost s plněním povinností společnosti SAZKA odpovídat na žádosti subjektů údajů vykonávajících svá práva dle příslušných právních předpisů na ochranu soukromí vztahujících se na společnost SAZKA.
20. Partner je dále povinen společnosti SAZKA kdykoli během běžné pracovní doby partnera umožnit ve svých prostorách kontrolu zpracování Osobních údajů prováděného partnerem nebo kterýmkoliv z jeho dílčích zpracovatelů podle smlouvy, a to i po jejím ukončení. Společnost SAZKA písemně oznámí partnerovi svůj úmysl provést kontrolu nejméně pět (5) pracovních dní přede dnem.
21. Partner je oprávněn zpracovávat Osobní údaje po dobu účinnosti smlouvy, nikoli však déle, než po dobu (v každém jednotlivém případě) nezbytně nutnou k dosažení účelu zpracování podle smlouvy.

### **C. Provozní povinnosti při činnosti související s provozováním hazardních her**

#### **10. Postup při příjmu sázek číselných loterií a totalizátorových her**

1. Sázející může být jen fyzická osoba, která dovršila 18 let věku a která v souladu s herním plánem uhradí vklad provozovateli předem, a to v hotovosti nebo bezhotovostně. V případě pochybnosti partnera o věku sázejícího požádá partner sázejícího o doložení jeho věku průkazem totožnosti.
2. V případě sázky do totalizátorové hry převyšující 1 000 EUR je partner povinen provést identifikaci zákazníka dle čl. 7.
3. Partner provozující terminál SAZKA na základě obstaravatelské smlouvy a obsluha terminálu SAZKA nejsou oprávněni sázet totalizátorové hry provozované na terminálu SAZKA, aktuálně se jedná o hru TOTO SAZKA a Mimořádná hra TOTO SAZKA.
4. Sázející předá partnerovi vyplněnou sázenku, předpis sázky, kód přednastavené sázky vytvořený v mobilní aplikaci, potvrzení o sázce k obnovení sázky nebo mu sdělí svůj požadavek na náhodný tip. Zároveň mu předá finanční hotovost, za kterou chce uvedenou operaci uskutečnit. Pokud zákazník hradí sázku bezhotovostně, postup je popsán v čl. 51 těchto provozních předpisů. V případě přijetí sázky pomocí sázenky partner tuto formálně zkontroluje a vloží ji do terminálu nebo zadá volbu náhodného tipu. Pokud je sázenka, předpis sázky (nebo náhodný tip) bez výhrady akceptována, vydá sázejícímu potvrzení sázky a sázenku. Pokud je terminálem zjištěna závada na sázence, objeví se na displeji druh závady. Partner může na sázence provádět opravy prostřednictvím terminálu po dohodě se sázejícím, pokud je to terminálem umožněno. V žádném případě nesmí partner předat

sázejícímu potvrzení sázky dříve, než od něj převezme vklad. V případě závady sázenky je sázenka vrácena zpět sázejícímu k opravě nebo vyplnění nové sázenky. V žádném případě nesmí partner provádět opravy ručně na sázence sám. Pokud dojde k opravě sázky prostřednictvím terminálu, sázenka se sázejícímu nevrací, vydá se pouze potvrzení sázky.

5. Partner je povinen dbát zvýšené opatrnosti při přijímání sázek před uzavřením systému a s blížícím se termínem tahu pro danou hru.
  6. Doba pro zrušení sázky se zkracuje s ohledem na konec pracovní doby.
  7. Partner je povinen překontrolovat úplnost a formální správnost údajů vytištěných na potvrzení o sázce před jeho prodejem sázejícímu. V žádném případě nelze prodat sázejícímu neúplné potvrzení (např. nedotištěná vsazená čísla, slabý tisk potvrzení, nedotištěný čárový kód potvrzení atd.). V takovém případě musí partner okamžitě sázku zrušit, v opačném případě uhradí partner společnosti SAZKA nebo sázejícímu škodu, která jim tímto vznikne. K okamžitému zrušení sázky musí partner přistoupit i v případech, kdy je potvrzení vytištěno v pořádku, ale částka nesouhlasí s vyplněnou sázenkou, nebo pokud zákazník potvrzení z jakýchkoliv důvodů odmítne.
  8. Hotovostně lze uzavírat sázky pouze do výše 250 000 Kč. Vyšší sázky lze uhradit pouze bezhotovostně.
- 11. Uzavírání sázek v hotovosti vyšších než 10 000 EURO a omezení úhrady sázky v hotovosti**
1. Hotovostně lze uzavírat sázky pouze do výše 250 000 Kč. Vyšší sázky lze uhradit pouze bezhotovostně.
  2. Při uzavírání sázek v hotovosti v hodnotě převyšující částku 10 000 EURO (pokud je to dle předchozího odstavce přípustné) je partner povinen provést identifikaci a kontrolu sázejícího dle čl. 7.
  3. Výše vkladu se přepočte na měnu EURO směnným kurzem devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou a platným v den uzavírání sázky. V případě pochybností o aktuálním kurzu kontaktuje partner telefonicky Kontaktní centrum.
- 12. Vyhlásování vylosovaných čísel a oficiálních výsledků**
1. Partner je povinen vyhlášovat výsledky slosování a výsledky sportovních utkání zařazených do pořadu hry TOTO Sazka, pořadu mimořádné hry TOTO Sazka vhodným způsobem na svém prodejním místě. Pokud je na provozovně umístěno LCD dodané společností SAZKA, je partner povinen mít toto LCD zapnuté pouze pro prezentaci informací společnosti SAZKA, pořadů hry TOTO Sazka, pořadů mimořádné hry TOTO Sazka, výsledků vylosovaných čísel apod.
  2. Oficiální sdělení společnosti SAZKA o výsledcích jsou partnerovi k dispozici jedním z následujících způsobů, a to buď: prostřednictvím Extranetu, terminálovými výpisy, elektronickou cestou, internetem, písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem.



3. Výsledky musí být na vyžádání k dispozici sázejícím, a to po celou dobu stanovenou herním plánem pro výplatu výher. Partner je povinen na žádost sázejících vytisknout výherní informace prostřednictvím terminálu.
4. Propagační tiskopisy nebo popřípadě jiná oznámení vydává a partnerům dodává společnost SAZKA. Partner je povinen náležitým způsobem tyto materiály a úřední sdělení včas zveřejnit, popřípadě je předat sázejícím.

### **13. Rušení sázek**

1. Uzavřenou sázku lze zrušit do patnácti minut od vytištění potvrzení sázky. Uzavřenou sázku v případě hry SAZKAmobil šance lze zrušit pouze do pěti minut od vytištění potvrzení o sázce. Uzavřenou sázku ve hře KENO a Kameny lze zrušit pouze do ukončení příjmu sázek na termínově první slosování tipované v uzavřené sázce. Časová lhůta pro rušení všech sázek se zkracuje v souvislosti s termínem ukončení příjmu sázek. Uzavřenou sázku lze zrušit pouze na terminálu, kde byla sázka uzavřena. Doklad o zrušení sázky spolu s potvrzením sázky vloží partner neprodleně do Provozní obálky ON-LINE. Podrobný popis zrušení sázky je popsán v manuálu.
2. Pokud partner neodebere sázejícímu potvrzení sázky vydané na zrušenou sázku a sázející bude požadovat z této sázky výhru, vystavuje se partner nebezpečí výplaty výhry, kterou bude sázející uplatňovat na základě tohoto neodebraného potvrzení, z vlastních prostředků.

### **14. Objednávání losů**

1. SAZKA zajišťuje automatickou distribuci losů okamžitých loterií, které provozuje (dále jen „losy“).

### **15. Povinnosti partnera při manipulaci s losy**

1. Losy mají hodnotu uvedenou cenou losu.
2. Partner je povinen zajistit, aby veškeré losy přijaté na sklad, byly uskladněny na bezpečném místě a zabezpečeny tak proti ztrátě či odcizení.
3. Je nutné dbát zvýšené opatrnosti před náhodným poškozením či odcizením.

### **16. Postup partnera při prodeji losů**

1. Partner je povinen zajistit převzetí zásilky losů a potvrdit její příjem prostřednictvím terminálu:
  - a) Na adresním štítku zásilky zkontroluje číslo obstaravatelské licence. Pokud se číslo neshoduje s jeho licencí, zásilku odmítne převzít a vrátí ji přepravci.
  - b) Proveďte kontrolu neporušenosti obalu předávané zásilky. Pokud zjistí poškozený obal zásilky, zásilku odmítne převzít a vrátí ji přepravci.
  - c) Potvrdí příjem zásilky načtením čárového kódu „Dodací list“, který je umístěn na adresním štítku předávané zásilky. Vytištěný doklad „Potvrzení dodávky“ předá přepravci.
  - d) Neprodleně provede kontrolu obsahu zásilky podle dodacího listu. Pokud zjistí nesrovnalosti v obsahu zásilky, spojí se ihned s Kontaktním centrem. Do vyřešení nesrovnalosti losy bezpečně uschová a nepoužívá.

2. Zkontroluje převzaté losy. Losy, které jsou poškozené, špatně vytištěné nebo jinak vadné, vyřadí a vrátí na příslušné regionální středisko společnosti SAZKA protokolárním způsobem.

Za vadný se považuje los zejména v těchto případech:



- a) los špatně zaříznutý,
  - b) los chybně vytištěný nebo jinak vyrobený,
  - c) los vícenásobně přetištěný,
  - d) los s nečitelným textem,
  - e) los částečně nebo zcela nepotištěný (s prázdnými místy),
  - f) los, u kterého je v hracím poli porušena stírací vrstva,
  - g) los, který bude mít porušenou perforaci na okénku (u okénkového losu), které kryje stírací vrstvu,
  - h) los separátně balený, který bude mít porušený obal,
  - i) los poškozený jiným způsobem.
3. Partner uskutečňuje prodej losů výhradně prostřednictvím terminálu SAZKA, tzn., při prodeji zákazníkovi načte prostřednictvím čtečky čárového kódu čárový kód losu (popřípadě tento kód zadá prostřednictvím klávesnice manuálně) z každého prodáváného losu samostatně (na zadní straně losu se nacházejí dva čárové kódy – čárový kód losu je čárové vyjádření dvaceti dvoumístného čísla. Tento kód slouží pro validační systém. Druhý kód je kód EAN a slouží pro označení druhu zboží a jeho příslušnosti do skupin. Tento čárový kód mohou využívat různé obchodní organizace a je třináctimístný).
  4. Před předáním losu sázejícímu převezme partner od sázejícího vklad, načte čtečkou čárového kódu validační číslo losu a po načtení předá los sázejícímu. Sázejícímu je povinen předat vždy pouze ten los, který načel. Konkrétní stírací los nelze při prodeji načíst vícekrát.
  5. Prodej losů je povolen pouze přes terminál, na který byly losy směřovány. Z důvodu ochrany partnera nelze záznam o prodeji losů, realizovaný prostřednictvím čtečky čárového kódu, zrušit.

#### 17. Postup partnera při vracení losů

1. Losy se vrací na příslušné regionální středisko společnosti SAZKA.
2. Partner může vrátit losy z aktivovaných balíčků pouze v případě ukončení platnosti okamžité loterie nebo ukončení partnerské činnosti, a to vždy jen losy, které nebyly dosud uvedeny ve vyúčtování.
3. Partner je povinen v případě ukončení platnosti prodeje okamžité loterie osobně vrátit losy nejpozději do čtyř ukončených sázkových týdnů po ukončení loterie na příslušné regionální středisko společnosti SAZKA.
4. Partner je povinen v případě ukončení partnerské činnosti osobně (fyzicky) vrátit losy nejpozději do dvou ukončených sázkových týdnů po ukončení partnerské činnosti na příslušné regionální středisko společnosti SAZKA.

5. Partner je povinen osobně vrátit losy (aktivované i neaktivované, vyúčtované i nevyúčtované nebo dosud nepřijaté na sklad terminálu), kdykoliv je o to společností SAZKA požádán.
6. Pokud partner losy nevrátí nebo vrátí méně losů, než bude činit rozdíl mezi evidencí společností SAZKA o zůstatku losů a skutečně vráceným množstvím losů, dojde k účtování rozdílu partnerovi. Partner nemá právo vrátit více losů, než je v evidenci společnosti SAZKA vedeno jako zůstatek. Pokud partner osobně vrátí více losů, než je v evidenci společnosti SAZKA vedeno jako zůstatek, nebude na toto brán zřetel. Množství losů nad zadané množství k vrácení bude považováno za již prodané.

#### 18. Postup partnera při krádeži či ztrátě losů

1. V případě, že partner nebo obsluha zjistí na svém prodejním místě vloupání či krádež, jehož součástí je také krádež losů, je povinností partnera či obsluhy kontaktovat společnost SAZKA – kontaktní centrum (tel. ) neprodleně poté, co nahlásí incident na Polici ČR.
2. Pokud partner či obsluha zjistí nesrovnalosti v evidenci losů, i v tomto případě je nutné kontaktovat společnost SAZKA – kontaktní centrum (tel. ).

### D. Výplata výher

#### 19. Výplata výher z číselných loterií a totalizátorové hry

1. Výhra může být vyplacena pouze tomu sázejícímu, který dovršil 18 let věku. V případě pochybnosti partnera o věku sázejícího požádá partner sázejícího o doložení jeho věku průkazem totožnosti sázejícího. Pokud sázející nedoloží svůj věk nebo nedovršil 18 let věku, partner výhru nevyplatí.
2. V případě vyplacení výhry totalizátorové hry nad limit 1000 EUR je partner povinen provést identifikaci a kontrolu zákazníka dle čl. 7.
3. Partner je povinen vyplácet výhry na základě předložení originálu platného potvrzení o sázce uzavřené v kterémkoli prodejním místě společnosti SAZKA.
4. Sázející uplatňuje nárok na výplatu výhry předložením originálu platného a nepoškozeného potvrzení sázky. Právo na výhru je vtěleno do potvrzení sázky, které je jediným platným dokladem, na základě kterého, je možné získat výhru. V případě, že dojde ke zničení potvrzení sázky nebo poškození, které brání řádnému ověření výhry, nemůže být výhra vyplacena. Sázející nemůže nárok na výhru uplatňovat jiným náhradním způsobem, např. prostřednictvím sázenky, kopií potvrzení sázky (i notářsky ověřenou) apod. Sázející může uplatňovat nárok na výhru prostřednictvím reklamace.
5. Na požádání sázejícího partner ověří každé potvrzení sázky vložím tohoto potvrzení nebo ručním zadáním sériového čísla sázky do terminálu. Partner je povinen na základě žádosti sázejícího ověřit každé potvrzení sázky.
6. V případě, že kontrola potvrzení sázky určí, že potvrzení je nevýherní, terminál zobrazí informaci o nevýhře a partner je povinen nevýherní potvrzení sázky vždy vydat sázejícímu.

V žádném případě si nesmí partner potvrzení sázky ponechat. Partner je povinen vrátit sázejícímu nepoškozené potvrzení sázky, které od sázejícího převzal ke kontrole. Partner je povinen vždy vrátit sázejícímu potvrzení sázky, pokud terminál zobrazí informaci o tom, že výsledky nejsou vloženy, což značí, že sázka obsahuje událost, která ještě nemá výsledek a je povinen sázejícího na tuto skutečnost upozornit.

7. Pokud je potvrzení sázky vyhodnoceno jako výherní, terminál vytiskne doklad o výplatě výhry. Tento doklad o výplatě výhry při ověření výher je tištěn dvakrát. Jeden výtisk dokladu spolu s výherním potvrzením hazardní hry zůstane partnerovi, který je sešije dohromady a vloží do Provozní obálky ON-LINE. Druhý výtisk musí být vydán sázejícímu jako doklad o správnosti výše výhry. Při výplatě výher v průběhu předplatného období je sázejícímu odebráno potvrzení sázky, na jehož základě je vyplacena výhra za uplynulé předplatné období. Výherní potvrzení sázky sešitě s dokladem o výplatě výhry partner uloží do Provozní obálky ON-LINE. Pokud není potvrzení předplatné sázky při výplatě výhry sázejícímu odebráno, vystavuje se partner nebezpečí vzniku škody, která vznikne výplatou výhry z neodebraného potvrzení. Sázejícímu je vydáno náhradní potvrzení sázky platné pro zbývající předplatné období. Toto náhradní potvrzení nemůže být zrušeno. V případě, že partner daného prodejního místa nemůže výhru vyplatit, vrací sázejícímu potvrzení o sázce. Ověření jednoho potvrzení sázky je možné uskutečnit maximálně třikrát.

## 20. Výplata výher okamžitých loterií

1. Výhra může být vyplacena pouze tomu sázejícímu, který dovršil 18 let věku. V případě pochybnosti partnera o věku sázejícího požádá partner sázejícího o doložení jeho věku průkazem totožnosti sázejícího. Pokud sázející nedoloží svůj věk nebo nedovršil 18 let věku, partner výhru nevyplatí.
2. Partner je povinen vyplácet výhry na základě předložení výherního losu, který byl řádně zakoupen u kteréhokoliv prodejce losů okamžitých loterií společnosti SAZKA.
3. Na žádost sázejícího je partner povinen ověřit každý originál losu, zda je nebo není výherní.
4. Partner je povinen provádět výplatu výher výhradně prostřednictvím terminálu, tzn. před vyplacením výhry zákazníkovi přečíst prostřednictvím čtečky čárového kódu čárový kód losu (popřípadě tento kód zadat manuálně) a zadat čtyři kontrolní čísla, zarámovaná v hracím poli losu, na něž je uplatňována výhra. Při výplatě výhry partner odebere sázejícímu originál výherního losu a předá mu jedno potvrzení o výhře, druhé potvrzení o výhře sešije s originálem losu a vloží do Provozní obálky Okamžitá loterie. Jestliže tak neučiní, uhradí partner všechny případné škody a náklady vzniklé nedodržením tohoto předepsaného postupu.
5. V případě, že los je nevýherní, je partner povinen vždy vrátit sázejícímu ověřovaný nevýherní los. V žádném případě si nesmí partner ponechat ověřovaný nevýherní los

## 21. Činnost partnera při výplatě výher

1. Partner je povinen vyplácet výhry do 1 000 Kč. Výhry do 100 000 Kč může partner vyplatit, pokud má k dispozici dostatek finančních prostředků. Výhry až do výše 250 000 Kč může vyplatit jen partner, kterému je na terminálu umožněno provádět výplatu těchto výher. Seznam sběrů určených pro výplatu výher do výše 250 000 Kč je uveden jako Příloha č.

1. Všechny výhry od 250 001 Kč včetně jsou vypláceny pouze v budově společnosti SAZKA a.s., Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.
2. Všichni partneři mají k dispozici seznamy sběren určených pro výplatu výher do výše 250 000 Kč. V případě, že sázející dosáhl výhry vyšší než 1 000 Kč, kterou partner není schopen vyplatit, což je ověřeno terminálovým výpisem, odkáže podle její výše sázejícího buď k nejbližšímu terminálu, který má možnost vyplácet výhry do výše 250 000 Kč nebo přímo do sídla společnosti SAZKA. V případě, že sázející má výhru, kterou je možné vyplatit pouze v sídle společnosti SAZKA, poučí partner sázejícího, že si musí předem dohodnout termín výplaty vysoké výhry, a to na telefonních číslech uvedených v záhlaví těchto provozních předpisů.
3. Za předpokladu, že výplata výhry v hotovosti přesahuje ekvivalent 10 000 euro a zároveň nedosahuje výše 250 000 Kč, je třeba při výplatě výhry postupovat se zřetelem na rozpoznání znaků podezřelého obchodu, a tudíž postupovat dle instrukcí v čl. 7.

## **22. Uplatňování mimořádných věcných a peněžitých premií**

1. Mimořádné věcné a peněžité prémie uplatňuje výherce platným potvrzením sázky u jakéhokoli partnera, kde je v provozu terminál. Dále bude partner postupovat podle pokynů společnosti SAZKA, které budou v případě mimořádných premií vydány.

## **E. SAZKA KLUB**

### **23. Sazka Klub**

1. Sazka Klub je bezplatný věrnostní program pro sázející číselných loterií a zákazníky SAZKA mobilu. Členové Sazka Klubu se prokazují Sazka kartou, kterou obdrží po úspěšné registraci do Sazka Klubu.
2. Práva a povinnosti členů Sazka Klubu jsou podrobně upraveny v Pravidlech Sazka Klubu dostupných na internetových stránkách [www.sazka.cz/sazka-klub](http://www.sazka.cz/sazka-klub)

### **24. Registrace do Sazka Klubu na prodejním místě a přihlášení zákazníka do Sazka Klubu**

1. Pro registraci nového člena do Sazka Klubu je třeba v menu SAZKA klub stisknout Registrace. Ruční čtečkou je nutné sejmout kód nové Sazka karty, nebo číslo kódu zadat ručně a stisknout Potvrdit.
2. Obsluha následně do terminálu zadá dle žadatelových instrukcí žadatelovy registrační údaje, tj. jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, email a/nebo telefonní číslo. Email a telefonní číslo mohou být v Sazka Klubu vedeny pouze pro jednoho člena. Obsluha terminálu dbá, aby veškeré údaje byly sdělovány diskrétně a nedošlo k úniku informací třetím osobám. V případě pokusu provést další registraci s totožným emailem nebo telefonním číslem nebude registrace žadatele systémem umožněna. V případě pochybností o správnosti žadatelem zadaných registračních údajů (zejména správnosti údaje o věku s ohledem na minimální věkovou hranici 18 let pro registraci do Sazka Klubu) obsluha terminálu ověří žadatelův věk kontrolou průkazu totožnosti.

3. Po úspěšném zadání všech registračních údajů žadatele dle předchozího odstavce terminál vytiskne ve dvou vyhotoveních potvrzení o registraci do Sazka Klubu obsahující registrační údaje žadatele a jeho číslo Sazka karty. Jedno vyhotovení potvrzení o registraci obsluha ponechá žadateli. Druhé vyhotovení potvrzení o registraci obsluha předloží žadateli k podpisu. **Bez podpisu potvrzení žadatelem je registrace neplatná.** Žadatelem podepsané potvrzení o registraci obsluha vloží do obálky pro smlouvy a potvrzení o registraci. Obsluha následně vydá žadateli Sazka kartu aktivovanou dle odst. 1.
4. Po úspěšném dokončení registrace zašle systém Sazka Klubu členovi na registrovaný email potvrzení s odkazem k validaci emailové adresy. Pokud člen uvedl jako registrační údaj i telefonní číslo, zašle mu systém Sazka Klubu SMS zprávu se 4místným PIN kódem. Emailový validační odkaz i SMS PIN kód mají platnost 7 dní od zaslání. Pokud člen v uvedené lhůtě neprovede validaci emailové adresy a/nebo obsluze terminálu v prodejním místě SAZKA nesdělí doručený SMS PIN kód, musí požádat o opětovné zaslání. K úspěšnému dokončení registrace s validací kontaktních údajů člena musí dojít do 60 dnů od začátku registrace, jinak se Sazka karta deaktivuje a stane se neplatnou.
5. Pro dokončení registrace s validací kontaktních údajů člena prostřednictvím SMS PINu stiskne obsluha v menu Sazka klub Dokončení registrace, ruční čtečkou sejme kód členovy Sazka karty (nebo číslo kódu zadá ručně) a zadá SMS PIN, který byl členovi zaslán. Terminál následně vytiskne potvrzení, které obsluha předá členovi.
6. Pro přihlášení zákazníka do Sazka klubu načte čtečkou čárový kód karty Sazka Klubu nebo stiskne obsluha terminálu tlačítko Přihlášení v menu Sazka klubu a číslo kódu zadá ručně, případně vyplní telefonní číslo zákazníka a stiskne Přihlásit.

## 25. Postup identifikace zákazníka na terminálu

1. Identifikace zákazníka lze provést těmito způsoby:
  - a. načtením čárového kódu Sazka karty manuální čtečkou. Po načtení kódu obsluha zvolí tlačítko Přihlásit.
  - b. manuálním zadáním čísla Sazka karty po stisku Přihlášení v menu Sazka klubu. Číslo Sazka karty je obsluhou vyplněno do prvního řádku a poté zvoleno tlačítko Přihlásit
  - c. manuálním zadáním telefonního čísla registrovaného v Sazka klubu po stisku Přihlášení v menu Sazka klubu, které obsluha terminálu vypíše do druhého řádku nabídky a stiskne Přihlásit.

Poté je obsluha vyzvána k potvrzení jména a příjmení zákazníka. Po potvrzení totožnosti klienta je identifikace dokončena.

## 26. Zadání nebo změna oblíbené sázenky a vsazení sázenky ze Sazka karty

1. Obsluha ruční čtečkou sejme kód členovy Sazka karty (nebo po stisku tlačítka Přihlášení v menu Sazka Klubu číslo kódu zadá ručně) a stiskne Přihlásit.
2. V menu Sazka klub obsluha stiskne Zadání/změna oblíbené sázenky, vybere požadovanou loterii a slot a do terminálu vloží potvrzení o sázce nebo vyplněnou sázenku. Vložená sázka se ihned uloží jako oblíbená na členovu Sazka kartu.

3. Pro vsazení oblíbené sázenky z karty Sazka klubu Přihlásí obsluha zákazníka do Sazka klubu, vybere příslušnou loterii a stiskne tlačítko s označením Oblíbená sázenka a vybere požadovanou oblíbenou sázenku (slot). Člen si může uložit pro každou číselnou loterii maximálně 3 oblíbené sázenky (do tří slotů).

#### **27. Kolo štěstí**

1. Následující den po provedení identifikace klienta, klient obdrží Kolo štěstí, ve kterém může získat finanční odměny uložené na Sazka kartě.
2. Pokud obsluha terminálu načte Sazka kartu čtečkou, jsou odměny vztahující se k načtené Sazka kartě zákazníkovi automaticky vyplaceny.
3. V případě, že odměny činí více než 1 000 Kč, terminál se doptá, zda obsluha disponuje dostatečnou hotovostí a může prostředky vyplatit. Pokud ne, peníze se nevyplatí a zůstávají v Sazka Klubu. Pokud ano, jsou peníze vyplaceny.
4. Při vyplacení odměny se automaticky vytisknou dvě potvrzení. Jedno je předáno zákazníkovi a druhé obsluha terminálu vloží do provozní obálky.
5. V případě, že se zákazník identifikoval pouze číslem karty, nebo telefonním číslem, k výplatě peněz nedochází a žádné potvrzení se nevytiskne.

#### **28. Výměna poškozené Sazka karty**

1. Obsluha v menu Sazka klub stiskne tlačítko Výměna karty. Ruční čtečkou sejme kód členovy původní Sazka karty, stiskne POTVRDIT a zeptá se člena na jméno a příjmení. Pokud informace souhlasí, potvrdí data na terminálu.
2. Obsluha následně ruční čtečkou sejme kód nové Sazka karty a stiskne Potvrdit, novou Sazka kartu poté předá členovi. Poškozenou Sazka kartu obsluha přestřihne v místě kódu a vloží do provozní obálky.

#### **29. Náhrada za ztracenou Sazka kartu**

1. Obsluha v menu Sazka klub stiskne tlačítko Nová/ztracená karta a následně postupuje dle pokynů na terminálu, zadá email nebo telefonní číslo člena, datum narození člena a stiskne Potvrdit.
2. Obsluha se zeptá člena na jméno a příjmení. Pokud informace souhlasí, potvrdí data na terminálu.
3. Ruční čtečkou obsluha sejme kód nové Sazka karty, stiskne Potvrdit a předá ji členovi.

#### **30. Povinnosti ochrany osobních údajů členů Sazka Klubu**

1. Partner (včetně obsluhy terminálu) je při práci s osobními údaji členů Sazka Klubu povinen přijmout veškerá opatření nezbytná k tomu, aby byla chráněna práva a soukromí členů Sazka Klubu. Partner je zejména povinen přijmout veškerá opatření, aby v souvislosti s jeho povinnostmi podle těchto Provozních předpisů nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu, přenosu, zničení či ztrátě osobních údajů členů Sazka Klubu. Za tímto účelem je Partner

povinen zajistit fyzické zabezpečení provozních obálek, seznámit s povinnostmi ochrany osobních údajů členů Sazka Klubu a zajistit jejich dodržování také obsluhou terminálu.

2. Partner i obsluha terminálu jsou povinni pracovat s údaji členů Sazka Klubu pouze v souladu s instrukcemi společnosti SAZKA. Partner ani obsluha terminálu zejména nesmí poskytnout osobní údaje členů Sazka Klubu ani jejich část jakékoli třetí osobě (s výjimkou zákonných povinností). Partner (včetně obsluhy terminálu) je povinen neprodleně informovat společnost SAZKA o jakýchkoli problémech či obtížích při plnění povinností v souvislosti se zpracováním osobních údajů členů Sazka Klubu podle těchto Provozních předpisů.

## F. Provozní povinnosti při neloterní činnosti

### 31. Provozní doba, nabídka produktů a omezení plateb v hotovosti

1. Dobu pro poskytování neloterní činnosti v jednotlivých dnech si stanoví partner shodně s dobou pro činnost související s provozováním hazardních her. Nabídka neloterních produktů probíhá pomocí obchodně informačních materiálů (dále jen „POS materiálů“) dodávaných společností SAZKA, popř. vlastním způsobem.
2. Partner je v souladu se zákonem č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, oprávněn u neloterních produktů přijmout pouze finanční hotovost, jejíž výše nepřekračuje částku 250 000 Kč.

### 32. Dobíjení kreditu SIM karet

1. Dobíjení kreditu SIM karet je možné pomocí dobíjecího tiketu, nebo ústní žádostí zákazníka s využitím čárového kódu, který identifikuje dobíjenou SIM kartu, nebo pouze ústní žádostí zákazníka partnerovi. Kredit SIM karet je možno dobít pro operátory: O2 Czech Republic, a.s., a jeho MVNO operátory, T-Mobile Czech Republic a.s., a jeho MVNO operátory, Vodafone Czech Republic a.s. a jeho MVNO operátory a SAZKAmobil společnosti SAZKA a.s. Společnost SAZKA doporučuje používat k dobíjení předplacených SIM karet výhradně dobíjecí tiket, který vyplní zákazník sám, nebo čárový kód, který identifikuje SIM kartu. Dobíjení pouze na základě ústní žádosti je rizikové zejména z hlediska možných chyb ze strany zákazníka či partnera a partner nese všechna rizika s tím spojená.
2. Způsoby dobíjení
  - a) Dobíjecí tiket:

Zákazník předá partnerovi vyplněný dobíjecí tiket spolu s požadovanou peněžní částkou na dobítí. Zákazník má k dispozici dobíjecí tiket pro dobíjení T-Mobile, O2, Vodafone nebo jejich MVNO operátory a zvláštní dobíjecí tiket pro SAZKAmobil. Partner dobíjecí tiket formálně zkontroluje (v případě potřeby vrátí k doplnění nebo opravě zákazníkovi) a po převzetí finanční hotovosti vloží do terminálu. V případě dobíjení SIM karty SAZKAmobil je nutné potvrdit účast nebo neúčast v číselné loterii SAZKAmobil šance, a to v souladu s Herním plánem, tzn., že sázejícím může být jen fyzická osoba, která dovršila 18 let věku. Pokud je dobíjecí tiket bez výhrady akceptován terminálem, vydá partner zákazníkovi vytištěné potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil nebo jejich MVNO operátora) a dobíjecí tiket. Při neakceptování tiketu terminálem předá partner dobíjecí tiket zpět k opravě zákazníkovi. Pokud je terminálem zjištěna závada bránící uskutečnění služby (T-



Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil nebo MVNO operátora), objeví se na displeji druh závady a terminál vytiskne informaci o zamítnutí služby. Důvodem mohou být technické problémy nebo skutečnost, že číslo vyplněné na dobíjecím tiketu není registrovaným číslem. Informaci o zamítnutí služby předá partner zákazníkovi. V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner vložení dobíjecího tiketu do terminálu. V případě nesprávně vyplněného čísla upozorní partner zákazníka, že je nutné dobíjecí tiket vyplnit znovu a správně. V žádném případě nesmí partner provádět opravy ručně sám na dobíjecím tiketu.

b) Ústní žádost zákazníka s využitím čárového kódu:

Zákazník předloží partnerovi čárový kód identifikující dobíjenou SIM kartu spolu s požadovanou peněžní částkou na dobítí a sdělí partnerovi název operátora, který danou SIM kartu provozuje. Partner pro vyloučení pochybností ústně zopakuje žádost zákazníka a v případě souhlasu (potvrzení) zákazníka a převzetí hotovosti v hodnotě požadovaného dobítí následně stiskne klávesu MOBIL. V následném menu zvolí, jaký typ SIM karty chce zákazník dobít (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil nebo některého z MVNO operátorů) a sejmě čtečkou čárový kód telefonního čísla a ručně doplní požadovanou finanční částku, případně konfirmační telefonní číslo (druhé telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy). V případě načtení čárového kódu bez výše zmíněného postupu se objeví chybová hláška „chybný čárový kód“ a zazní zvukový signál. V případě dobíjení SIM karty SAZKAmobil je nutné potvrdit účast nebo neúčast v číselné loterii SAZKAmobil šance, a to v souladu s Herním plánem, tzn., že sázejícím může být jen fyzická osoba, která dovršila 18 let věku. Nakonec partner potvrdí operaci a předá zákazníkovi vytištěné potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil, nebo některého z MVNO operátorů). V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner celý postup po určité době znovu.

c) Ústní žádost zákazníka:

Zákazník ústně požádá partnera o dobítí SIM karty a sdělí partnerovi telefonní číslo dobíjené SIM karty, požadovanou částku dobítí a název operátora, který danou SIM kartu provozuje. Partner pro vyloučení pochybností ústně zopakuje žádost zákazníka a v případě souhlasu (potvrzení) zákazníka a převzetí hotovosti v hodnotě požadovaného dobítí následně stiskne klávesu MOBIL. V následném menu zvolí, jaký typ SIM karty chce zákazník dobít (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil nebo některého z MVNO operátorů) a ručně doplní požadovanou finanční částku, případně konfirmační telefonní číslo (druhé telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy). V případě dobíjení SIM karty SAZKAmobil je nutné potvrdit účast nebo neúčast v číselné loterii SAZKAmobil šance, a to v souladu s Herním plánem, tzn., že sázejícím může být jen fyzická osoba, která dovršila 18 let věku. Nakonec partner potvrdí operaci klávesou a předá zákazníkovi vytištěné potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil, nebo některého z MVNO operátorů). V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner celý postup po určité době znovu.

3. Partner je povinen zkontrolovat úplnost vytištěných údajů na potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů) před jeho předáním zákazníkovi.
4. V případě, kdy terminál nevytiskne potvrzení o zaplacení ani žádnou informaci o zamítnutí služby, spojí se partner telefonicky s Pomocnou linkou na čísle uvedeném v záhlaví těchto provozních předpisů, kde mu bude sdělen aktuální stav požadavku (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů). Pokud je

z pomocné linky požadované T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů označeno jako negativně ověřené příslušným operátorem, musí partner vrátit peníze zákazníkovi spolu se sdělením, že jím předaný požadavek nelze uskutečnit. V případě kladně ověřeného požadavku na T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů, vypíše partner náhradní stvrzenku s informacemi zjištěnými z pomocné linky. Tato náhradní stvrzenka musí obsahovat následující údaje:

- a) název služby (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů),
- b) datum a čas transakce,
- c) číslo obstaravatelské licence,
- d) dobíjenou částku,
- e) dobíjené telefonní číslo,
- f) číslo potvrzení o zaplacení (číslo transakce pro SAZKAmobil dobíjení, systémový kód pro T-Mobile dobíjení a jeho MVNO, TRID pro O2 dobíjení a jeho MVNO a číslo transakce pro dobíjení Vodafone a jeho MVNO),
- g) podpis prodejce.

Partner tuto náhradní stvrzenku předá zákazníkovi a její kopii vloží do Provozní obálky ONLINE. V případech, kdy podle informací z Pomocné linky nebyl požadavek na dobítí doručen do datacentra z důvodu přerušení komunikací, vrací partner peníze zákazníkovi.

5. V případě, kdy terminál nevytiskne potvrzení o zaplacení ani žádnou informaci o zamítnutí služby a partner se nemůže telefonicky spojit s pomocnou linkou, vystaví partner zákazníkovi náhradní potvrzení, o němž neodkladně informuje společnost SAZKA na telefonním čísle Kontaktního centra. Toto náhradní potvrzení musí obsahovat následující údaje:

- a) název služby (T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů),
- b) datum a čas transakce (vzhledem ke skutečnosti, že prodejce nezjistil informace o průběhu transakce, je čas transakce orientační),
- c) číslo obstaravatelské licence,
- d) dobíjenou částku,
- e) dobíjené telefonní číslo,
- f) číslo paragonu (pořadové číslo),
- g) podpis partnera,
- h) podpis zákazníka.

Toto náhradní potvrzení předá partner zákazníkovi a jeho kopii vloží do Provozní obálky ONLINE. Partner vystaví náhradní potvrzení buď na žádost zákazníka okamžitě, nebo nejpozději do šedesáti minut od vložení dobíjecího tiketu do terminálu.

6. K dobítí kreditu SIM karty zákazníka dojde nejdříve za dvě minuty od objednání služby. Pouze po tuto dobu může partner požadavek na T-Mobile, O2, Vodafone, SAZKAmobil dobíjení, nebo dobíjení některého z MVNO operátorů, zrušit. Rušení požadavku na dobítí se řídí stejnými pravidly jako u loterních činností. Dobítí kreditu SIM karty provede T-Mobile Czech Republic a.s., nejpozději do tří hodin od objednání služby, O2 Czech

Republic a.s., nejpozději do čtyřiaadvaceti hodin od objednání služby, Vodafone Czech Republic, a.s., nejpozději do čtyřiaadvaceti hodin od objednání služby a SAZKA nejpozději do čtyřiaadvaceti hodin od objednání služby. Zrušení transakce pro MVNO operátory se řídí stejným časem jako pro jejich operátory. O dobítí bude zákazník informován zprávou SMS od operátora zaslanou vždy na telefonní číslo dobíjeného telefonu a případně i na konfirmační telefonní číslo (druhé telefonní číslo pro zaslání potvrzující SMS zprávy), pokud je zákazník uvedl na dobíjecím tiketu, při snímání čárového kódu nebo v ústní žádosti o dobítí.

7. Služba dobíjení kreditu SIM karet je poskytována jménem operátorů, jejich MVNO operátorů nebo jménem SAZKA a.s. (SAZKAmobil). Z tohoto důvodu je partner povinen poskytnout těmto subjektům nezbytnou součinnost při případné kontrole ze strany státní správy související s poskytováním služby.
8. Pokud zákazník požaduje daňový doklad, je nutné ho upozornit, aby se obrátil na svého operátora a pořádal ho o jeho vystavení.

### 33. Platba vyúčtování za tarifní služby – Šťastný tarif od SAZKAmobilu

1. Pro platbu vyúčtování za tarifní službu Šťastný tarif od SAZKAmobilu zákazník diktuje obsluze terminálu telefonní číslo a částku, kterou požaduje uhradit.
2. Platba vyúčtování za tarifní službu Šťastný tarif od SAZKAmobilu je dostupná v části dobíjení kreditu předplacených SIM karet.
3. Hodnota platby vyúčtování SAZKAmobil je omezena v rozmezí 1 až 9 999 Kč.
4. Postup realizace platební transakce
  - a) Partner stiskne klávesu SAZKAMOBIL/PLATBA PAUŠÁLU
  - b) Zobrazí se obrazovka PLATBA PAUŠÁLU SAZKAmobil a partner zadá na základě požadavku zákazníka telefonní číslo a požadovanou částku k úhradě a telefonní číslo pro zaslání potvrzení o platbě vyúčtování
  - c) Po vyplnění údajů k platbě a potvrzení požadavku musí partner potvrdit dostatek finančních prostředků zákazníka k úhradě vyúčtování. Dostatek finančních prostředků k úhradě vyúčtování si partner potvrdí se zákazníkem a následně odešle požadavek stisknutím tlačítka POTVRDIT na terminálu
  - d) Partner potvrdí účast nebo neúčast v číselné loterii SAZKAmobil šance v souladu s herním plánem SAZKAmobil šance tzn., že sázejícím může být jen fyzická osoba, která dovršila 18 let věku. Nakonec partner potvrdí operaci a předá zákazníkovi vytištěné potvrzení o zaplacení. V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner celý postup po určité době znovu.
5. Partner je povinen zkontrolovat úplnost vytištěných údajů na potvrzení o zaplacení před jeho předáním zákazníkovi.

V případě problémů lze transakci platbu vyúčtování zrušit ve lhůtě 2 minut od stisku klávesy POTVRDIT. Zrušení transakce je realizováno standardním způsobem, kdy partner stiskne klávesu ZRUŠENÍ TRANSAKCE a do Terminálu vloží „Potvrzení platby vyúčtování SAZKAmobil“. Terminál vytiskne „Potvrzení o zrušení“, které partner spolu s „Potvrzením

platby vyúčtování SAZKAmobil“ a vloží do provozní obálky. V takovém případě vrací zákazníkovi finanční prostředky

#### 34. Prodej SIM karet SAZKAmobil

1. SIM karty SAZKAmobil je možné objednat pouze prostřednictvím terminálu společnosti SAZKA.
2. Objednané SIM karty SAZKAmobil jsou distribuovány na prodejní místa pověřeným dodavatelem (zaměstnancem společnosti SAZKA nebo určenou externí distribuční společností). Partner je povinen potvrdit převzetí dodávky zboží následujícím způsobem:
  - neprodleně provede kontrolu neporušenosti zásilky a obsahu podle dodacího listu,
  - potvrdí příjem úplnosti dodávky přečtením čárového kódu dodacího listu pomocí čtečky čárového kódu (aktivace tlačítka NÁSTROJE TERMINÁLU/ZÁSOBY MATERIÁLU/POTVRZENÍ DODÁVKY),
  - terminál vytiskne dvě potvrzení o převzetí dodávky. Jeden výtisk si společně s dodacím listem ponechá partner, druhý převezme zaměstnanec předávající dodávku zboží.
3. Prodej SIM karet SAZKAmobil se realizuje pomocí následujících tlačítek: SAZKAMOBIL/PRODEJ PŘEDPLACENKY případně SAZKAMOBIL/PRODEJ PAUŠÁLU. Prodej se uskutečňuje pomocí čtečky čárového kódu nebo ručním zadáním čísla čárového kódu prodávané SIM karty SAZKAmobil. Pokud je kód zadán správně, zobrazí se cena SIM karty SAZKAmobilu. V této chvíli převezme partner od zákazníka finanční hotovost za požadovaný prodej SIM karty SAZKAmobil. Po potvrzení požadavku terminál vytiskne potvrzení o prodeji. V případě prodeje paušálu je navíc nutné si od zákazníka převzít doklad totožnosti a vyplnit požadované údaje.
4. V případě, kdy partner prodá SIM kartu bez řádného načtení na terminálu SAZKY, podnikne SAZKA následující kroky:
  - partner bude kontaktován Kontaktním centrem s instrukcemi pro dodatečné zadání prodeje SIM karty SAZKAmobil na terminálu SAZKY,
  - pokud se nepodaří prodej SIM karty dodatečně zadat po telefonu, navštíví prodejní místo zaměstnanec společnosti SAZKA a zadání prodeje provede osobně na terminálu SAZKY.
5. Transakci prodeje SIM karty je možné zrušit do 5 minut. Transakci je možné rušit pouze v případě vrácení SIM karty v neporušeném obalu.
6. Partner je povinen zkontrolovat úplnost vytištěných údajů na potvrzení o zaplacení před jeho předáním zákazníkovi.
7. Převzetím SIM karet SAZKAmobil přebírá partner vůči SAZCE odpovědnost za jejich ztrátu, zničení či jakékoli jejich poškození a je SAZCE povinen nahradit škodu jí vzniklou v souvislosti se ztrátou, zničením nebo jakýmkoli poškozením.
8. Partner je povinen SIM karty prodávat pouze prostřednictvím terminálu. Partner odpovídá vůči SAZCE za jakékoli škody, které jí vzniknou v důsledku porušení této povinnosti. Partner je povinen neprodleně SAZKU informovat o ztrátě SIM karty SAZKAmobil nebo jejím prodeji mimo evidenci v terminálu SAZKY.

9. Denní přehled prodaných SIM karet SAZKAmobil je dostupný v terminálu prostřednictvím položky Prodej SIM SAZKAmobil PŘEHLED.

### 35. Poskytování služby Hotovostní platby a ePlatby

1. Seznam poskytovatelů, kteří umožňují služby Hotovostní platby a ePlatby, je uveden v Příloze č. 6.

2. Příjem plateb za zboží nakoupené na internetu a příjem plateb za faktury, pojištění a složenky je možný prostřednictvím čtečky čárového kódu, ručním zadáním čísla čárového kódu anebo s pomocí platebního tiketu.

#### a) Čtečka čárového kódu

Zákazník předloží partnerovi platební doklad opatřený čárovým kódem nebo QR kódem určeným pro platbu na terminálech společnosti SAZKA. Partner stiskne klávesy PLATBA FAKTUR/PLATBA FAKTUR (v případě načtení kódu bez stisku kláves PLATBA FAKTUR/PLATBA FAKTUR se objeví chybová hláška „chybný čárový kód“ a zazní zvukový signál). Poté stiskne OPĚT klávesy PLATBA FAKTUR/PLATBA FAKTUR na displeji terminálu. Pokud partner postupoval správně a k chybové hlášce nedošlo, sejme čtečkou čárový kód nebo QR kód pro platbu. Terminál na displeji zobrazí informaci o platbě (částku, jež je předmětem platby a transakční poplatek). Na zákaznickém displeji se současně objeví také informace o platbě pro zákazníka - název společnosti, transakční poplatek a částka k zaplacení celkem. Zákazník tuto informaci zkontroluje a předá partnerovi příslušnou finanční hotovost. Partner poté potvrdí operaci stisknutím klávesy ZAPLATIT a terminál vytiskne potvrzení o platbě spolu s potvrzením o zaplacení transakčního poplatku. Partner předá zákazníkovi obě tato vytištěná potvrzení dokazující platbu.

#### b) Platební tiket

**Platební tiket je možné použít pouze u vybraných poskytovatelů služeb.** Zákazník předloží partnerovi vyplněný platební tiket. Terminál umožňuje vytisknout a zobrazit na displeji terminálu seznam kódů příjemce, pro které jsou povoleny zadávat platební transakce pomocí platebního tiketu. Tento seznam se zobrazí a je možné ho vytisknout po stisknutí kláves PLATBA FAKTUR a dále VÝPIS KÓDŮ PŘÍJEMCE na displeji terminálu. Partner ověří správnost vyplněného platebního tiketu a vloží ho do terminálu. Na zákaznickém displeji se objeví informace o platbě pro zákazníka - název společnosti, transakční poplatek a částka k zaplacení celkem. Zákazník tuto informaci zkontroluje a předá partnerovi příslušnou finanční hotovost. Pokud je platební tiket bez výhrady terminálem akceptován, potvrdí partner operaci stisknutím klávesy ZAPLATIT a terminál vytiskne potvrzení o platbě spolu s potvrzením o zaplacení transakčního poplatku. Partner předá obě tato vytištěná potvrzení zákazníkovi. Pokud terminál neakceptuje požadavek na uskutečnění služby, objeví se na displeji terminálu druh závady a terminál vytiskne informaci o zamítnutí služby. Informaci o zamítnutí služby předá partner zákazníkovi. V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner vložení platebního tiketu do terminálu později. V případě chybně vyplněného tiketu upozorní partner zákazníka, že je nutné platební tiket vyplnit znovu. V žádném případě nesmí partner provádět opravy ručně na platebním tiketu sám.

### **Identifikace zákazníka**

V případě, že výše platby v jedné transakci (netýká se součtu několika transakcí prováděných dohromady) převyší částku 24 000 Kč a také v případě, kdy se jedná o podezřelý obchod je povinností partnera provést identifikaci zákazníka a kontrolu dle čl. 7.

3. Partner je povinen zkontrolovat úplnost vytištěných údajů na potvrzení o platbě před jeho předáním zákazníkovi.
4. V případě, že terminál nevytiskne potvrzení o platbě nebo jinou informaci o zamítnutí služby, spojí se partner telefonicky s Kontaktním centrem, na čísle uvedeném v záhlaví těchto provozních předpisů, kde mu bude sdělen aktuální stav požadavku. Pokud je z Pomocné linky požadovaná transakce označena jako negativně ověřená, musí partner vrátit peníze zákazníkovi spolu se sdělením, že jím předaný požadavek nelze uskutečnit.

V případě kladně ověřeného požadavku partner překontroluje funkční stav terminálu a tiskárny. Pokud je stav zařízení v pořádku, požádá partner o povolení opakovaného tisku dokladů. V opačném případě vystaví partner zákazníkovi náhradní potvrzení o platbě. Tato náhradní stvrzenka musí obsahovat následující údaje:

- název služby
- datum a čas transakce
- číslo obstaravatelské licence
- placenou částku včetně transakčního poplatku
- číslo potvrzení o platbě
- podpis partnera (obsluhy terminálu)

Partner tuto náhradní stvrzenku předá zákazníkovi a její kopii vloží do Provozní obálky. V případě, že podle informací z Kontaktního centra nebyl požadavek na platbu doručen do datacentra z důvodu přerušení komunikací, vrací partner peníze zákazníkovi.

5. Partner může na žádost zákazníka v povoleném časovém limitu (2 minut) transakci platby zrušit. Zákazník předá partnerovi potvrzení o zaplacení služby. Partner vloží potvrzení o zaplacení platby do terminálu, případně zadá dané číslo ručně. Terminál následně vytiskne potvrzení o zrušení služby. Potvrzení o zaplacení služby spolu s potvrzením o zrušení služby vloží partner do Provozní obálky.

### **36. Některá opatření k ochraně peněžních prostředků při poskytování služby Hotovostní platby a ePlatby**

Společnost SAZKA je povinna při poskytování těchto služeb zajistit ochranu peněžních prostředků. Z toho důvodu je partner, jeho zaměstnanci a popř. i další osoby podílející se na poskytování služeb povinen dodržovat následující pravidla:

1. Přístup třetích stran k peněžním prostředkům na obchodních/prodejních místech SAZKA a provozním obálkám není povolen.
2. Práci s terminálem, jakož i provádění plateb smí provádět pouze bezúhonná osoba, mentálně vyspělá, právně způsobilá a starší 18 let. S takovou osobou je partner povinen mít uzavřenu dohodu o hmotné odpovědnosti za hodnoty svěřené k vyúčtování.

3. Každý zaměstnanec partnera je povinen hlásit vznik (podezření) bezpečnostního incidentu vztahujícího se k peněžním prostředkům či samotné realizaci platby a spolupracovat při jeho zvládnutí a vyhodnocení. Bezpečnostní incident ve smyslu předchozí věty je událost, při které dochází k selhání nebo úmyslnému či neúmyslnému ohrožení peněžních prostředků či systému, prostřednictvím kterého jsou realizovány platby.
4. Každý zaměstnanec partnera je povinen provést při zjištění bezpečnostního incidentu následující činnosti:
  - a) každý bezpečnostní incident (podezření, že incident nastal) hlásí svému nadřízenému, resp. vedoucímu zaměstnancovi (případně též ostraze obchodního místa dle charakteru incidentu),
  - b) provede možná opatření v závislosti na typu incidentu dle pokynů nadřízeného, resp. vedoucího zaměstnance.
5. Pro zabezpečení prostor, ve kterých jsou peněžní prostředky uchovávány, jsou nejlépe využívána následující bezpečnostní opatření:
  - a) prostředky elektronického zabezpečovacího systému,
  - b) klíčový režim:
    - klíče pracovišť, ve kterých se uchovávají peněžní prostředky, jsou předány oproti podpisu určeným zaměstnancům, kteří nesou plnou odpovědnost za jejich ochranu proti ztrátě či zcizení,
    - evidence předaných klíčů spolu s uložením duplikátů v zapečetěných obálkách spravuje vedoucí zaměstnanec,
  - c) uzamykáním obchodního místa (prodejního místa Sazky) vždy při jeho opuštění, a to i v průběhu otevírací doby.
6. Úklid v prostorách, ve kterých jsou peněžní prostředky uchovávány, musí být prováděn pouze osobami, které mají oprávnění vstupovat do těchto prostor.
7. Pro umístění a ochranu zařízení, v nichž jsou peněžní prostředky uchovávány, jsou zaměstnanci partnerů povinni dodržovat následující pravidla:

Zařízení uchovávající peněžní prostředky umístit tak, aby byl k němu minimalizován nadbytečný přístup a aby bylo sníženo riziko možné manipulace s ním, jakož i sníženo riziko zcizení peněžních prostředků, zákaz konzumace potravin, pití nápojů a kouření v blízkosti zařízení uchovávajícím peněžní prostředky.

### **37. Vstupenky**

1. Prodeji vstupenek vždy předchází jejich rezervace, kterou zákazník provede buď na internetových stránkách [www.sazkaticket.cz](http://www.sazkaticket.cz) nebo přímo na terminálu.
2. Zákazník na prodejním místě SAZKA neplatí žádný poplatek za poskytnutí služby.
3. Při jednom nákupu může zákazník zakoupit maximálně 5 ks vstupenek.
4. Postup pro terminálovou rezervaci vstupenek:
  - a) Pro vytvoření rezervace vstupenky na terminálu je třeba znát identifikační kód akce, který zjistíte z Výpisu prodávaných akcí: Po stisku kláves VSTUPENKY/VÝPIS PRODÁVANÝCH AKCÍ, vyberte příslušné tlačítko dle zaměření akce. Stiskněte klávesu NAČÍST pro zobrazení nejbližších vypsaných akcí nebo zadejte datum akce

pro zúžení výběru a stiskněte NAČÍST. Klávesou TISK vytisknete výpis prodáváných akcí.

- b) Společně se zákazníkem nalezněte v seznamu požadovanou akci a její sedmimístný ID kód akce, který budete potřebovat pro vytvoření rezervace.
- c) Vstupenky na vybranou akci mohou být prodávány v různých cenových úrovních, které můžete zákazníkovi vytisknout. Stisknutím tlačítek: VSTUPENKY/VÝPIS CENOVÝCH ÚROVNÍ AKCE, zadáte ID kód požadované akce a stisknete klávesu TISK.
- d) Rezervaci vstupenky provádí parter stiskem klávesy VSTUPENKY/REZERVACE VSTUPENKY. Zadejte ID kód akce a stiskněte klávesu POTVRDIT (u některých sportovních utkání lze vybrat sektor dle příslušnosti fanoušků, pro samostatný výběr stiskněte klávesu POKRAČOVAT)
- e) Zadáním čísla na numerické klávesnici vyberte konkrétní cenovou úroveň, ze které chce zákazník vstupenky vybírat.
- f) Na následující obrazovce zvolte počty vstupenek pro jednotlivé věkové kategorie a stiskněte klávesu POTVRDIT (pokud je pro vybranou cenovou úroveň umožněno vybírat vstupenky z více sektorů, můžete se zákazníkem provést výběr stiskem tlačítka „ANO“ a zadáním čísla požadovaného sektoru).
- g) Vytištěnou rezervaci předložte zákazníkovi ke kontrole, pokud s údaji na rezervaci souhlasí, můžete pokračovat bodem B. Zaplacení vstupenky.
- h) Pokud zákazník s údaji na rezervaci nesouhlasí, uložte rezervaci do provozní obálky. Následně můžete se zákazníkem vytvořit novou rezervaci.

#### 5. Zaplacení vstupenky

- a) Na základní obrazovce stiskněte klávesu VSTUPENKY/ZAPLACENÍ VSTUPENKY. Vyberte příslušný typ zákaznickovy rezervace a ruční čtečkou načtete čárový kód z rezervace nebo ručně zadáte číslo rezervace a poté stiskněte klávesu POTVRDIT. Terminál zobrazí informace o požadovaných vstupenkách a také jejich souhrnnou cenu.
- b) Převezměte hotovost od zákazníka a poté stiskněte klávesu TISK VSTUPENEK.
- c) Pokud Vám zákazník nezaplatil, stiskněte klávesu „NE“.
- d) PAYSAFECARD

#### 38. PAYSAFECARD

1. Součástí neloterních služeb je také PAYSAFECARD, což je služba umožňující bezpečné platby v online obchodech.

#### 2. PIN KÓD

- a) Služba je umístěna pod tlačítkem PAYSAFECARD – PAYSAFECARD PIN.
- b) Zákazník může zvolit pouze z nabídky hodnot 200 Kč, 500 Kč, 1 200 Kč a 2 500 Kč.
- c) Obsluha převezme od zákazníka příslušnou částku, zadá hodnotu na terminálu a předá zákazníkovi vytištěné potvrzení s PIN kódem.
- d) V případě nutnosti lze zrušit transakci do 15 minut od vytištění potvrzení, kód nesmí být již použit.
- e) Pokud se potvrzení nevytisklo správně a není čitelné sériové číslo transakce, lze postupovat funkcí dotisku, jehož pomocí lze transakci zrušit a provést službu znovu.
- f) Uplatnitelnost kódu je možná až 5 minut po vytištění PIN kódu.



### 3. DIRECT

- a) Tuto službu lze poskytovat všem osobám, které dosáhly 16 let věku.
- b) Služba je umístěna pod tlačítkem PAYSAFECARD – PAYSAFECARD DIRECT.
- c) Obsluha ruční čtečkou čárového kódu načte zákazníkem předložený čárový kód nebo ručně zadá číselný kód a stisknete POTVRDIT.
- d) Od zákazníka obsluhu převezme příslušnou částku, dokončí operaci a předá vytištěné potvrzení transakce.
- e) V případě nutnosti lze zrušit transakci do 15 minut od vytištění potvrzení.
- f) Pokud se potvrzení nevytisklo správně a není čitelné sériové číslo transakce, lze postupovat funkcí dotisku, jehož pomocí lze transakci zrušit a provést službu znovu.
- g) V případě, že si nejste jisti, zda zákazník dosáhl hranice 16 let věku, doporučujeme, abyste zákazníka požádali o předložení dokladu totožnosti za účelem kontroly věku a způsobilosti smlouvu o poskytnutí služby uzavřít. V dokladu totožnosti zkontrolujte shodu podoby zákazníka s vyobrazením na dokladu totožnosti a datum narození zákazníka.

### 4. Požadavky ze strany PAYSAFECARD

- a) Podle 3. směrnice Evropské unie o praní peněz je třeba přísně dbát na povinnou opatrnost v případech, kdy paysafecard kupuje zákazník, kterého podezříváte, že paysafecard kupuje pro účely financování teroru nebo jiné podezřelé nebo nezákonné činnosti, nebo kdy se zákazník pokouší koupit paysafecard v hodnotě ekvivalentu 15.000 EUR a více buď najednou, nebo v několika transakcích a dnech.
- b) Jestliže máte jakékoli podezření, musíte si od takového zákazníka vyžádat platný průkaz totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas, povolení k pobytu pro cizince, případně řidičský průkaz), zkontrolovat fotografii a zjištěné údaje (Jméno a příjmení zákazníka, datum a místo narození a státní příslušnost zákazníka, bydliště a číslo dokladu) sdělit Kontaktnímu centru SAZKA a.s., na tel. čísle 266121155.
- c) Pro snadnější definování podezřelých aktivit doporučuje společnost Paysafecard, abyste od zákazníka požadovali doklad totožnosti v případech, že se zákazník pokouší nakoupit paysafecard za více než je ekvivalent 2.500 EUR v hotovosti v jedné transakci, za více než je ekvivalent 5 000 EUR v hotovosti během 24 hodin, nebo uskuteční více než 5 nákupů paysafecard, kdy každý nákup převyšuje hodnotu ekvivalentu 1 000 EUR během 24 hodin bez ohledu na způsob placení, případně když se dozvíte, že zákazník kupuje karty k použití jiným osobám.
- d) Další doporučení k zabránění podvodu: nikdy neposkytujte PIN KÓD po telefonu ani za účelem testování.

### 39. BALÍKY

1. Zákazníci společnosti SAZKA mohou na vybraných prodejních místech převzít nebo podat balík. Balík k převzetí byl objednaný na některém z internetových obchodů, a při zadání dopravy zvolili přesně dané prodejní místo SAZKA. Dopravu balíků na prodejní místa společnosti SAZKA zajišťuje společnost DPD a Česká pošta. Balík k podání je služba, k při které zákazník posílá jinému zákazníkovi balík na prodejní místo. Zákazník, který balík odesílá vyplňuje údaje v aplikaci dopravce (ČESKÁ POŠTA nebo DPD), vytiskne štítek a přinese balík na prodejní místo s SAZKA.
2. Balíky mají úložní dobu 7 dnů a jsou k vydání s dobírkou nebo bez dobírky, dle zadání během internetové objednávky. U balíků přepravovaných Českou poštou mohou zákazníci dobírku zaplatit ještě před samotným vyzvednutím, a to službou „dobírka on-line“. Platbu

lze provést kliknutím na příslušný odkaz v emailovém avízu zaslaném přímo Českou poštou.

3. Partner společnosti SAZKA je povinen 14 dnů před plánovaným uzavřením prodejního místa (například z důvodu dovolené) hlásit plánované uzavření prodejního místa společnosti SAZKA, buď telefonicky nebo mailem Kontaktnímu centru, nebo svému obchodnímu zástupci.
4. V případě neplánovaného uzavření prodejního místa je tak partner povinen informovat společnost SAZKA neprodleně.
5. Pokud chce zákazník reklamovat převzatý balík, odkáže ho obsluha na informační linku DPD (2[redacted]) nebo České pošty (8[redacted]).

#### 40. Příjem balíků

1. Balíky na prodejní místa zaváží kurýr společností DPD nebo Česká pošta. Obsluha terminálu tyto balíky přebírá prostřednictvím terminálu, kdy u každého balíku načte čárový kód.
2. Před převzetím a načtením kódů vždy je nutno zkontrolovat, zda balík není poškozený, mokrý nebo jinak znehodnocený. V takovém případě balík nenačítá čtečkou, ale vrací ho zpět kurýrovi.
3. Pokud je balík těžší než 20 kg, nebo jedna strana balíku je větší než 1 metr, je obsluha povinna balík odmítnout, vrátit kurýrovi a nenačítat do terminálu.
4. Jakmile obsluha všechny balíky načte a potvrdí, vytiskne terminál Potvrzení o přijetí balíků ve dvou vyhotoveních. Dle seznamu obsluha zkontroluje všechny převzaté balíky, spolu s kurýrem obě potvrzení podepíše. Jedno potvrzení vloží do provozní obálky a druhé potvrzení předá kurýrovi.
5. V případě, že na prodejně jsou uloženy nevyzvednuté balíky po úložní době, terminál vytiskne také seznam balíků k vrácení, obsluha terminálu postupuje dle bodu o vracení balíků kurýrovi.

#### 41. Výdej balíku zákazníkovi

1. Zákazník, který požaduje výdej balíku, sdělí obsluze své jméno a obsluha terminálu balík nalezne dle jména příjemce a načte čárový kód balíku do terminálu.
2. Na obrazovce se zobrazí podrobné údaje – jméno a příjmení a dále, zda je balík na dobírku.
3. Pokud je balík na dobírku, je obsluha povinna převzít od zákazníka sumu odpovídající výši dobírky a dále zadá PIN zákazníka, který mu zákazník nadiktuje.
4. Pokud PIN nesouhlasí, obsluha v žádném případě balík nevydává do rukou zákazníka.
5. Pokud je balík na dobírku a zákazník nemá požadovanou hotovost, je třeba operaci na terminálu přerušit tlačítkem „menu“ a balík nevydávat zákazníkovi.

6. Potvrzené vydání balíku na terminálu nelze zrušit, pokud obsluha omylem potvrdí výdej balíku a nepřevzala požadovanou dobírku, balík si ponechá a kontaktuje Kontaktní centrum SAZKA.

#### 42. Vrácení balíků kurýrovi

1. Nevyzvednuté balíky po úložní době je nutné vrátit zpět kurýrovi DPD nebo České pošty.
2. Seznam balíků po úložní době lze zobrazit a vytisknout na terminálu.
3. V případě vrácení balíků kurýrovi obsluha každý balík načte čtečkou a předá kurýrovi.
4. Vždy když obsluha vrací balík zasílaný prostřednictvím České pošty je nutné upravit adresní štítek.
  - a) Pokud se vrací balík po skončení úložní doby, obsluha škrtně křížem adresu adresáta tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. Na zásilce vyznačí šipku směřující k adrese odesílatele a poznámku „ZPĚT“.
  - b) Pokud se vrací balík, kdy zákazník neznal PIN nebo byl PIN zablokovan, škrtně obsluha PSČ, město a název provozovny tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. V blízkosti těchto údajů obsluha uvede PSČ a název ukládací pošty a připiše „CHYBA OVĚŘENÍ“.
  - c) Pokud se vrací balík, který se poškodil během úložní doby, obsluha vyplní formulář „Zápis o poškození zásilky“, který pak předá společně s balíkem kurýrovi. Zároveň zaškrtně PSČ, město a název provozovny tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. V blízkosti těchto údajů obsluha uvede PSČ a název ukládací pošty a připiše „POŠKOZENO“. Před vrácením kurýrovi je třeba požádat o svoz.
5. Potvrzení o vrácení balíků se vytiskne z terminálu ve dvou vyhotoveních. Obsluha zkontroluje, zda seznam souhlasí s předávanými balíky, obě potvrzení o vrácení spolu s kurýrem podepíše a jedno potvrzení vloží do provozní obálky a druhé potvrzení předá kurýrovi.
6. Pokud provozovna zjistí, že došlo ke ztrátě balíku, který převzala od kurýra České pošty, obsluha vyplní „Formulář o ZTRÁTĚ / NEDORUČENÍ zásilky“.
7. V případě, že v okamžiku vrácení balíků kurýrovi České pošty nemáte funkční terminál vyplní obsluha čísla vrácených balíků do „Potvrzení o vrácení balíků“ a podepíše jej společně s kurýrem. Jednu kopii předá kurýrovi a druhou si ponechá. Svoji kopii vyfotí a zašle na email: [baliky@posty.cz](mailto:baliky@posty.cz)
8. V případě vrácení balíku, na kterém je pouze podací nálepka (neobsahuje údaje o adresátovi, odesílateli) je nutné zavolat na kontaktní centrum SAZKY a potvrdit si PSČ pro vrácení balíku, které následně manuálně doplníte přímo na balík. Kurýr ČESKÉ POŠTY nemusí balík k vrácení přijmout v případě, že není doplněno PSČ adresy, na které se má daný balík vrátit.

#### 43. Podání balíku

1. Zákazník přinese na prodejní místo balík, který chce odeslat na jiné prodejní místo v ČR.

2. Zákazník předává obsluze terminálu k Podání nepoškozený balík s nalepeným štítkem, který obsahuje údaje o odesílateli, adresátovi a čitelný čárový kód.
3. Podání balíku bez štítku není v síti prodejních míst s terminálem SAZKY možné, zákazník musí v takovém případě využít pobočky ČESKÉ POŠTY.
4. Podání balíku zákazníkem není zpoplatněno
5. Po kontrole velikosti balíku (maximální rozměr nejdelší strany může být 50 cm) načte obsluha čárový kód do terminálu v části „Příjem od kurýra ČESKÁ POŠTA“, potvrdí tlačítka PŘIJMOUT a Ukončit příjem balíků.
6. Po dokončení transakce v terminálu a vytištění potvrzení vyplní zákazník své jméno a podepíše se na vytištěné potvrzení o přijetí balíků.
7. Pro předání převzatých balíků kurýrovi postupuje obsluha stejně jako při vracení nevyzvednutých balíků.

## **G. Herní portál SAZKA**

### **44. Hráčské konto**

1. Zákazníci společnosti SAZKA, kteří se účastní internetového sázení, mohou na prodejních místech společnosti SAZKA provádět ověření totožnosti, vklad a výběr hotovosti ze svého hráčského konta.

### **45. Ověření totožnosti**

1. Zákazník se dostaví na pobočku, kde požádá o ověření totožnosti pro herní portál Sazka.cz;
2. obsluha zákazníka identifikuje prostřednictvím tel. čísla, případně zákaznického čísla, pod kterým je klient registrován v Herním portále Sazka.cz;
3. obsluze jsou na terminálu zobrazeny osobní údaje zákazníka (jméno, příjmení, dat. nar., RČ (pokud bylo přiděleno), pohlaví, trvalý nebo přechodný pobyt, adresa, občanství, místo a země narození)
4. obsluha si vyžádá od zákazníka doklad totožnosti (OP, cest. pas, povolení k pobytu), ověří z něj, zda zobrazené údaje souhlasí a zároveň ověří shodu podoby zákazníka s vyobrazením na dokladu totožnosti, pokud je vše v pořádku stiskne tlačítko SOUHLASÍ;
5. na další obrazovce zadá údaje o dokladu, z nějž byla totožnost ověřena (číslo, typ, platnost dokladu a stát, případně orgán, který jej vydal) a dokončí ověření totožnosti stiskem tlačítka OVĚŘIT;
6. pokud údaje nebo podoba zákazníka nesouhlasí s dokladem, nebo je doklad neplatný, obsluha ukončí ověření totožnosti tlačítkem NESOUHLASÍ;
7. ověření totožnosti je možné provést i při vkladu a výběru.

#### 46. Vklad do herního portálu SAZKA.cz

1. Vklad do Herního portálu SAZKA.cz uskutečňuje sázející, který je zaregistrovaný do Herního portálu SAZKA.cz.
2. Vklad je omezen v jedné transakci vkladu hodnotou 10 – 5 000 Kč. Dále je vklad omezen maximální částkou vkladu za 24 po sobě jdoucích hodin, která činí také 5 000 Kč.
3. Sázející na prodejním místě společnosti SAZKA nehradí žádný poplatek za realizaci vkladu. Případné poplatky stanovené ve Všeobecných podmínkách Herního portálu SAZKA.cz jsou sázejícímu strženy přímo z jeho účtu v Herním portálu SAZKA.cz.
4. Postup realizace transakce vkladu:
  - a. Sázející požádá o vklad do Herního portálu SAZKA.cz
  - b. Partner stiskne klávesu HERNÍ PORTÁL a dále klávesu VKLAD.
  - c. Sázející nadiktuje partnerovi své zákaznické číslo, které mu bylo přiděleno při registraci v Herním portálu SAZKA.cz nebo své telefonní číslo, které si registroval v Herním portálu SAZKA.cz. Terminálová aplikace umožní vložit pouze jeden z těchto údajů.
  - d. Sázející dále sdělí konkrétní hodnotu svého vkladu.
  - e. Partner všechny údaje zadá do terminálu, převezme hotovost od sázejícího, vyžádá si občanský průkaz, cestovní pas nebo povolení k pobytu sázejícího a zkontroluje podobu sázejícího s fotografií v předloženém dokladu totožnosti a teprve poté stiskne klávesu POKRAČOVAT.
  - f. Pokud by se podoba v dokladu totožnosti neshodovala s podobou sázejícího, partner ukončí transakci stiskem klávesy DOMŮ a vrátí vklad sázejícímu.
  - g. Po stisku klávesy POKRAČOVAT se na další terminálové obrazovce zobrazí pole, do kterého partner zadá číslo dokladu totožnosti sázejícího a stiskne klávesu POTVRDIT.
  - h. Terminál vytiskne Potvrzení o vkladu do Herního portálu SAZKA.cz, nebo Potvrzení o zamítnutí vkladu do Herního portálu SAZKA.cz. Potvrzení o vkladu nebo o jeho zamítnutí předá partner sázejícímu. Pokud sázející předložil doklad, který nebyl ověřen nebo ještě nemá ověřený účet, terminál zobrazí osobní údaje sázejícího uvedené v Herním portálu SAZKA.cz a partner provede ověření totožnosti dle čl. 45.
  - i. V případě, že byl vklad zamítnut je na Potvrzení o zamítnutí vkladu uvedeno telefonní číslo na kontaktní centrum SAZKY, na které se sázející může obrátit pro detailní informace o důvodech zamítnutí.

#### 47. Výběr z herního portálu SAZKA.cz

1. Výběr z herního portálu SAZKA.cz je možné realizovat pouze s Kódem pro výběr ze SAZKA.cz (šestimístný jednorázový kód), který si sázející musí vygenerovat po přihlášení do svého účtu na Herním portálu SAZKA.cz. Tento kód má platnost 24 hodin, pak je automaticky v systému zrušen.
2. Hodnota jednoho výběru je omezena na 100 – 5 000 Kč. Dále je výběr omezen maximální částkou výběru za 24 po sobě jdoucích hodin, která činí také 5 000 Kč.

3. Sázející na prodejním místě společnosti SAZKA nehradí žádný poplatek za realizaci výběru. Případné poplatky stanovené ve Všeobecných podmínkách Herního portálu SAZKA.cz jsou sázejícímu strženy přímo z jeho účtu v Herním portálu SAZKA.cz.
4. Postup realizace transakce výběru:
  - a. Na začátku transakce partner ověří dostatek hotovosti v pokladně. Pokud partner zjistí, že nemá dostatek hotovosti k uskutečnění transakce, požadavek sázejícího na výběr odmítne s vysvětlením, že nemá dostatek hotovosti k realizaci transakce.
  - b. Partner stiskne klávesu HERNÍ PORTÁL a dále klávesu VÝBĚR.
  - c. Sázející nadiktuje Partnerovi Kód pro výběr ze SAZKA.cz (6 číslic). Partner tento kód zadá do pole Kód pro výběr ze SAZKA.cz.
  - d. Dále systém partnera požádá o zadání částky výběru. Částku výběru partnerovi sdělí opět sázející a partner částku zadává do pole ČÁSTKA.
  - e. Partner si od sázejícího dále vyžádá občanský průkaz, cestovní pas nebo povolení k pobytu sázejícího a zkontroluje podobu sázejícího s fotografií v předloženém dokladu totožnosti. Teprve poté stiskne klávesu POKRAČOVAT.
  - f. Pokud by se podoba v dokladu totožnosti neshodovala s podobou sázejícího, partner ukončí transakci stiskem klávesy DOMŮ.
  - g. Po stisku klávesy POKRAČOVAT se na další terminálové obrazovce zobrazí pole, do kterého partner zadá číslo dokladu totožnosti sázejícího a stiskne klávesu POTVRDIT.
  - j. Pokud je transakce výběru schválena, terminál následně vytiskne Potvrzení o výběru z účtu Herního portálu SAZKA.cz a partner spolu s potvrzením předá sázejícímu hotovost ve výši výběru. Pokud sázející předložil doklad, který nebyl, terminál zobrazí osobní údaje sázejícího uvedené v Herním portálu SAZKA.cz a partner provede ověření totožnosti dle čl. 45.
  - h. Pokud transakce výběru není schválena, terminál vytiskne potvrzenku s informací, že Výběr z účtu Herního portálu SAZKA.cz byl zamítnut. Na potvrzence je dále uvedeno telefonní číslo na kontaktní centrum SAZKY, na které se sázející může obrátit pro detailní informace o důvodech zamítnutí.
  - i. V případě, že sázející nadiktoval správný Kód pro výběr ze SAZKA.cz, ale neplatnou částku transakce se automaticky v Herním portálu SAZKA.cz zruší.
  - j. V případě, že sázející nadiktoval neplatný Kód pro výběr ze SAZKA.cz, ale platnou částku výběru, může sázející zadání těchto údajů zopakovat i vícekrát.
  - k. Vklad do Herního portálu SAZKA.cz uskutečňuje sázející, který je zaregistrovaný do Herního portálu SAZKA.cz.

#### 48. Zamítnutí operace

1. Obsluha terminálu je povinná vždy zkontrolovat totožnost zákazníka oproti předloženému průkazu totožnosti. Pokud obsluha terminálu shledá nesrovnalosti na průkazu totožnosti (nesouhlasí fotografie, platnost průkazu) je oprávněna operaci vkladu či výběru zamítnout.

## H. Platby za produkty prostřednictvím bezhotovostního platebního terminálu

#### 49. mPOS terminál

1. Mobilní mPOS terminál Spire Payments SPM2 je určen pro elektronickou akceptaci platebních karet asociací MasterCard a VISA. Terminál mPOS funguje jako čtečka platebních karet a je schopen akceptovat transakce provedené pomocí čipu karty,

magnetického proužku karty nebo bezkontaktního rozhraní karty. Neobsahuje tiskárnu pro tisk účtenek o transakci – účtenky jsou vydávány elektronicky a pouze na žádost zákazníka.

2. Terminál mPOS pro správnou funkčnost vyžaduje spárování prostřednictvím technologie Bluetooth s mobilním zařízením (Smartphone nebo Tablet). Toto mobilní zařízení musí být vybaveno podporovaným mobilním OS a obsahovat nainstalovanou mPOS mobilní aplikaci. Kombinace mobilního zařízení spolu s mPOS terminálem vytváří mobilní akceptační místo platebních karet.
3. SAZKA dodává mPOS partnerům ve spolupráci se společnostmi Sonet, společnost s r.o., Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. a SAZKAmobil.

#### **50. Povinnosti vyplývající z provozu mPOS terminálu**

1. Partner provozující terminál mPOS získaný prostřednictvím SAZKY je povinen přijímat bezhotovostní platby k úhradě hazardních her.
2. Při přijímání bezhotovostních plateb prostřednictvím terminálu mPOS je partner povinen dodržovat Produktové obchodní podmínky pro přijímání platebních karet vydané Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

#### **51. Bezhotovostní úhrada hazardních her a neloterní činnosti**

1. Hradí-li zákazník platbu bezhotovostním stykem, je obsluha povinna dbát zvýšené opatrnosti. V případě provedení sázky na terminálu SAZKA není obsluha terminálu povinna vydat zákazníkovi potvrzení o sázce, dokud nedojde k potvrzení platby prostřednictvím platebního terminálu. V případě neloterní činnosti je obsluha oprávněna nejprve požadovat provedení platby, než potvrdí operaci na terminálu SAZKA.

#### **52. Informace o provedených transakcích**

1. SAZKA a.s. má přístup k reportu transakcí uskutečněných skrze platební terminál v rozsahu: datum, čas, částka, variabilní symbol transakce.

### **I. Reklamacce**

#### **53. Postup přijetí reklamace**

1. Uplatnění reklamace na prodejním místě probíhá vždy vyplněním reklamačního listu (Příloha č. 2), pokud níže není stanoveno jinak. Zákazník má též k dispozici webový formulář na adrese <https://www.sazka.cz/centrum-podpory/reklamace>.
2. Tiskopis reklamačního listu dodává partnerovi společnost SAZKA.
3. Do reklamačního listu partner uvede číslo obstaravatelské licence, číslo potvrzení sázky nebo číslo losu, datum podání reklamace, typ hazardní hry nebo produktu, výši požadované částky, důvod reklamace, údaje o reklamujícím (jméno, adresa, tyto údaje partner ověří podle průkazu totožnosti, kontakt na sázejícího), jméno a podpis příjemce reklamace (vedoucí prodejního místa a partner), adresu prodejního místa a telefonní číslo.

4. Na reklamačním listu je nutné potvrdit převzetí/odmítnutí předání originálu potvrzení o sázce či losu, případně o platbě neloterního produktu tak jak je popsáno níže u jednotlivých typů reklamace.
5. Reklamační list se vyhotovuje ve třech vyhotoveních: originál se ihned odešle společnosti SAZKA (do společnosti SAZKA musí být reklamační list spolu s požadovanými přílohami doručen nejpozději do 3 pracovních dnů od sepsání reklamace), první kopii obdrží sázející a druhou kopii partner vloží do provozní obálky.
6. Náklady na reklamaci nese každá ze stran ze svého.
7. Výsledek reklamačního řízení sdělí SAZKA reklamujícímu do 30 dní od uplatnění reklamace.
8. V případě jakýchkoli dotazů nebo potíží související s přijímáním reklamace se partner obrátí na telefonní číslo reklamací uvedené v záhlaví těchto provozních předpisů.
9. V žádném případě nesmí partner vkládat originál reklamačního listu s přiloženým originálem potvrzení o sázce do kterékoli provozní obálky, ale odešle jej do společnosti SAZKA.

#### **54. Postup při reklamaci výher z hazardní hry**

1. Reklamační výher uplatňuje partner prostřednictvím reklamačního listu a přiložením originálu platného potvrzení o sázce nebo přiložením originálu losu příslušné okamžité loterie. Převzetí originálu potvrzení o sázce nebo originálu losu partner potvrdí na reklamačním listu. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce či losu, vyznačí tuto skutečnost partner taktéž na reklamačním listu.

#### **55. Reklamační sázky hazardní hry**

1. V případě, že terminál označí potvrzení sázky za nevýherní a sázející přesto trvá na vyplacení výhry, partner postupuje tak, že pomocí výpisu z terminálu vytiskne a předá sázejícímu ke kontrole výsledky hazardních her za období platnosti předloženého potvrzení sázky. Pokud i po této kontrole sázející trvá na tom, že potvrzení sázky je výherní, partner vyhotoví reklamační list a dále postupuje dle odst. 50.
2. V případě, že sázející předloží poškozené potvrzení o sázce a trvá na vyplacení výhry a terminál potvrzení neakceptuje, partner vyhotoví reklamační list. K originálu reklamačního listu je nutné přiložit originál potvrzení o sázce i poničené, potrhané, částečné či jinak znehodnocené. Převzetí originálu potvrzení o sázce partner potvrdí na reklamačním listu. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce, vyznačí tuto skutečnost partner na reklamačním listu.
3. V případě, že terminál při ověření potvrzení sázky zobrazí informaci o tom, že výhra již byla vyplacena, partner je povinen zdržet takto ověřované potvrzení sázky a vyhotovit reklamační list. Dále postupuje podle odst. 50 a reklamační list, zdržené potvrzení o sázce a sdělení z terminálu s důvodem, proč se nemůže výhra vyplatit, ihned zasílá do SAZKA. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce, vyznačí tuto skutečnost partner na reklamačním listu.




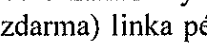


4. U předplatných sázek je nutné uvádět sázkové období, ve kterém sázející žádá výhru.

#### 56. Reklamacce okamžitých loterií

1. V případě, že terminál označí originál losu za nevýherní a sázející přesto trvá na vyplacení výhry, partner odebere sázejícímu los a vyhotoví reklamační list. Převzetí originálu losu partner potvrdí na reklamačním listu. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného losu, vyznačí tuto skutečnost partner na reklamačním listu.
2. V případě, že terminál při ověřování zobrazí informaci o tom, že výhra již byla vyplacena, partner je povinen zadržet takto ověřovaný los a vyhotovit reklamační list. Dále postupuje podle odst. 50 a reklamační list, zadržovaný los a sdělení z terminálu s důvodem, proč se nemůže výhra vyplatit, ihned zasílá do SAZKA. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného losu, vyznačí tuto skutečnost partner na reklamačním listu.

#### 57. Reklamacce při prodeji kreditu SIM karet, placení faktur, pojištění, složenek, platba vstupenek, PaysafeCard či balíku

1. V případě, kdy zákazník obdržel vytištěné potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2 karta, Vodafone nebo SAZKAmobil dobíjení) nebo náhradní stvrzenku, eventuálně náhradní potvrzení, a dobití nebylo operátorem provedeno (během tří hodin u T-Mobile dobíjení, čtyřiaadvaceti hodin u O2 karet dobíjení, čtyřiaadvaceti hodin u dobíjení Vodafone karet, čtyřiaadvaceti hodin u dobíjení SAZKAmobil karet), je třeba zákazníka odkazovat na zákaznické centrum operátora:
  - a) pro T-Mobile Czech Republic a.s.: + nebo v případě volání z mobilního telefonu T-Mobile, linka 4603 zdarma,
  - b) pro O2 Czech Republic a.s.: Zelená linka +420 800 330 088, O2 karta linka \*88 z mobilního telefonu v síti O2 Czech Republic a.s., zdarma,
  - c) pro Vodafone Czech Republic a.s.: +, Vodafone linka \*077 z mobilního telefonu v síti Vodafone zdarma,
  - d) pro Sazku (SAZKAmobil): linka péče o zákazníky  (zdarma) nebo ze zahraničí +1 nebo (zdarma) linka péče o zákazníky \*11 z mobilního telefonu SAZKAmobil.
2. Pokud zákazník trvá na reklamaci na prodejním místě i přes odkaz na zákaznické centrum operátora, pak s tímto zákazníkem je možné sepsat reklamační list.
3. Na vyřízení reklamace vzniklé při prodeji kreditu SIM karet (T-Mobile, O2, Vodafone) se přiměřeně použije postup při reklamaci podle těchto provozních předpisů.
4. V případě reklamace poskytované služby placení faktur, pojištění a složenek, postupuje partner podle těchto provozních předpisů.
5. Reklamacce služeb SAZKAmobil se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAZKAmobilu, které jsou dostupné na [www.sazkamobil.cz](http://www.sazkamobil.cz). Reklamaci ceny či kvality služeb a případnou reklamaci výrobních vad SIM karty je možné uplatnit zavoláním na infolinku SAZKAmobil \*11 nebo 800 77 11 11. Reklamaci je možné uplatnit i v písemné formě prostřednictvím odeslání Reklamačního formuláře, který je k dispozici ke stažení a vytištění na [www.sazkamobil.cz](http://www.sazkamobil.cz), a to na adresu SAZKA a.s., SAZKAmobil, oddělení péče o zákazníky, Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.

**58. Náhrada škody vzniklá chybným postupem obsluhy a následně zákazníkem úspěšně uplatněné reklamace**

1. Společnost SAZKA uplatňuje po partnerovi náhradu škody zejména v následujících případech:
  - a. obsluha zrušila sázku a ponechala zákazníkovi potvrzení o sázce, které správně měla vložit do provozní obálky,
  - b. obsluha zrušila platbu neloterního produktu a ponechala zákazníkovi potvrzení o platbě (např. dobíjení, platba faktur, vstupenka, Paysafecard, balík), které správně měla vložit do provozní obálky,
  - c. obsluha zrušila vklad na herní portál a ponechala zákazníkovi potvrzení o vkladu, které správně měla vložit do provozní obálky,
  - d. obsluha stiskla potvrzení o výplatě výhry, a přitom výhru nevyplatila, zákazník ji uplatňuje na základě výherního potvrzení či výherního losu
2. Vyrozumění o uplatnění náhrady škody obdrží partner prostřednictvím doručené pošty na Extranetu.

Částka, kterou SAZKA uplatňuje, bude následně zahrnuta ve druhém týdenním vyúčtování od doručení vyrozumění v kolonce ostatní platby.

**Sankce a náhrada škod**

**59. Náhrada škody při poruše terminálu**

1. V případě, že vinou společnosti SAZKA je terminál mimo provoz nepřetržitě více než pět hodin z provozní doby prodejního místa, vzniká partnerovi nárok na finanční vyrovnání dle níže uvedené tabulky, které uplatňuje na formuláři „Žádost o vyrovnání finančních částek“ (Příloha č. 3).

Tabulka náhrady pro terminály SAZKA:

Průměrné dlouhodobé týdenní vklady a tržby za jeden terminál		Smluvní pokuta	
Od	Do	za 1 h	Za 5 h
0 Kč	25 000 Kč	22 Kč	110 Kč
25 001 Kč	27 500 Kč	28 Kč	140 Kč
27 501 Kč	35 000 Kč	33 Kč	165 Kč
35 001 Kč	40 000 Kč	39 Kč	195 Kč
40 001 Kč	52 000 Kč	50 Kč	250 Kč
52 001 Kč	75 000 Kč	77 Kč	385 Kč
75 001 Kč	120 000 Kč	121 Kč	605 Kč
120 001 Kč	180 000 Kč	160 Kč	800 Kč
180 001 Kč	240 000 Kč	242 Kč	1 210 Kč
240 001 Kč	300 000 Kč	308 Kč	1 540 Kč
300 001 Kč	360 000 Kč	352 Kč	1 760 Kč
360 001 Kč	420 000 Kč	396 Kč	1 980 Kč

420 001 Kč	480 000 Kč	440 Kč	2 200 Kč
480 001 Kč	540 000 Kč	484 Kč	2 420 Kč
540 001 Kč	600 000 Kč	528 Kč	2 640 Kč
600 001 Kč	660 000 Kč	572 Kč	2 860 Kč
660 001 Kč	-	616 Kč	3 080 Kč

2. Výše smluvní pokuty již zohledňuje veškeré finanční aktivity provozované partnerem prostřednictvím terminálu. Do uvedené doby se nezapočítává zavírací doba provozovny. Partner má na tuto smluvní pokutu nárok pouze v tom případě, že poruchu terminálu bez zbytečného odkladu nahlásí na Kontaktní centrum společnosti SAZKA. Pokud by porucha terminálu byla způsobena partnerem nebo osobami, jimž partner umožnil přístup k terminálu, zavazuje se partner zaplatit společnosti SAZKA smluvní pokutu ve stejné výši, jakou uvádí tabulka v tomto bodě. Oznámení o přerušení provozu terminálu zakládající nárok na smluvní pokutu předkládá oprávněná smluvní strana druhé smluvní straně na předepsaném formuláři "Žádost o vyrovnání finančních částek", který je součástí prvotního závozu terminálu spotřebním materiálem v době spuštění a dále pak podléhá standardnímu objednávkovému systému společnosti SAZKA.
3. Žádost o vyrovnání finančních částek uplatňuje partner také v případě nemožnosti dokončit započatou finanční operaci, a to až po vyčerpání všech možností operaci dokončit vlastními silami nebo ve spolupráci s Pomocnou linkou.
4. Formulář „Žádost o vyrovnání finančních částek“ se vyhotovuje ve třech vyhotoveních, originál a první kopie slouží pro potřeby společnosti SAZKA, druhá pro potřeby partnera. Vyplněný formulář musí být odeslán nejpozději do tří pracovních dnů od vzniku nároku na toto vyrovnání na adresu SAZKA a.s., Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6. V žádném případě nesmí partner vkládat formulář do žádné provozní obálky.
5. Formulář je navržen univerzálně pro výpadky terminálu i pro náhradu za nevytištěná, chybně vytištěná, poškozená nebo zákazníkem odmítnutá potvrzení o sázce. V případě, že partner uplatňuje náhradu za chybně vytištěná, poškozená nebo zákazníkem odmítnutá potvrzení o sázce, musí tato být vždy přiložena v originální podobě k formuláři. Pokud je důvodem uplatnění žádosti chybné načtení sázenky, musí i tato sázenka být přiložena v originální podobě k formuláři.
6. V případě, že partner nárokuje vyrovnání za více výpadků či více potvrzení o sázce, vyplňuje pro každý jednotlivý případ samostatnou žádost.
7. Partner je povinen řídit se doprovodnými texty v žádosti a vyplňovat pouze ta pole, která jsou pro něj určena. V žádném případě nesmí vyplňovat části formuláře pod čarou, označené „Vyplňuje SAZKA a.s.“.
8. Doporučení – v případě telefonických kontaktů týkajících se předmětné žádosti partner uvádí jména osob, se kterými hovořil, do kolonky formuláře „popis okolností“.
9. Společnost SAZKA žádost vyřídí v co nejkratší době po jejím převzetí. V případě náročnějšího šetření bude partner písemně nebo telefonicky vyrozuměn. V případě

hromadných komunikačních výpadků si společnost SAZKA vyhrazuje právo na vyřízení žádostí podle svých okamžitých možností.

10. V případě kladného vyřízení žádosti bude přiznaná částka poukázána na bankovní účet partnera. V případě zamítnutí žádosti bude partner o této skutečnosti písemně vyrozuměn.
11. Stav vyřízení žádosti si partner může ověřit u společnosti SAZKA na telefonním čísle Kontaktního centra. Po vyřízení žádosti jsou příslušné dokumenty partnerovi k dispozici rovněž na Extranetu.
12. Úplnost a správnost vyplnění formuláře má zásadní vliv na rychlost vyřízení žádosti.

#### **60. Další platební povinnosti**

1. V případě, že partnerovi vznikne povinnost společnosti SAZKA uhradit penále, náhradu škody nebo jiné poplatky, zašle společnost SAZKA partnerovi fakturu, na jejímž základě partner předepsanou úhradu provede, a to nejdéle do dvou pracovních dní od doručení faktury.
2. V případě, že byl partnerovi nuceně aktivován balíček losů nebo byl partner sankcionován v souladu se smlouvou jiným způsobem, bude společností SAZKA o této skutečnosti informován v následujícím týdnu jedním ze způsobů stanovených smlouvou.
3. Pokud bude partnerovi snížena sazba odměny v závislosti na výsledku hodnocení prodejního místa, bude o této skutečnosti informován dle smluvně stanovených podmínek.

### **J. Administrativa mezi společnostmi SAZKA a partnerem**

#### **61. Provozní obálky a jejich používání**

1. Partner je ve styku se společností SAZKA povinen používat předepsané tiskopisy (Provozní obálka, Provozní obálka Okamžité loterie, Obálka pro smlouvy a potvrzení o registraci, Žádost o vyrovnání finančních částek a Reklamační list), které dodává společnost SAZKA. Požadavky na dodávku tiskopisů je nutno u společnosti SAZKA uplatnit nejméně týden před pravidelně dohodnutou distribucí telefonicky na Kontaktním centru společnosti SAZKA.
2. Partner v pravidelném cyklu vyhotovuje následující provozní obálky podle požadavku společnosti SAZKA:
  - a) Provozní obálku v týdenním cyklu, do které partner vloží:
    - i. doklad o zrušení sešitý spolu se zrušeným potvrzením sázky,
    - ii. doklad o zrušení dobítí kreditu GSM sešitý spolu se zrušeným potvrzením o dobítí,
    - iii. doklad o vyplacené výhře sešitý spolu s potvrzením výherní sázky (do 250 000 Kč včetně),
    - iv. doklad o zrušení platby služby sešitý spolu se zrušeným potvrzením o platbě služby.

Po ukončení sázkového týdne vyplní partner přední stranu předepsané Provozní obálky IGT dle skutečnosti. Jedná se o týdenní obálku, tudíž do obálky vkládá pouze doklady vztahující se k jednomu sázkovému týdnu.

- b) Provozní obálku Okamžité loterie v měsíčním cyklu, do které partner vloží

- i. výherní los sešitý spolu s potvrzením výše výhry do 250 000 Kč včetně,
    - ii. doklad o dodávce losů.
  - c) Obálka pro smlouvy a potvrzení o registraci slouží pro vkládání veškerých potvrzení o registraci do SAZKA Klubu,  
doklady vložené do Obálky pro smlouvy a potvrzení o registraci průběžně odebírá zaměstnanec společnosti SAZKA, obálka zůstává stále na prodejním místě.
3. Provozní obálky obsahují informace o činnosti na terminálu. Partner odpovídá za vyplnění veškerých údajů v předtištěných polích a za vložení požadovaných dokladů v rámci příslušného období. Tyto provozní obálky řádně zalepí a podepíše partner, popřípadě pověřený zaměstnanec partnera, a uloží na bezpečném místě.
  4. Provozní obálky pravidelně od partnera přebírá a kontroluje zaměstnanec regionálního střediska společnosti SAZKA. V případě rozdílu v obsahu předávaných obálek je sepsán s partnerem protokol o zjištěných závadách.
  5. Partner a obsluha terminálu zajišťují provozní obálky tak, aby se doklady uložené v obálce nedostali do rukou neoprávněným osobám.

## K. Odvod

### 62. Obecná ustanovení o odvodu

1. Partner je povinen:
  - a) provádět řádně odvody společnosti SAZKA podle smlouvy,
  - b) počínat si s odbornou péčí řádného hospodáře při nakládání se vklady, tržbami a dalšími platbami, odebranými a neprodanými losy a dbát, aby na tomto majetku společnosti SAZKA nebo třetí osoby nedošlo ke vzniku škody, např. nedbalostním jednáním, trestnou činností, přijetím padělaných bankovek apod.; pokud partner vklady, tržby a odebrané a neprodané losy řádně nezajistí, popřípadě přijme padělané bankovky, je povinen škodu, která společnosti SAZKA v této souvislosti vznikne, v plné výši uhradit,
  - c) řídit se platebními podmínkami stanovenými ve smlouvě a obchodních podmínkách, a to s plným vědomím následků plynoucích z jejich porušení; partner si plně uvědomuje své povinnosti podle příslušných platných daňových a finančních právních předpisů, které mu vznikají v souvislosti s plněním smlouvy.
2. Partner je povinen po ukončení sázkového týdne provést odvod, kterým se rozumí odvod vkladů z činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti, tržeb, kaucí, poplatků a dalších plateb na účet společnosti SAZKA po provedení vzájemného zápočtu (dále jen „odvod“) za tento sázkový týden.
3. Odvod je povinen partner provést způsobem stanoveným ve smlouvě. Případné změny týkající se odvodové povinnosti mohou být ze strany společnosti SAZKA partnerovi oznámeny prostřednictvím Zpravodaje, Extranetu nebo jiným vhodným způsobem.

### 63. Postup a povinnosti partnera při odvodu

1. Partner je povinen provádět odvod pouze ze svého bankovního účtu, který je uveden v záhlaví smlouvy, a to prostřednictvím inkasa tak jak je uvedeno ve smlouvě. Změnu

bankovního spojení může partner provést pouze se souhlasem společnosti SAZKA. Jako podklad pro provedení změny bankovního spojení je partner povinen předat společnosti SAZKA níže uvedené podklady:

- a) kopii souhlasu s inkasem ze svého bankovního účtu,
- b) kopii Smlouvy o zřízení bankovního účtu.

2. V případě, že nedojde k odvodu inkasním způsobem a již není možné tímto způsobem odvod realizovat je partner povinen provést odvod buď převodním příkazem anebo složením hotovosti na účet společnosti SAZKA. Partner je dále povinen při odvodu uvádět správný variabilní symbol, který tvoří šestimístné číslo partnera a číslo příslušného sázkového týdne, za který je odvod prováděn. Pokud partner nesplní uvedené povinnosti, vystavuje se nebezpečí, že jeho odvod nebude moci být včas identifikován a bude považován za neprovedený se všemi důsledky, které z toho vyplývají.

#### **64. Vyúčtování**

1. Výše odvodu za ukončený sázkový týden je partnerovi vyčíslena na terminálovém výpisu „Vyúčtování“. Tento výpis partnerovi zasílá společnost SAZKA na terminál po skončení sázkového týdne první pracovní den následujícího sázkového týdne. Výpis obsahuje nejen souhrnné údaje týkající se činnosti související s provozováním hazardních her, ale i souhrnné údaje týkající se neloterní činnosti, kaucí, poplatků a dalších plateb. Manipulačním poplatkem je v tomto případě myšlena částka, která vznikne odečtením částky za vrácené manipulační poplatky od celkově vybrané částky za manipulační poplatky. Terminálový výpis „Vyúčtování“ je pouze podkladem pro odvod, vyčísluje celkovou částku odvodu, kterou je partner povinen uhradit. Nejedná se o daňový doklad nebo fakturu.

#### **65. Provozování více terminálů**

1. V případě, že partner provozuje více terminálů, je celková výše odvodu za ukončený sázkový týden partnerovi vyčíslena na terminálovém výpisu „Vyúčtování“ za všechny jím provozované terminály. Tento terminálový výpis „Vyúčtování“ bude partnerovi zasílán na jeden, partnerem zvolený terminál, podle dohody s regionálním střediskem společnosti SAZKA. Další možností je zaslání „Vyúčtování“ (vyčíslení výše odvodu za ukončený sázkový týden) partnerovi elektronickou cestou ve vzájemně odsouhlasených termínech.

#### **66. Podklady pro vystavení daňového dokladu nebo faktury**

1. Společnost SAZKA vyhotovuje pro partnera podklady pro vystavení daňového dokladu (v případě, že partner je plátcem DPH) a podklady pro vystavení faktury (v případě, že partner není plátcem DPH) na jeho odměnu za obstarávání činnosti související s provozováním hazardních her a na odměnu za obstarávání neloterní činnosti.
2. Tyto podklady pro vystavení daňového dokladu nebo faktury jsou partnerovi zasílány po skončení sázkového týdne první pracovní den následujícího sázkového týdne na terminál SAZKA pro doplnění čísla dokladu (vystavení dokladu) a pro možnost tisku. Daňový doklad nebo fakturu vystaví partner způsobem, který je popsán v těchto provozních předpisech.

#### **67. Zpracování daňového dokladu nebo faktury**

1. Partner, který je plátcem DPH a uskutečňuje zdanitelná plnění, je povinen vystavit daňový doklad následujícím způsobem:

- a) přijetím podkladů pro daňový doklad na obrazovce terminálu od společnosti SAZKA prostřednictvím terminálu,
  - b) vložením až pětadvacetimístného čísla daňového dokladu z vlastní číselné řady do terminálu. Odesláním společnosti SAZKA partner potvrzuje správnost daňového dokladu a daňový doklad je tímto považován za vystavený,
  - c) partner si pro své účely daňový doklad vytiskne.
2. Partner, který není plátcem DPH, obdobně postupuje u vystavování faktur.
  3. Pokud partner vloží do terminálu nesprávné číslo daňového dokladu nebo faktury, může provést jeho opravu. Zašle do společnosti SAZKA písemnou žádost o opravu čísla daňového dokladu nebo faktury (uvede přesné údaje – staré a nové číslo dokladu, příslušný sázkový týden). Na základě této žádosti provede společnost SAZKA opravu dokladu ve své účetní evidenci a partnera o tomto vyrozumí. Partner pak provede opravu svého daňového dokladu v souladu se svou účetní evidencí a účetní evidencí společnosti SAZKA. Žádost zasílá na adresu SAZKA a.s., Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.

#### **68. Zadání daňového dokladu nebo faktury**

1. Pokud partner nezadá číslo daňového dokladu nebo faktury ze své číselné řady a nevytiskne daňový doklad nebo faktur, proběhne v pátek automatické zadání z přednastaveným číslem, které se skládá z šestimístného čísla partnera a dvoumístného čísla sázkového týdne, za který proběhne zadání.

#### **69. Změny náležitostí daňového dokladu nebo faktury**

1. Partner je povinen neprodleně informovat společnost SAZKA o všech změnách, které mají vliv na formální a věcné náležitosti daňového dokladu nebo faktury podle příslušných právních předpisů.

#### **70. Vratná provozní kauce**

1. Náležitosti vratné provozní kauce upravuje smlouva. Vratná provozní kauce slouží k zajištění závazků partnera vůči společnosti SAZKA a je upravena v čl. XI. smlouvy. Společnost SAZKA je oprávněna v případě ukončení smlouvy použít vratnou provozní kauci k úhradě závazků partnera vůči společnosti SAZKA.
2. Pokud partner hradí zálohu na kauci dle čl. XI. odst. 3 smlouvy převodním příkazem na účet společnosti SAZKA, je povinen provést platbu pod variabilním symbolem, který je totožný s číslem obstaravatelské licence (např. 11300101) a specifickým symbolem 479.
3. Splátky kauce jsou součástí vyúčtování (tzn., splátka kauce bude automaticky zahrnuta v odvodu). Splátkový kalendář ve dvaceti pěti pravidelných týdenních splátkách dle čl. XI. odst. 3 smlouvy je partnerovi automaticky vygenerován. Partner dostane po třinácti sázkových týdnech provozu terminálu zvláštní terminálovou zprávu, ve které je informován o stanoveném stupni kauce. Zároveň je informován prostřednictvím Extranetu.
4. Do vyššího stupně kauce je partner zařazen v případě, že průměrný týdenní vklad a tržba partnera bude za sledované období (tzn. přepočteno za všechny vklady a tržby minulého půl roku, které jsou děleny počtem týdnů, ve kterých tyto vklady a tržby partner dosáhl) vyšší, než je horní hranice stávajícího stupně kauce, mimo stupně patnáct. Rozdíl ve výši kauce je partner povinen uhradit maximálně ve dvaceti pěti pravidelných týdenních splátkách,

příčemž nejnižší splátka je ve výši 200 Kč. Tyto splátky kauce jsou součástí vyúčtování (tzn., splátka kauce bude automaticky zahrnuta v odvodu). Splátkový kalendář je partnerovi automaticky vygenerován. Do nižšího stupně kauce je partner zařazen v případě, že průměrný týdenní vklad bude za sledované období nižší, než je dolní hranice stávajícího stupně kauce.

5. Pokud bude partner zařazen do vyššího stupně kauce, bude úrok, na jehož vyplacení mu vznikl nárok, použit k částečné úhradě rozdílu mezi jednotlivými stupni kauce. Pokud bude partner zařazen do nižšího stupně kauce nebo pokud stupeň kauce zůstává pro následující půl rok stejný, bude mu úrok nejpozději do konce ledna vyplacen jako součást vyúčtování (společně s případným rozdílem mezi vyšším a nižším stupněm kauce). Jestliže bude smlouva ukončena v průběhu roku a SAZKA nebude mít vůči partnerovi žádné pohledávky, bude mu vyplacena poměrná část úroků, vypočítaná k datu ukončení platnosti smlouvy.
6. V případě ukončení smlouvy bude kauce vrácena partnerovi do ukončených dvou sázkových týdnů od vypořádání všech pohledávek společnosti SAZKA vůči partnerovi na jeho účet.
7. Veškeré potřebné informace v případě nejasností ohledně odvodu a vratné provozní kauce poskytne společnost SAZKA telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra nebo jiným vhodným způsobem.

## **L. Obchodní a propagační povinnosti partnera**

### **71. Propagace**

1. Partner provádí propagaci činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti pomocí propagačních materiálů vydávaných společností SAZKA. Partner je povinen náležitě využívat propagační materiály a předměty dodané společností SAZKA. Při činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti je partner povinen dbát na dobré jméno společnosti SAZKA.
2. Partner je povinen umožnit zaměstnancům společnosti SAZKA pro označení prodejního místa a propagaci akciové společnosti SAZKA a jejích produktů instalaci hlavního světelného označení prodejního místa – velká koule (dále jen „ESO“), doplňkového světelného označení prodejního místa – malá koule (dále jen „ISO“), popř. KENO monitoru, vertikálních polepů výloh, instalaci vlajek, stojanů áček, samolepek, displejů všeho druhu, propagačních materiálů, prezentačních a prodejních pomůcek na losy, propagačních předmětů určených pro prodejní místo (dále jen „prodejní a propagační pomůcky“), nebo tyto prodejní a propagační pomůcky dodané na prodejní místo instalovat sám, dle dodaného návodu nebo v souladu s pokyny zaměstnanců společnosti SAZKA.
3. Prodejní a prezentační pomůcky dodávané společností SAZKA musí partner používat v souladu s dodávanými návody nebo pokyny společnosti SAZKA. Jedná se zejména o závěsné reklamní displeje, které musí být zavěšeny v interiéru prodejního místa nad prodejním pultem tak, aby byly pro sázející viditelné. Zvláště pak musí být na viditelném místě v blízkosti terminálu umístěno upozornění o zákazu sázení do 18 let a dále pak herní plán či upozornění na něj. Vertikální polepy výloh musí být udržovány v čistotě a partner je nesmí graficky upravovat, zejména doplňovat a přelepovat dalšími samolepkami.



4. Odnosné tiskové materiály musí být umístěny tak, aby byly sázejícím volně dostupné. Samolepky určené k instalaci na dveře nebo výlohy musí být umístěny na vstupních dveřích nebo výlohách tak, aby byly pro sázející viditelné.
5. V případě, že společnost SAZKA dodá na prodejní místo propagační předměty určené na podporu prodeje u sázejících, musí být s těmito propagačními předměty nakládáno v souladu s pokyny a nesmí je partner použít pro vlastní potřebu.

## **72. Světelné označení prodejního místa**

1. Světelné označení (ESO a ISO) prodejního místa musí partner udržovat v čistotě a ve funkčním stavu. V případě poškození, zničení, závady nebo odcizení partner musí tuto skutečnost neprodleně nahlásit telefonicky na Kontaktní centrum. Stejně tak je povinen nahlásit potřebu deinstalace ESO v případě opravy domovní fasády nebo z jiných technických důvodů.
2. V případě odcizení nebo zničení ESO a ISO je partner povinen nahlásit tuto skutečnost i na Policii ČR a zajistit všechny předpoklady pro uplatnění náhrady škody společnosti SAZKA z titulu pojištění. Zejména musí na Policii ČR sepsat příslušný protokol a jeho kopii předat zaměstnancům příslušného regionálního střediska.
3. Partner je povinen používat ESO a ISO v souladu s pokyny zaměstnanců společnosti SAZKA a těmito provozními předpisy. To znamená, že partner je povinen zajistit rozsvícení ESO prostřednictvím soumrakového spínače, pokud je instalován, pokud ne, udržovat po setmění, za snížené viditelnosti a v noci ESO rozsvícené. Po celou dobu příjmu sázek je partner povinen udržovat rozsvícené ISO.

## **73. Prezentace Jackpotu**

1. Partner je povinen všemi dostupnými prostředky prezentovat podle svých technických možností aktuální jackpoty číselných loterií, zejména vepsáním na výlohu, vepsáním na jinou plochu nebo zviditelněním jiným vhodným způsobem.
2. Výše aktuálních jackpotů číselných loterií zjistí partner terminálovým výpisem. V období mimořádné prémie partner prezentuje jackpoty číselných loterií včetně výše této prémie.
3. Při prezentaci jackpotů číselných loterií na výlohu partner použije křídový fix dodávaný společností SAZKA. Jackpoty číselných loterií musí být napsány viditelným způsobem v horní polovině výlohy.

## **74. Práce s vybavením dodávaným společností SAZKA na prodejní místa**

1. V prodejních a prezentačních pomůckách společnosti SAZKA nesmí být propagovány jiné produkty, než pro které jsou určeny. Zejména nesmí být do prodejních a prezentačních pomůcek společnosti SAZKA umístován propagační materiál jiných firem na jiné produkty. Partner nesmí používat vybavení společnosti SAZKA a to zejména terminál, LCD monitor, anténu, vnější a vnitřní označení prodejního místa, terminálový stůl, speciální stůl pro vyplňování sázek, pomůcky pro prodej losů společnosti SAZKA, držáky odnosných propagačních materiálů a sázek, k jinému účelu než obstarávání činností vymezených smlouvou. Partner nebude zejména vystavovat a prezentovat jiné produkty prostřednictvím tohoto vybavení, pokud tak nebude písemně dohodnuto mezi oběma

smluvními stranami. Partner nesmí poskytnuté vybavení žádným způsobem upravovat a graficky měnit, zejména polepovat a podobně.

2. Partner se zavazuje, že bude vybavení prodejního místa dodané společností SAZKA udržovat v čistotě. Partner je rovněž povinen případné závady na tomto vybavení neprodleně nahlásit telefonicky na Kontaktní centrum.

#### **75. Poskytování pomůcek sázejícímu**

1. Partner je povinen poskytnout sázejícím nezbytné pomůcky pro činnost související s provozováním hazardních her a neloterní činnost. Zejména musí dbát na to, aby byl na prodejním místě volně k dispozici dostatek sázenek, popř. dobíjecích tiketů v celém sortimentu, volně k dispozici psací potřeby a odnosné informační materiály.

#### **76. Propagace při prodeji losů**

1. Při prodeji losů se musí mimo jiné partner řídit zejména těmito zásadami
  - a) losy musí být viditelným způsobem umístěny v některé z prodejních pomůcek určených výhradně k prezentaci losů společnosti SAZKA,
  - b) losy musí být umístěny na prodejním pultu v pokladní zóně, tedy v místě, kde je realizována platba za zboží, případně příjem sázek. U specializovaných provozoven lze za pokladní zónu – prodejní pult považovat barový pult, výčepní pult nebo prodejní přepážku. Partner může použít prodejní pomůcky z katalogu typového vybavení,
  - c) losy musí být pro platícího zákazníka umístěny viditelným způsobem,
  - d) losy musí být prezentovány viditelným způsobem v rozsahu celého aktuálního sortimentu (všechny druhy).

### **M. Provoz terminálu**

#### **77. Určené povinnosti při provozu terminálu**

1. Partner je povinen udržovat terminál v chodu a čistotě, s výjimkou případů, které nemůže ovlivnit tak, jak je uvedeno v těchto předpisech. Toto se týká také veškerého přídatného zařízení, včetně čtečky čárového kódu.
2. Jakékoli manipulace s terminály mohou provádět pouze k tomu určení zaměstnanci společnosti SAZKA nebo zaměstnanci dodavatele společnosti SAZKA, což je firma IGT (dále jen „IGT“).
3. V případě, že terminálu dochází kotouč s papírem, což je avizováno výrazným černým pruhem na zadní straně, je partner povinen provést jeho výměnu za nový kotouč, a to neprodleně. Partner je povinen náhradní kotouče papíru do tiskáren uchovávat na bezpečném místě mimo dosah zákazníků.
4. Partner je povinen mít umístěný displej pro zobrazení aktuálních informací na viditelném místě pro sázející a je povinen jej udržovat v čistotě.
5. Partner nesmí nikdy vypínat terminál vypínačem ani terminál a komunikační zařízení odpojit od elektrické sítě. Odpojit či vypnout terminál může partner pouze v případě, že obdrží předem souhlas od zaměstnance společnosti SAZKA nebo IGT. Souhlas může být dán partnerovi i telefonicky.

6. Partner je povinen při ukončení činnosti na terminálu SAZKA (nejpozději však ve 23:59 hodin) provést odhlášení terminálu.
7. Partner je povinen umožnit pověřeným zaměstnancům společnosti SAZKA nebo IGT vstup do provozních místností prodejního místa k zajištění opravy terminálu nebo dalšího technologického vybavení. Pro tyto případy jsou zaměstnanci společnosti SAZKA nebo IGT povinni se partnerovi prokázat služebním průkazem (vzor služebního průkazu SAZKA a.s., je uveden v Příloze č. 4 a, b).
8. Partner je povinen předem nahlašovat všechny změny v otevírací době prodejního místa, kde má umístěn terminál, tzn. zkrácení otevírací doby, popřípadě uzavření prodejního místa z důvodu dovolené, nemoci apod. Ohlašuje buď telefonicky na Kontaktní centrum nebo prostřednictvím Extranetu. Na základě oznámení partnerem bude terminál komunikačně pozastaven. V případě nenahlášení výše uvedených změn v otevírací době prodejního místa partner uhradí společnosti SAZKA všechny případně vzniklé škody.
9. Partner je povinen při přijetí nového zaměstnance, který absolvoval školení pro provoz a obsluhu prodejních a herních systémů společnosti SAZKA a.s., a má číslo Osvědčení o absolvování tohoto školení, na extranetu přiřadit ke svému partnerskému číslu případně ke konkrétnímu terminálu. Zároveň mu přiřadí příslušné oprávnění (partner, účetní, vedoucí, prodejce, viz následující text), dle vlastního uvážení. V případě, že číslo osvědčení o absolvování školení pro provoz a obsluhu prodejních a herních systémů společnosti SAZKA a.s., nelze přiřadit, je neplatné nebo některý ze zadávaných údajů je nesprávný. K řešení situace se partner musí obrátit na Kontaktní centrum SAZKA a.s. Zaměstnanec, který číslo osvědčení o absolvování školení nemá nebo je osvědčení neplatné, není oprávněn pracovat se zařízením společnosti SAZKA. V případě umožnění pracovat se zařízením společnosti SAZKA neoprávněnému zaměstnanci uhradí partner společnosti SAZKA všechny případně vzniklé škody.
10. Rozsah možných oprávnění:
  - a) Partner – má přístup k týdennímu vyúčtování a dokladům na odměnu, má oprávnění pro prodej produktů.
  - b) Účetní - má přístup k týdennímu vyúčtování a dokladům na odměnu, nemá oprávnění pro prodej produktů.
  - c) Vedoucí – má přístup k vyúčtování za terminál, nemá přístup k Týdennímu vyúčtování a dokladům na odměnu, má oprávnění pro prodej produktů.
  - d) Prodejce - má přístup k vyúčtování za obsluhu, nemá přístup k Týdennímu vyúčtování a dokladům na odměnu, má oprávnění pro prodej produktů.

## N. Závěrečná ustanovení

### 78. Závěr

1. Změny v provozování činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činností oznamuje společnost SAZKA partnerovi prostřednictvím terminálové zprávy, Extranetu nebo jinou vhodnou formou.

2. Změny a doplňky těchto provozních předpisů mohou být provedeny i oznámením ve Zpravodaji, který vydává podle potřeby společnost SAZKA, na Extranetu nebo jiným vhodným způsobem.
3. Zpravidla jednou ročně zasílá společnost SAZKA partnerovi úplné aktuální znění provozních předpisů.
4. Tyto provozní předpisy nabývají platnosti a účinnosti dne 1. července 2023, současně pozbývají platnosti a účinnosti Provozní předpisy pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost, vydané společností SAZKA dne 29. srpna 2022.
5. Souhlas se změnami provozních předpisů, nebo příloh k provozním předpisům partner projeví tím, že od doby platnosti bude podle těchto předpisů a příloh postupovat.

V Praze dne: 1. července 2023

Ing. Aleš Veselý v. r.  
generální ředitel  
SAZKA a.s.

Přílohy:

- č. 1 seznam sběren pro výplatu výher od 100 001 Kč do 250 000 Kč,
- č. 2 vzor Reklamačního listu,
- č. 3 vzor Žádosti o vyrovnání finančních částek,
- č. 4 vzor průkazu SAZKA a. s.,
- č. 5 vzor Osvědčení o absolvování školení pro provoz a obsluhu prodejních a herních systémů SAZKA,
- č. 6 seznam poskytovatelů umožňujících Hotovostní platby a ePlatby.

## Seznam sběren SAZKA a.s. pro výplatu výher od 100 001 Kč do 250 000 Kč, platný od 1. července 2023

Název	Ulice	č.p.	Město	PSC
Česká pošta - Adamov 1	Nádražní	115	ADAMOV	67904
LevDro CZ s.r.o.	Hodějovského	1707	BENEŠOV	25601
Bc. Alena Štajnerová	Palackého	94	BEROUN	26601
Bc. Alena Štajnerová	Havlíčkova	4	BEROUN	26601
Bc. Alena Štajnerová	Husovo náměstí (tabák Albert)	66	BEROUN	26601
Bc. Alena Štajnerová	Husovo nám.	86	BEROUN	26601
FINNER s.r.o.	Pižeňská	230	BEROUN	26601
Česká pošta - Blansko 1	Hybešova	584/53	BLANSKO	67801
Ing. Jan Veselský	Lázeňská (ČS PHM)		BLUDOV	78961
Česká pošta - Boskovice	Hybešova	1009/1	BOSKOVICE	68001
Zuzana Dejmková	Masarykovo nám.	11/10	BOSKOVICE	68001
EUROTRONIK s.r.o.	Pražská	1006/48	BRANDYS NAD LABEM-STARÁ BOLESLAV	25001
Česká pošta - Brněnec	Moravská Chrástová	77	BRNĚNEC	56904
DAMIRA DRINKS, s.r.o.	Nádražní	506/8	BRNO	60200
DAMIRA DRINKS, s.r.o.	Černopolní	213/10	BRNO	61300
Marek Vlk	Starý Liskovec D1 (ČS OMV)		BRNO	62500
Česká pošta - Brno 2	Nádražní	681/2a	BRNO - BRNO-MĚSTO	60200
Point4u, s.r.o.	Nádražní (2. nadzemní podlaží)	681/2a	BRNO - BRNO-MĚSTO	60200
DAMIRA DRINKS, s.r.o.	Masarykova	413/34	BRNO - BRNO-MĚSTO	60200
GECO, a.s.	Hradecká	408/40	BRNO - IVANOVICE	62100
Drahomíra Tůmová	Bednařikova	2883/1b	BRNO - LIŠEŇ	62800
Česká pošta - Brno 1	Šumavská	519/35	BRNO - VEVERÍ	60100
SPILIT s.r.o.	Makovského náměstí	2574/1	BRNO - ŽABOVŘESKY	61600
MILAN RELOVSKY	Bubeníčková	665/22	BRNO - ŽIDENICE	61500
Point4u, s.r.o.	Táborská	241/228	BRNO - ŽIDENICE	61500
Česká pošta - Broumov 1	Československé armády	380	BROUMOV	55001
Česká pošta - Brumov-Bylnice	Č. Kramoliše	1013	BRUMOV-BYLNICE - BRUMOV	76331
Česká pošta - Bruntál 1	M. Tyrše	1499/4	BRUNTÁL	79201
Břetislav Bednář	Jesenická	719/47	BRUNTÁL	79201
Česká pošta - Břeclav 2	Břetislavova	1945/1	BŘECLAV	69002
SIBEA s.r.o.	Kpt. Nálepky	1111/1	BŘECLAV 6	69006
Česká pošta - Březi u Míkulova	Hlavní	112	BŘEZÍ	69181
Česká pošta - Bučovice	Legionářská	128	BUČOVICE	68501
Věra Nunvářová	Masarykovo nám.	15	BYSTRICE NAD PERNŠTEJNEM	59301
Česká pošta - Bystřice pod Hostýnem 1	Meziříčská	1519	BYSTRICE POD HOSTÝNEM	76861
Pavel Černý	Komenského (stánek)		CVIKOV	47154
Česká pošta - Častolovice	Masarykova	10	ČASTOLOVICE	51750
Česká pošta - Česká Lípa 1	náměstí T. G. Masaryka	194/27	ČESKÁ LÍPA	47001
Jaroslava Maderová	Mánesova	1580	ČESKÁ LÍPA	47001
Pavel Černý	Purkyňova (stánek)		ČESKÁ LÍPA	47001
Česká pošta - Česká Třebová 2	náměstí Jana Pernera	584	ČESKÁ TŘEBOVÁ	56002
Marta Khalilová	V. Volfa	1318/11	ČESKÉ BUDEJOVICE	37005
GECO, a.s.	České Vrbné	2327	ČESKÉ BUDEJOVICE - ČESKÉ BUDEJOVICE 2	37011
Česká pošta - České Budějovice 1	Senovážné nám.	240/1	ČESKÉ BUDEJOVICE - ČESKÉ BUDEJOVICE 6	37001
Pavel Hanek	Revoluční	207	ČESKÉ VELENICE	37810
V D Traffic s.r.o.	Plešivec	144	ČESKÝ KRUMLOV	38101
Česká pošta - Český Krumlov 1	Latrán	193	ČESKÝ KRUMLOV - LATRAN	38101
Česká pošta - Český Těšín 1	Nádražní	1166/2a	ČESKÝ TĚŠÍN	73701
SAZKA a.s.	Obchodní	111	ČESTLICE	25101
Česká pošta - Děčín 1	Obilouková	1420/2	DĚČÍN - DĚČÍN I-DĚČÍN	40501
Česká pošta - Děčín 2	Podmokelská	148/1	DĚČÍN - DĚČÍN IV-PODMOKLY	40502
Nam Ngo Huu	Želenická	228/67	DĚČÍN - CHROCHVICE	40502
Česká pošta - Deštné v Orlických horách	Deštné v Orlických horách	61	DEŠTNÉ V ORLICKÝCH HORÁCH	51791
Eva Zítková	Palackého náměstí	151	DOBROVICE	29441
Česká pošta - Dobruška	Opočenská	71	DOBRUŠKA	51801
Česká pošta - Doksy	náměstí Republiky	213	DOKSY	47201
Česká pošta - Domažlice 1	Msgr. B. Staška	71	DOMAŽLICE - HOREJŠÍ PŘEDMĚSTÍ	34401
Česká pošta - Doudleby nad Orlicí	Dukelská	68	DOUDLEBY NAD ORLICÍ	51742
Česká pošta - Dvůr Králové nad Labem	Legionářská	406	DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM	54401
Česká pošta - Frenštát pod Radhoštěm	nám. Míru	22	FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM	74401
Česká pošta - Frýdek-Místek 12	Antonínovo náměstí	92	FRÝDEK-MÍSTEK - MÍSTEK	73802
Česká pošta - Frýdlant v Čechách	Okružní	1260	FRÝDLANT	46401
Česká pošta - Frýdlant nad Ostravicí	Poštovní	310	FRÝDLANT NAD OSTRAVICÍ - FRÝDLANT	73911
Česká pošta - Fulnek 1	nám. Komenského	16	FULNEK	74245
Česká pošta - Harrachov v Krkonoších	Harrachov	152	HARRACHOV	51246
Česká pošta - Havířov 1	Dlouhá třída	464/7a	HAVÍŘOV - MĚSTO	73601
Česká pošta - Havlíčkův Brod 2	Svatovojtěžská	58	HAVLÍČKŮV BROD	58002
Stanislava Bendová	Dolní	94	HAVLÍČKŮV BROD	58001
Česká pošta - Hlinsko v Čechách 1	Adámkova třída	1094	HLINSKO	53901
Česká pošta - Hlučín	Školní	1076/4	HLUČÍN	74801
Česká pošta - Hodonín 1	Velkomoravská	2270/6	HODONÍN	69501
Česká pošta - Holice v Čechách	Hradecká	502	HOLICE V ČECHÁCH	53401
Česká pošta - Hořice v Podkrkonoší	Havlíčkova	40	HOŘICE	50801
FINNER group s.r.o.	Pražská	12/25	HOROVICE	26801
Česká pošta - Hostinné	Horská	143	HOSTINNÉ	54371
Česká pošta - Hradec Králové 3	Pospišilova	215/11a	HRADEC KRÁLOVÉ	50003
L O P O společnost s r.o.	Československé armády	295/23	HRADEC KRÁLOVÉ	50003
Česká pošta - Hradec Králové 2	Zamenhofova	915/2	HRADEC KRÁLOVÉ - PRAŽSKÉ PŘEDMĚSTÍ	50002
Česká pošta - Hradec Králové 6	Milady Horákové		HRADEC KRÁLOVÉ - TŘEBĚŠ	50006
Česká pošta - Hranice 1	Tř. 1. máje	1901	HRANICE - HRANICE I-MĚSTO	75301
Česká pošta - Hrušovany u Brna	Jiřího z Poděbrad	224	HRUŠOVANY U BRNA	66462
Petr Boček	Poštovní	160	HULÍN	76824
Česká pošta - Humpolec	Havlíčkovo náměstí	839	HUMPOLEC	39601
Jaroslava Hůlová	Masarykova	14	HUMPOLEC	39601

## Seznam sběren SAZKA a.s. pro výplatu výher od 100 001 Kč do 250 000 Kč, platný od 1. července 2023

Název	Ulice	č.p.	Město	PSČ
Česká pošta - Hustopeče u Brna	Husova	1168/5	HUSTOPEČE	69301
Česká pošta - Cheb 2	Riegerova	1302/60	CHEB	35002
Česká pošta - Chlumeck nad Cidlinou	Kozelkova	402	CHLUMEC NAD CIDLINOU	50351
Česká pošta - Choceň 1	Dolní	1200	CHOCEŇ	56501
Česká pošta - Chomutov 2	Farského	4732	CHOMUTOV	43002
GECO, a.s.	Černovická	5430	CHOMUTOV	43003
GECO, a.s.	Chotíkov	385	CHOTIKOV	33017
Česká pošta - Chropyně	náměstí Svobody	48	CHROPYNĚ	76811
Česká pošta - Chrudim I	Resselovo náměstí	109	CHRUDIM - CHRUDIM I	53701
Česká pošta - Jablonec nad Nisou 1	Liberecká	32/2	JABLONEC NAD NISOU	46601
Česká pošta - Jablunkov	Bukovecká	106	JABLUNKOV	73991
Jan Vavříček	Alej míru	504	JABLUNKOV	73991
Ing. Marek Šustr	Černoohorská	265	JANSKÉ LAZNĚ	54225
Česká pošta - Jaroměř 1	nám. Československé armády	18	JAROMĚŘ	55101
Česká pošta - Jaroměřice nad Rokytinou	nám. Míru	25	JAROMĚŘICE NAD ROKYTNOU	67551
Česká pošta - Jemnice	Palackého	771	JEMNICE	67531
GECO, a.s.	Obchodní	30	JENÍŠOV - POD ROHEM	36001
Česká pošta - Jeseník 1	Poštovní	341/3	JESEŇIK	79001
Česká pošta - Jihlava 1	Masarykovo náměstí	4321/8	JIHlava	58601
Česká pošta - Jilemnice	Geologa Pošepného	380	JILEMNICE	51401
Česká pošta - Jindřichův Hradec 1	Husova	129	JINDŘICHŮV HRADEC - JINDŘICHŮV HRADEC II	37701
Česká pošta - Kadaň 1	Poštovní	1553	KADAŇ	43201
LUBOŠ NOVAK	Vackova	62	KAMENICE NAD LIPOU	39470
Pavel Černý	nám. T. G. Masaryka	274	KAMENICKÝ SENOV	47114
Česká pošta - Karlovy Vary 1	T. G. Masaryka	559/1	KARLOVY VARY	36001
Jarmila Nyčová	Sokolovská	1020/84A	KARLOVY VARY	36005
Luboš Kozakevič	Stará Kysibelská	645/71	KARLOVY VARY - DRAHOVICE	36001
Česká pošta - Karviná 1	Masarykovo nám.	3/2	KARVINÁ - FRYŠTAT	73301
Česká pošta - Karviná 61	tř. Osvobození	1637/37	KARVINÁ - NOVÉ MĚSTO	73309
Česká pošta - Kladno 1	Poštovní náměstí	2357	KLADNO	27201
Ilona Brychtová	Dlouhá	666	KLÁŠTEREC NAD OHŘÍ - MĚTICE	43151
D.L.I. s.r.o.	Pražská	159	KLATOVY - KLATOVY I	33901
Česká pošta - Klatovy 1	Nádražní	89	KLATOVY - KLATOVY III	33901
Česká pošta - Klimkovice	Náměstí	31	KLIMKOVICE	74283
Česká pošta - Kojetín	náměstí Dr. E. Beneše	5	KOJETÍN - KOJETÍN I-MĚSTO	75201
Česká pošta - Koprivnice	Štefánikova	1163/12	KOPŘIVNICE	74221
Česká pošta - Koryčany	Náměstí	153	KORYČANY	76805
Česká pošta - Kostelec nad Orlicí	Dukelských hrdinů	900	KOSTELEČ NAD ORLICI	51741
Česká pošta - Krnov 1	nám. Minoritů	88/11	KRNOV - POD BEZRUCOVYM VRCHEM	79401
Česká pošta - Kroměříž 1	Spáčilova	3763/44	KROMĚŘÍŽ	76701
Petr Boček	Masarykovo náměstí	492/7	KROMĚŘÍŽ	76701
Česká pošta - Kuřim	Legionářská	334/65	KUŘIM	66434
Česká pošta - Kyjov 1	třída Komenského	50/10	KYJOV	69701
Kateřina Mrkúsová	Kollárova	226	KYJOV	69701
Česká pošta - Lanškroun	nám. J. M. Marků	56	LANŠKROUN - LANŠKROUN-VNITŘNÍ MĚSTO	56301
Erika Janíčková	Hradební	3	LANŠKROUN - ŽICHLINSKÉ PŘEDMĚSTÍ	56301
Česká pošta - Letovice	Tyršova	205/1	LETOVICE	67961
Česká pošta - Liberec 1	nám. Dr. E. Beneše	559/28	LIBEREC - LIBEREC I-STARÉ MĚSTO	46001
ALCARA s.r.o.	Krejčího (ČS KONTAKT)	994	LIBEREC - LIBEREC VI-ROCHLICE	46006
GECO, a.s.	Sousedská	600	LIBEREC - LIBEREC XI-RUŽODOL I	46001
Jaroslav Říha	Vrchlického	830	LIBEREC - LIBEREC XIV-RUPRECHTICE	46014
Česká pošta - Litoměřice 1	Na Valech	722/18	LITOMĚŘICE - PŘEDMĚSTÍ	41201
Česká pošta - Litomyšl	Smetanovo náměstí	15	LITOMYŠL - LITOMYŠL-MĚSTO	57001
Česká pošta - Litovel	Vítězná	176/29a	LITOVEL	78401
PAJAK s.r.o.	Mostecká	2050	LITVINOV	43601
Česká pošta - Litvínov 1	náměstí Míru	13	LITVINOV - HORNÍ LITVINOV	43601
Česká pošta - Lomnice nad Popelkou	plk. Truhláře	108	LOMNICE NAD POPELKOU	51251
Česká pošta - Louny 1	Štefánikova	1465	LOUNY	44001
Česká pošta - Luhačovice	Dr. Veselého	468	LUHAČOVICE	76326
Ing. Jan Veselský	Jana Sigmunda (parc. č. 550) (ČS PHM)		LUTÍN	78349
Česká pošta - Mariánské Lázně 1	Poštovní	160/17	MARIÁNSKÉ LAZNĚ	35301
Česká pošta - Mělník 1	Tyršova	100/12	MĚLNÍK	27601
Miloš Matoušek - MAMBO	Na Kozině	5	MLADÁ BOESLAV	29301
Miroslav Kopecký	Žižkovo náměstí	190	MLADÁ VOŽICE	39143
David Abraham	Masarykovo náměstí	240	MNICHOVO HRADIŠTĚ	29501
Věra Kopecká	Havlíčkova	3	MODŘICE	66442
Ing. Jan Veselský	Družstevní	357/13	MOHELNICE	78985
Česká pošta - Moravská Třebová 1	nám. T. G. Masaryka	74/7	MORAVSKÁ TŘEBOVÁ - MĚSTO	57101
Jana Kučerová	Brněnská	9/2	MORAVSKÁ TŘEBOVÁ - PŘEDMĚSTÍ	57101
Česká pošta - Moravský Krumlov	náměstí T. G. Masaryka	29	MORAVSKÝ KRUMLOV	67201
Česká pošta - Most 1	Moskevská	5	MOST	43401
PAJAK s.r.o.	tř. Budovatelů (OD PRIOR)	991/9	MOST	43401
Česká pošta - Náchod 1	Masarykovo náměstí	43	NÁCHOD	54701
David Dragoun - Vtnotěka Na Kovárně	Jablonná	26	NEVEKLOV	25744
Česká pošta - Nová Paka	Komenského	313	NOVÁ PAKA	50901
ATILA POCHOP s.r.o.	Masarykovo náměstí	327	NOVÁ PAKA	50901
Česká pošta - Nové Město na Moravě	Masarykova	1492	NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ	59231
Ing. Milan Smola	T. G. Masaryka	102	NOVÉ MĚSTO NAD METUJÍ	54901
Česká pošta - Nový Bor	nám. Míru	55	NOVÝ BOR	47301
Pavel Černý	B. Egermanna - bus nádr. - stánek		NOVÝ BOR - ARNULTOVICE	47301
Česká pošta - Nový Jičín 1	K Nemocnici	206/11	NOVÝ JIČÍN	74101
Tělovýchovná jednota Nový Jičín, z.s.	Masarykovo nám.	2/3	NOVÝ JIČÍN	74101
Česká pošta - Nymburk 2	Petra Bezruč	362/3	NYMBURK	28802
Václav Ulovec	Praporečká Veitla	65	NYRSKO	34022

## Seznam sběrů SAZKA a.s. pro výplatu výher od 100 001 Kč do 250 000 Kč, platný od 1. července 2023

Název	Ulice	č.p.	Město	PSC
Jiří Běl	Benešova třída	1083	NYRANY	33023
Česká pošta - Odry	Masarykovo náměstí	1/1	ODRY	74235
Česká pošta - Okříšky	Jihlavská	539	OKŘÍŠKY	67521
DAVO OIL, s.r.o.	Olbramovice Ves	203	OLBRAMOVICE	25901
Česká pošta - Olomouc 8	Horní náměstí	407/27	OLOMOUC	77008
Česká pošta - Olomouc 2	Jeremenkova	104/19	OLOMOUC - HODOLANY	77200
GECO, a.s.	Pražská	248/39	OLOMOUC - ŘEPCÍN	77900
Jana Škodíková	Keplerova	143/45	OLOMOUC-HOLICE	77900
Tomáš Kašpar	Krnovská	566/165	OPAVA - JAKTAŘ	74707
Česká pošta - Opava 1	U Fortny	49/10	OPAVA - MĚSTO	74601
Tomáš Kašpar	Horní náměstí	104/1	OPAVA - MĚSTO	74601
Česká pošta - Opava 8	Těšínská	2914/44	OPAVA - PŘEDMĚSTÍ	74608
GECO, a.s.	Těšínská	2830/83	OPAVA - PŘEDMĚSTÍ	74601
Česká pošta - Opočno	Kupkovo nám.	247	OPOČNO	51773
Česká pošta - Orlová 4	Osvobození	796	ORLOVÁ - LUTYNĚ	73514
Česká pošta - Oslavany	Hlavní	36/24	OSLAVANY	66412
Česká pošta - Ostrava 30	Bohumíra Četynv	1047/12	OSTRAVA - BĚLSKÝ LES	70030
Česká pošta - Ostrava 1	Poštovní	1368/20	OSTRAVA - MORAVSKÁ OSTRAVA	70100
GECO, a.s.	Spojovací	326	OSTRAVA - PLESNA	72527
Česká pošta - Ostrava 8	Čkalovova	713/47	OSTRAVA - PORUBA	70800
Česká pošta - Ostrava 2	Wattova	1046/19	OSTRAVA - PŘÍVOZ	70200
Zdeněk Král	Výškovická	484/174	OSTRAVA - VÝŠKOVICE	70030
Zdeněk Král	Čujkovova	3165/40a	OSTRAVA - ZABŘEH	70030
Zdeněk Král	Výškovická	2635/118a	OSTRAVA - ZABŘEH	70030
Jiří Ilnáček	Výškovická	2612/64	OSTRAVA - ZABŘEH	70030
Česká pošta - Otrokovice 2	ř. Osvobození	1210	OTROKOVICE - KVITKOVICE	76502
KARPO CZECH s.r.o.	Žižkova	255	PACOV	39501
Jiří Břetenář	třída Míru	95	PARDOBICE	53002
Michal Mráz	Kyjevská	44	PARDOBICE - PARDUBIČKY	53003
GECO, a.s.	Poděbradská	293	PARDOBICE - TRNOVÁ	53009
Česká pošta - Pardubice 2	Palackého třída	1233	PARDOBICE - ZELENÉ PŘEDMĚSTÍ	53002
Česká pošta - Pardubice 1	Na Hrádku	105	PARDOBICE - ZELENÉ PŘEDMĚSTÍ	53001
Česká pošta - Pelhřimov	Svatovítské náměstí	126	PELHŘIMOV	39301
Česká pošta - Písek 1	Žižkova třída	270/2	PISEK - BUDĚJOVICKE PŘEDMĚSTÍ	39701
Jakub Kovářik	Sušická	148/29	PLZEŇ	32600
D.L.I. s.r.o.	Písecká	972/1	PLZEŇ - CERNICE	32600
D.L.I. s.r.o.	Americká	507/31	PLZEŇ - JIŽNÍ PŘEDMĚSTÍ	30100
Česká pošta - Plzeň 1	Solní	260/20	PLZEŇ - VNITŘNÍ MĚSTO	30100
Česká pošta - Podbořany	Masarykovo náměstí	887	PODBOŘANY	44101
Česká pošta - Praha 1	Jindřišská	909/14	PRAHA 1 - NOVÉ MĚSTO	11000
MEGADIC, s.r.o.	Na můstku (vestibul metra A)	388/9	PRAHA 1 - STARE MĚSTO	11000
NOVAPRO & spol. s r.o.	Kubánské náměstí	1289/27	PRAHA 10	10000
Květa Foltýnová	Topolová	2915/16	PRAHA 10 - ZABĚHLICE	10000
Česká pošta - Praha 4	Na strži	1709/42	PRAHA 4 - KRČ	14000
Stanislav Novák	Strakonická (ČS OMV)		PRAHA 5 - MALÁ CHUCHLE	15000
GECO, a.s.	Sárská	133/5	PRAHA 5 - TŘEBONICE	15500
SLAVIKOVÁ & PETRASEK, s.r.o.	Čs. armády	872/33	PRAHA 6 - BUBENEČ	16000
Miloslav Babka	Makovského	1225/19	PRAHA 6 - REPY	16300
SAZKA a.s. (podniková prodejna)	Evropská	866/65	PRAHA 6 - VOKOVICE	16000
SLAVIKOVÁ & PETRASEK, s.r.o.	Dukelských hrdinů	967/10	PRAHA 7 - HOLEŠOVICE	17000
SLAVIKOVÁ & PETRASEK, s.r.o.	Milady Horákové	492/65	PRAHA 7 - HOLEŠOVICE	17000
GECO, a.s.	Kostecká	823/77	PRAHA 9 - ČAKOVICE	19600
Martin Hora	Jeřická (stánek - parc.č. 3246/1)		PRAHA 9 - HORNÍ POČERNICE	19300
Ing. Zdeněk Mihalík	Rýmařovská	475	PRAHA 9 - LETNANY	19900
Česká pošta - Prachatice	Přívovarská	1118	PRACHATICE - PRACHATICE II	38301
Česká pošta - Prostějov 1	Poděbradovo nám.	979/13	PROSTĚJOV	79601
Jaroslav Kvapil	Svatoplukova	2185/18	PROSTĚJOV	79601
Česká pošta - Přeclouč	Pardubická	115	PŘECLOUČ	53501
Česká pošta - Přerov 2	Kratochvílova	114/4	PŘEROV - PŘEROV I-MĚSTO	75002
Vladimír Bureš	Kratochvílova	144/11	PŘEROV - PŘEROV I-MĚSTO	75002
Radka Ambrosyová	Bož. Němcové	249	PŘÍBRAM - PŘÍBRAM VII	26101
LEKO Příbram, s.r.o.	Scifertova	524	PŘÍBRAM - PŘÍBRAM VII	26101
LEKO Příbram, s.r.o.	náměstí 17. listopadu	295	PŘÍBRAM - PŘÍBRAM VII	26101
Česká pošta - Rožnov pod Radhoštěm 1	Náměstí Míru	1268	ROŽNOV POD RADHOŠTĚM	75661
Tomáš Drábek	Třeboňská	675/20a	RUDOLFOV	37371
Česká pošta - Rumburk	Františka Nohy	1096/3	RUMBURK - RUMBURK I	40801
Česká pošta - Rychnov nad Kněžnou	Bezručova	14	RYCHNOV NAD KNEŽNOU	51601
Břetislav Bednář	Homoměstská (parc.č. 421)		RYMAŘOV	79501
Česká pošta - Semily	Husova	9	SEMILY	51301
Česká pošta - Slavičín	K. Vystrčila	39	SLAVIČÍN	76321
Česká pošta - Slavkov u Brna	Palackého náměstí	3	SLAVKOV U BRNA	68401
Česká pošta - Sokolov 1	Karla Havlíčka Borovského	1420	SOKOLOV	35601
Jiří Urban	Karla Havlíčka Borovského	2070	SOKOLOV	35601
OLD RICH CATS spol. s r.o. - Trafika Prachanda	Stará Hut'	490	STARÁ HUT'	26202
Jana Šefránková (tabák, tisk)	Bezděkovská	30	STRAKONICE	38601
Česká pošta - Strakonice 1	Podskalská	601	STRAKONICE - STRAKONICE I	38601
Česká pošta - Strážnice	náměstí Svobody	494	STRAŽNICE	69662
Ing. Karel Dráždil	Benešova	153	STŘÍBRO	34901
GECO, a.s.	Antonína Slavička	892/1	SVITAVY - LANY	56802
Česká pošta - Svitavy 1	Tyrše a Fügnera	649/15	SVITAVY - PŘEDMĚSTÍ	56801
Česká pošta - Svoboda nad Úpou	5. května	401	SVOBODA NAD ÚPOU	54224
Vladimíra Burešová	Libušina	112	SVRATKA	59202
Česká pošta - Štítná nad Vláří	Štítná nad Vláří	72	ŠTÍTNÁ NAD VLÁŘI-POPOV	76333
Česká pošta - Šumperk 1	Gen. Svobody	100/13	ŠUMPERK	78701

## Seznam sběrů SAZKA a.s. pro výplatu výher od 100 001 Kč do 250 000 Kč, platný od 1. července 2023

Název	Ulice	č.p.	Město	PSČ
Petra Kňazovčíková	Hlavní třída	428/18	SUMPERK	78701
Česká pošta - Tábor 2	U Bechyňské dráhy	2926	TABOR	39002
Česká pošta - Tachov 1	Hornická	1596	TACHOV	34701
Česká pošta - Tanvald	Poštovní	293	TANVALD	46841
Česká pošta - Telč	Staňkova	294	TELČ - TELČ-PODOLÍ	58856
Česká pošta - Teplice 1	Dubská	3094/1	TEPLICE	41501
Jiří Jasanský	Jankovcova	1327/25	TEPLICE	41501
Česká pošta - Tišnov 1	nám. Míru	22	TIŠNOV	66601
Pavel Hanek	Trocnovská	801	TRHOVÉ SVINY	37401
GECO, a.s.	Tyršova	869	TRMICE	40004
Česká pošta - Trutnov 1	Hradební	11	TRUTNOV - STŘEDNÍ PŘEDMĚSTÍ	54101
Česká pošta - Třebíč 1	Smíla Osovského	2/1	TŘEBÍČ - JEJKOV	67401
Česká pošta - Třešť	Revoluční	20/1	TŘEŠŤ	58901
Česká pošta - Třinec 3	Jablunkovská	406	TŘINEC - LYŽBICE	73963
Česká pošta - Turnov 1	náměstí Českého Ráje	65	TURNOV	51101
Česká pošta - Týniště nad Orlicí	Mírové nám.	268	TYNIŠTĚ NAD ORLICÍ	51721
Česká pošta - Uherské Hradiště 1	Masarykovo náměstí	12	UHERSKÉ HRADIŠTĚ	68601
Česká pošta - Uherský Brod 1	Bří Lužii	107	UHERSKY BROD	68801
Česká pošta - Ujezd u Brna	Komenského	144	UJEZD U BRNA	66453
Ing. Jan Veselský	Šumperská	1356	UNIČOV	78391
Česká pošta - Úpice	Palackého	1096	ÚPICE	54232
Česká pošta - Ústí nad Labem 1	Masarykova	3120/34	ÚSTÍ NAD LABEM - ÚSTÍ NAD LABEM-CENTRUM	40001
Česká pošta - Ústí nad Orlicí 1	T. G. Masaryka	897	ÚSTÍ NAD ORLICÍ	56201
Michael Bureš	Masarykovo náměstí	105	VALAŠSKÉ KLOBOUKY	76601
Česká pošta - Valašské Meziříčí 1	Poláškova	122/10	VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ	75701
Dagmar Juříčková	Palackého	781	VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ	75701
Ing. Jan Veselský	Železničního vojska	1384	VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ	75701
Česká pošta - Vamberk	Struha	698	VAMBERK	51754
Česká pošta - Varnsdorf 1	T. G. Masaryka	1587	VARNSDORF	40747
Česká pošta - Velká nad Veličkou	Velká nad Veličkou	870	VELKÁ NAD VELIČKOU	69674
Česká pošta - Velké Meziříčí	Poštovní	1422/1	VELKE MEZIRÍČÍ	59401
Česká pošta - Veltrusy	Palackého	97	VELTRUSY	27746
Česká pošta - Veselí nad Moravou	náměstí Míru	675	VESELÍ NAD MORAVOU	69801
FRANTIŠEK NOVOTNY	Svatoplukova	654	VESELÍ NAD MORAVOU	69801
Miroslav Židek	Mírové náměstí	57	VIDNAVA	79055
Česká pošta - Vítkov 1	Pivovarská	325	VITKOV	74901
František Holý	Dr. Hajného (stánek)		VODNANY	38901
Česká pošta - Vrbno pod Pradědem	Jesenická	256/12	VRBNO POD PRADEDEM	79326
Česká pošta - Vrchlabí 1	Krkonošská	149	VRCHLABÍ	54301
Česká pošta - Vsetín 1	Mostecká	1144	VSETÍN	75501
Renáta Macůrková	Dobrovského	74	VYSOKÉ MYTO - PRAŽSKÉ PŘEDMĚSTÍ	56601
Česká pošta - Vysoké Mýto	B. Smetany	33	VYSOKÉ MYTO - VYSOKÉ MYTO-MĚSTO	56601
DAMIRA DRINKS, s.r.o.	Husova	10/8	VÝŠKOV	68201
Česká pošta - Vyškov 1	Dvořákova	128/23	VÝŠKOV - VÝŠKOV-PŘEDMĚSTÍ	68201
Česká pošta - Zábřeh	Postřelmovská	465/1a	ZABŘEH	78901
SIBEA s.r.o.	Dlážděná	408	ZAJEČÍ	69105
Česká pošta - Zlín 1	J. A. Bati	5648	ZLÍN	76001
Česká pošta - Znojmo 2	Dr. Milady Horákové	2297/6	ZNOJMO	66902
Zdeněk Med	Mramotice	145	ZNOJMO	67151
Česká pošta - Žamberk	Nádražní	833	ŽAMBERK	56401
Tomáš Maleček	Nádražní	8	ŽAMBERK	56401
Česká pošta - Zatec 1	Volyňských Čechů	3098	ZATEC	43801
Česká pošta - Žďár nad Sázavou 1	Nádražní	494/23	ŽDAR NAD SAZAVOU - ŽDAR NAD SAZAVOU 1	59101
Česká pošta - Železný Brod	Poštovní	404	ŽELEZNÝ BROD	46822





# REKLAMAČNÍ LIST

loterních a neloterních produktů realizovaných na prodejních místech společnosti SAZKA a.s.  
(Vypíšte hůlkovým písmem!)

Obstaravatelská licence:   
(přijímající reklamant)

Sázkový týden:

Číslo potvrzení:

Datum reklamace:     
Den Měsíc Rok

Typ hry nebo produktu:

Výše požadované částky:  Kč Pořadí:

Důvod reklamace:

Jméno reklamujícího:

*Jméno a příjmení*

*Podpis*

Tel. číslo reklamujícího:

Adresa:

Psč:

V případě, že reklamující požaduje použít částku na účet, vyplňte číslo účtu

/

*Kód banky*

*Variabilní symbol*

Příjemce reklamace (vedoucí prodejního místa - operátor):

*Jméno a příjmení*

*Podpis*

Tel. číslo prodejního místa:

Adresa prodejního místa:

Psč:

Reklamující bere na vědomí, že SAZKA a.s., vede jeho osobní údaje pro potřeby reklamace ve své evidenci po dobu 5 let od podání reklamace. Originál se pošle do SAZKA a.s., první kopie se předá reklamujícímu a druhá kopie se vloží do provozní obálky.

# ŽÁDOST O VYROVNÁNÍ FINANČNÍCH ČÁSTEK

přijatých sázek, prodeje nekotermních produktů a přerušení provozu  
(vypisujte čitelně hůlkovým písmem a odešlete do 3 dnů od události)

Číslo obstaratelské licence:

Telefon:

Žádejte vždy samostatně pro jednu obstaratelskou licenci, jeden den a jednu sázku / prodej / poruchu.  
S žádostí vždy zasílejte originál sázenky a vytisklého potvrzení (i poškozené), viz Provozní předpisy.  
O výsledcích řízení budete informováni písemně nebo na extranetu.

Popis okolností:

Otevírací doba od: do: polední přestávka od: do:

Čas a datum chyby:






Hodina

Minuta

Den

Měsíc

Rok

K vyrovnání:

Kč

Druh sázky / prodeje:

Číslo potvrzení:

Žadatel o vyrovnání:



Jméno a příjmení

Podpis

## ROZHODNUTÍ O VYROVNÁNÍ

(Vypĺňuje SAZKA a.s.)

Požadovaná částka:

Kč

Přiznaná částka:

Kč

Komentář:

Žádost vyřídil:

Jméno a příjmení

Podpis

Žádost kontroloval:

Jméno a příjmení

Podpis

Datum:




Den

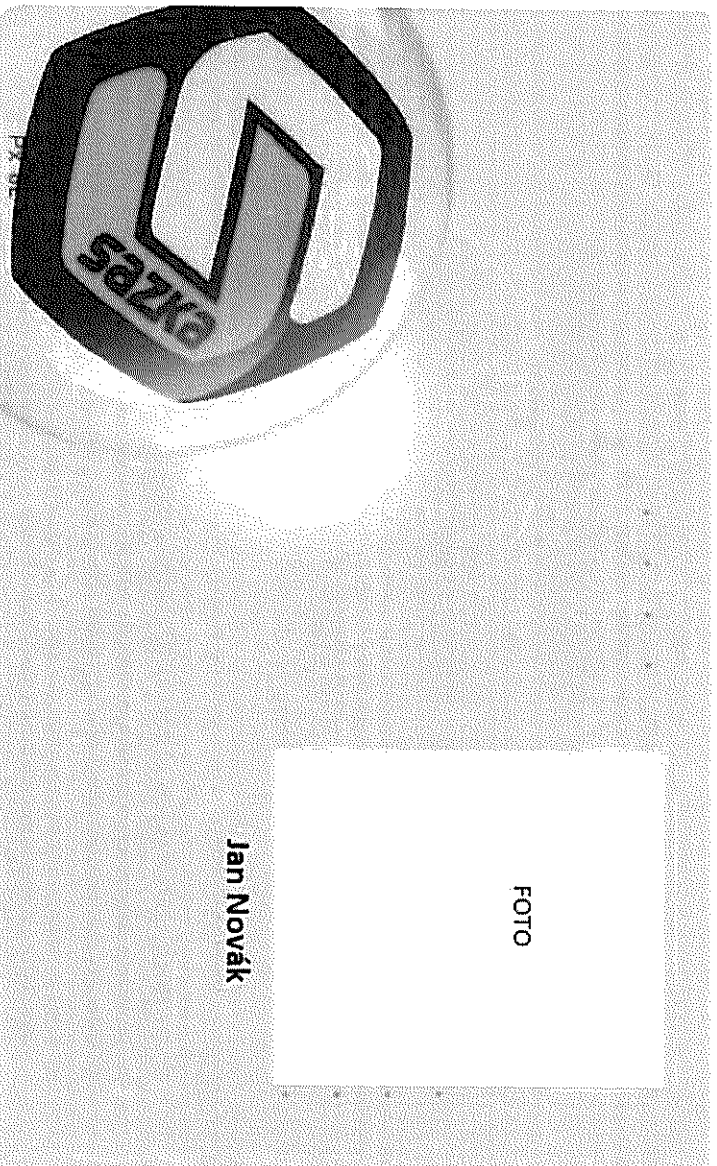
Měsíc

Rok



#### Příloha 4

Zaměstnanec společnosti SAZKA a.s. se prokazuje níže uvedenou průkazkou. Pokud má obsluha terminálu pochybnosti, může si vyžádat od zaměstnance společnosti SAZKA také občanský průkaz a dotazem na kontaktní centrum ověřit totožnost.



# OSVĚDČENÍ

o absolvování školení pro provoz a obsluhu prodejního a herního systému  
RETAILER PRO společností SAZKA a.s.

Číslo osvědčení:

Jméno a příjmení:

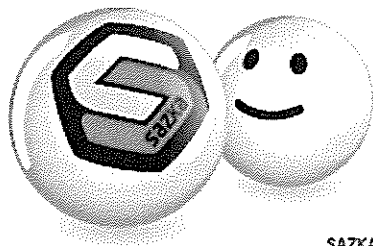
Datum narození:

**Poučení:**

1. Osvědčení je platné u všech partnerů SAZKA a.s., na území České republiky.
2. Osvědčení je platné pouze pro činnosti a terminály, pro které bylo řádně absolvováno příslušné školení.
3. V případě změny příjmení je proškolený povinen nahlásit tuto změnu společnosti SAZKA a.s.
4. SAZKA a.s., si vyhrazuje právo zrušit platnost osvědčení osobě, která závažnějším způsobem poškodila či ohrozila zájem SAZKA a.s., nebo se dopustila jednání, které je neslučitelné se zajišťováním činností sjednaných ve smlouvě o obstarávání služeb. Mezi taková jednání patří zejména úmyslné delikty majetkového charakteru, vědomé poškození oprávněného zájmu zákazníka či hrubé porušení provozních a dalších předpisů SAZKA a.s.

Datum vystavení osvědčení:

Školitel:



**Seznam poskytovatelů umožňující platby za zboží nakoupené na internetu,  
placení faktur, pojištění a složenek**

Název poskytovatele	Kód
1. SčV, a.s.	108
AGONA Systems s.r.o. s.r.o.	311
ARCONIA s.r.o.	269
ARENIS s.r.o	310
B-Efekt a.s.	204
Bohemia Net Provider s.r.o.	223
Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	000, 001
ČEZ Distribuce, a. s.	012
ČEZ Prodej, a.s.	031
ČEZNET s.r.o.	218
delivrium s.r.o.	318
Dragon Internet a.s.	213
EGIT s.r.o.	265
EGIT s.r.o. (Givery.cz)	282
eYello CZ, k.s.	191
FDLnet.CZ, s.r.o.	307
Generali Česká pojišťovna a.s.	050, 051, 052, 053
GoMobil s.r.o.	210
GoOut, s.r.o.	316
Home Credit a.s.	077
Infos Art, s.r.o.	250
innogy Energie, s.r.o.	290
ITexpres s.r.o.	312
KABEL OSTROV, s.r.o.	222
Komplet NET s.r.o.	313
Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	260, 261
Královéhradecká provozní, a.s.	102
KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o.	200
Liftago CZ, s.r.o.	303
M.B.A. Finance s.r.o.	115
MAFRA, a.s.	035, 036
miniTEL s.r.o	266
MND a.s.	150
MND Energie a.s.	227
MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, A.S.	104
Nordic Telecom Regional s.r.o.	170, 284
ORIFLAME CZECH REPUBLIC spol. s r.o.	317
PODA a.s.	226
Pražská energetika, a.s.	190
Pražské vodovody a kanalizace, a.s.	103

PROROZVOZ s.r.o.	306
Radynet s.r.o.	314
RAVOS, s.r.o.	118
RegioJet a.s.	278
SEND Předplatné spol. s r.o.	214
Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.	106
Slevomat.cz, s.r.o.	273
Slovácké vodárny a kanalizace, a. s.	275
Středočeské vodárny, a.s.	107
TAXI PRAHA 777 s.r.o.	283
Telco Infrastructure, s.r.o.	279
VLTAVA LABE MEDIA a.s.	110, 111
Vodafone Czech Republic a.s.	999
VODÁRNA PLZEŇ a.s.	105
VODÁRNA SOKOLOVSKO s.r.o.	285
Vodárna Zlín a.s.	300
Vodohospodářská společnost Dobříš spol. s r.o.	267
Vodohospodářská společnost Rokycany, s.r.o.	109
Vodohospodářská společnost Vrchlice – Maleč, a.s.	309
Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s	286, 287
Vodovody a kanalizace Vyškov, a.s.	276
WIA spol. s r.o.	268
WOLFSTEIN s.r.o.	221
Wolt Česko s.r.o.	225
Základní organizace Vodospol s.r.o.	101