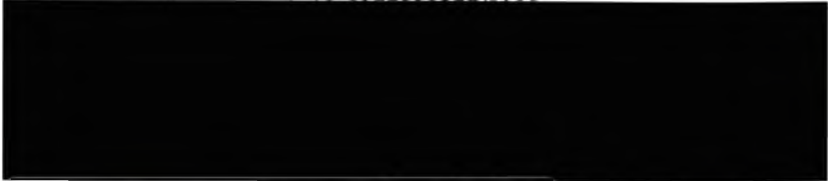


Smlouva o obstarávání služeb

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „občanský zákoník“)

mezi

1. SAZKA a.s.

Se sídlem: PRAHA 6 – VOKOVICE, Evropská 866/69, PSČ 160 00
IČO: 26493993
DIČ: CZ699003312
Bankovní spojení: 

E-mail:

Zápis u OR: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7424
(dále jen „SAZKA“ nebo „společnost SAZKA“)

a

2. Statutární město Hradec Králové

Se sídlem: HRADEC KRÁLOVÉ, Československé armády 408/51, PSČ 502 00
Zástupce: Mgr. et Mgr. Pavlína Springerová, Ph.D.
IČO: 00268810
DIČ: CZ00268810
Bankovní spojení: 
E-mail: 
Zápis u OR: -
Číslo obstaravatele: 158371

(dále jen „Partner“)

Preamble

SAZKA je oprávněna provozovat hazardní hry v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „hazardní zákon“), dalšími příslušnými právními předpisy a na základě povolení Ministerstva financí České republiky a podle jím schválených herních plánů. SAZKA dále provozuje další obchodní činnosti ve smyslu příslušných právních předpisů, které nepodléhají hazardnímu zákonu.

Partner je fyzická nebo právnická osoba, která projeví zájem spolupracovat se společností SAZKA ve smyslu předmětu této smlouvy a má příslušné oprávnění k podnikatelské činnosti.

Touto smlouvou SAZKA zmocňuje Partnera k výkonu činnosti dle této smlouvy při provozování hazardních her, k výkonu konkrétních povinností, které byly společností SAZKA stanoveny v povolení Ministerstva financí České republiky k provozování hazardních her a k obstarávání služeb, které nepodléhají hazardnímu zákonu.

Pro evidenční účely je Partnerovi přiděleno číslo obstaravatele, které je uvedeno v označení smluvních stran této smlouvy. SAZKA uděluje Partnerovi touto smlouvou pro řádné naplnění jejího předmětu obstaravatelskou licenci, jejíž číslo je uvedeno v příloze č. 3 této smlouvy. Licence se vztahuje k jednomu terminálu.

Článek I.

Vymezení základních pojmů a předmět smlouvy

A. Vymezení základních pojmů

1. Činnost související s provozováním hazardních her
příjem vkladů pro hazardní hry provozované společností SAZKA a ověřování a výplata výher v rozsahu stanoveném v příslušných herních plánech a podle této smlouvy.
2. Další platby
přijaté peněžní prostředky, které nejsou vkladem ani tržbou dle této smlouvy, např. manipulační poplatek, příp. ostatní platby.
3. extranet
webová stránka <https://ext.sazka.cz/Extranet/> určená výhradně pro Partnera, obsahuje závazné informace pro Partnera, včetně informací o změně provozních předpisů a další pokyny týkající se činnosti Partnera podle této smlouvy, která informuje o novinkách, poskytuje ekonomický přehled terminálu nebo skupiny terminálů, které Partner provozuje, dává možnost ke stažení tiskopisů, jsou zde odpovědi na otázky Partnerů, informuje o soutěžích pro Partnera apod. Vstup na extranet Partnerovi umožněn poté, co uvede do provozu minimálně jeden terminál. Prostřednictvím extranetu si Partner vygeneruje přístupové heslo, které mu bude odesláno na e-mail uvedený ve smlouvě. Partner je prostřednictvím webových aplikací extranetu oprávněn činit vybraná právní jednání, např. čestná či jiná prohlášení, souhlasy apod. Jednání učiněná prostřednictvím webových aplikací Partnerem, jeho zaměstnancem či jinou pověřenou osobou se považují za jednání Partnera.
4. Kontaktní centrum
stálá služba pro Partnera v rámci činnosti dle této smlouvy.
5. Můj účet
Účet Sázejícího, který je registrován na internetovém herním portálu sazka.cz.
6. Neloterní činnost
prodej produktů a poskytování služeb, které se neřídí hazardním zákonem.
7. Obchodní podmínky
pravidla, která definují především formu a výši odměny Partnera za činnost podle této smlouvy, případně další skutečnosti obchodního charakteru s tím spojené. Obchodní podmínky tvoří přílohu této smlouvy. Obchodní podmínky je SAZKA oprávněna v příslušném smluvním vztahu měnit způsobem stanoveným v této smlouvě.
8. Odvod
činnost vedoucí k úhradě vkladů, tržeb, kaucí, poplatků a dalších plateb na účet společnosti SAZKA po provedení vzájemného zápočtu.
9. Osobní údaje
osobní údaje sázejících a dalších osob zpracovávané Partnerem na základě této smlouvy. Rozsah zpracovávaných osobních údajů stanoven provozními předpisy.
10. Prodej losů
prodej losů okamžitých loterií a jejich evidence.
11. Provozní předpisy
Provozní předpisy pro činnost související s provozem hazardních her a neloterní činnost jsou závaznými pro vydáními společností SAZKA, kde je stanoven pracovní řád Partnerů. Provozní předpisy tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Provozní předpisy je společnost SAZKA oprávněna v příslušném smluvním vztahu měnit způsobem stanoveným v této smlouvě.
12. Sázející
fyzická osoba, která dovršila 18 let věku a která v souladu s plánem uhradí vklad společnosti SAZKA předem, a to v hotovosti nebo bezhotovostně.
13. Sazka Klub
věrnostní program pro zákazníky SAZKA – členy Sazka Klubu, kteří se zaregistrují a akceptují Pravidla Sazka Klubu (dále „Sazka Klub“). Registraci do Sazka Klubu může zákazník na prodejních místech prostřednictvím terminálů.
14. Sázkový týden
sázkové období, tj. časový úsek od zahájení do ukončení sázek trvající zpravidla jeden kalendářní týden. Sázkový týden je označován konkrétní pozicí v postupné číselné řadě. Počet sázkových týdnů stanovuje SAZKA. Jejich přehled na kalendářní rok oznámí SAZKA Partnerovi prostřednictvím e-mailu v posledním kalendářním měsíci roku předcházejícího.
15. Prodejní místo
místo, v němž Partner provádí obstarávání hazardních her a neloterní činnost, a kde je umístěn terminál.
16. Terminál
technické zařízení pro příjem sázek a další činnosti smlouvy včetně jeho příslušenství a technologického vybavení.
17. Tržba
přijaté peněžní prostředky v rámci neloterní činnosti.
18. Vklad
přijaté peněžní prostředky - sázky, popř. jiné plnění, kterými sázky opravňují účastníka hazardní hry k účasti na hazardní hře.
19. Vratná provozní kauce

finanční činnost, kterou je Partner povinen složit za každý terminál k zaplacení svých povinností.

20. Větr z Mého účtu a vklad na Můj účet

služba umožňující sázejícímu, který se účastní internetového sázení prostřednictvím herního portálu sazka.cz, vybrat nebo vložit částku na Můj účet způsobem a ve výši specifikované v provozních předpisech.

21. www.sazka.cz

webová stránka, která slouží k provozu herního portálu sazka.cz, informuje veřejnost o společnosti SAZKA, jejích produktech a akcích, výsledcích losování číselných her, kurzovém sázení, neloterních službách, a dalších poskytovaných službách.

B. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je:

1. Obstarávání hazardních her společností SAZKA Partnerem, čímž se rozumí zejména:
 - a) činnost související s provozováním hazardních her prostřednictvím terminálu v souladu s hazardním zákonem,
 - b) odvod způsobem stanoveným touto smlouvou,
 - c) propagace hazardních her provozovaných společností SAZKA, řádná prezentace produktů a služeb a poskytování propagačních materiálů a tiskovin sázejícím způsobem stanoveným touto smlouvou a podle pokynů společnosti SAZKA
 - d) zajišťování činností spojených s internetovým sázením, zejména přijímání vkladů a výběry peněžních prostředků na a z Mého účtu a zajišťování veškerých dalších úkonů souvisejících s obstaráváním činností podle této smlouvy a podle pokynů společnosti SAZKA.
2. Neloterní činnost, kterou SAZKA zajišťuje pro sebe i pro třetí osoby, včetně jejich propagace a Partner se na nich ve smyslu této smlouvy podílí prováděním služby v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Neloterní činnost zahrnuje působení Partnera jako obchodního zástupce SAZKA FTS a.s., IČO 01993143 a jednání jménem dalších osob ve smluvním vztahu se společností SAZKA, ke kterému SAZKA Partnera zmocňuje. Součástí neloterní činnosti je i odvod z ní způsobem stanoveným touto smlouvou.

Článek II.

Základní práva a povinnosti společnosti SAZKA

A. Práva společnosti SAZKA

1. SAZKA má právo na kontrolu činnosti Partnera v rámci předmětu této smlouvy a v souladu s touto smlouvou.
2. SAZKA má právo na provedení odvodu způsobem stanoveným touto smlouvou.

B. Povinnosti společnosti SAZKA

1. Společnost SAZKA je povinna poskytovat Partnerovi za řádné plnění této smlouvy sjednanou odměnu.

2. Společnost SAZKA poskytuje k obstarávání služeb Partnerovi zejména:

- a) terminál, včetně jeho příslušenství (zejména tiskárnu, displej, čtečku čárového kódu a případně další technické vybavení). Náklady na instalaci a uvedení terminálu, popřípadě ostatních technických zařízení do provozu, hradí SAZKA, není-li dále uvedeno jinak,
- b) provozní předpisy,
- c) obchodní podmínky,
- d) servisní, materiálovou a obchodní podporu, která je specifikována v provozních předpisech.

3. Pro zabezpečení kvalitního poskytování služeb podle této smlouvy provede společnost SAZKA, popřípadě jiná pověřená osoba, v termínech podle vlastního uvážení bezplatné školení Partnera, popřípadě osob, které Partner zaměstnává a které budou terminál obsluhovat. Po úspěšném absolvování školení bude těmto osobám vydáno osvědčení.

4. SAZKA je povinna informovat Partnera o všech změnách v obstarávání služeb, zejména o zavádění nových hazardních her, neloterních produktů, o změnách v příjmu sázek nebo změnách obchodních podmínek apod. SAZKA tyto informace předává Partnerovi pomocí terminálu, www.sazka.cz, extranetu nebo elektronickou poštou nebo jiným vhodným způsobem, a to jednotlivě nebo společně podle svého uvážení. Změna obchodních podmínek a provozních předpisů je upravena v článku XIII.

Článek III.

Základní práva a povinnosti Partnera

A. Práva Partnera

1. Partnerovi náleží za řádné plnění této smlouvy odměna touto smlouvou stanovená.
2. Partner má právo na informační podporu, tj. využívat služeb telefonických nebo elektronických informací společnosti SAZKA a na konzultace o všech souvislostech služeb podle této smlouvy.
3. Partner má právo požadovat na společnosti SAZKA běžnou údržbu vnitřního i vnějšího světelného označení prodejního místa (pokud bylo rozhodnutím SAZKA instalováno) poskytnutého společností SAZKA (včetně výměny světelného zdroje), není-li dále stanoveno jinak. Údržbou se pro účely této smlouvy rozumí provádění oprav, provádění revizí a výměna vadných zdrojů.

B. Povinnosti Partnera

1. Partner je povinen jednat při plnění této smlouvy v zájmu společnosti SAZKA.
2. Partner si je plně vědom, že okamžikem uzavření této smlouvy má vůči společnosti SAZKA postavení osoby, která má zvlášť uloženou povinnost hájit její zájmy. Partner je povinen nakládat se svěřenými peněžními a jinými prostředky a zbožím výhradně způsobem v této smlouvě uvedeným a nepřípustit ani nepřipustit jakékoliv omezení či ohrožení vlastnických práv společnosti SAZKA k těmto hodnotám.
3. Partner je povinen obstarávat hazardní hry i neloterní činnost v souladu s touto smlouvou a svými oprávněními, a to po celou provozní dobu prodejního místa. Provozní dobu a její změny je

Partner povinen oznamovat společnosti SAZKA způsobem uvedeným v provozních předpisech.

4. Partner je povinen opatrovat jemu svěřená technická zařízení a bez zbytečného odkladu hlásit jejich poškození či ztrátu.
5. Partner je povinen provádět odvod způsobem stanoveným v této smlouvě.
6. Partner je povinen nejméně jednou během sázkového týdne otevřít extranet, seznámit se s obdrženou elektronickou dokumentací, případně s ní seznámit obsluhu terminálu, bude-li pro ně určena. Partner bere na vědomí, že otevřením stránky extranetu a seznámením se s příslušnou dokumentací (popř. marným uplynutím lhůty k seznámení se s dokumentací) se tato pro něho stává závaznou.
7. Partner se zavazuje obstarávat hazardní hry a neloterní činnost podle této smlouvy pouze na prodejním místě, jehož je majitelem, nájemcem, popřípadě podnájemcem a na terminálu přidělenému touto smlouvou, pokud není v této smlouvě stanoveno jinak.
8. Partner je povinen v souladu s hazardním zákonem nebo v souvislosti s plněním povinností tímto zákonem stanovených umožnit zaměstnancům společnosti SAZKA, Ministerstva financí České republiky, celního úřadu popřípadě jiným orgánům státního dozoru vstup do provozních (obchodních) místností, předložit jim na vyžádání účetní doklady, účetní závěrky, výkazy, doklady a jiné písemnosti a záznamy na nosičích dat, které souvisejí s předmětem této smlouvy. Dále je povinen umožnit kontrolu provozovaných her a technických zařízení a podat informace o účetních případech a spolupůsobit při kontrole. Partner je povinen umožnit kontrolu vkladů, tržeb a dalších plateb předložením finanční hotovosti, případně doklady prokazující naložení s touto hotovostí, a to včetně odvodu za všechny týdny. Vyžaduje-li to povaha věci, může společnost SAZKA a orgán státního dozoru zajistit podklady a odebrat je na dobu potřebnou k dořešení a uzavření případu. Je-li činnost Partnera dle této smlouvy regulována jiným než hazardním zákonem, použije se toto ustanovení obdobně, a to i ve vztahu k příslušným dozorovým orgánům (např. ve vztahu k České národní bance).
9. Partner podepisuje protokol o kontrole státním dozorem. Tento protokol nejdéle do 5 pracovních dní zasílá nebo předává zaměstnancům společnosti SAZKA. Protokol může podepsat i zástupce Partnera, kterého Partner písemně k tomuto úkolu pověřil.
10. Partner se zavazuje zachovávat mlčenlivost podle hazardního zákona o veškerých údajích, týkajících se předmětu této smlouvy. Jedná se o zachování mlčenlivosti zejména o vsazených finančních částkách, sázejících, výhercích 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 i po ukončení této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti Partnerem nebo jeho zaměstnanci se zavazuje Partner uhradit společnosti SAZKA škodu, která jí tímto vznikne.
11. Partner bere na vědomí, že informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na extranetu.
12. Partner je povinen oznámit společnosti SAZKA prodej prodejního místa nebo její převod, prodej svého podniku, změnu v ovládající osobě obchodní korporace, změnu statutárních orgánů a dalšího zastoupení, změnu sídla, kontaktních údajů a další změny a skutečnosti, které souvisí s jeho činností dle této smlouvy, a to nejméně třicet kalendářních dnů před touto změnou nebo bez

zbytečného odkladu, pokud takovou změnu a jiné skutečnosti nemohl předvídat.

13. Partner je povinen zajistit prezentaci všech služeb a produktů společnosti SAZKA viditelným způsobem. Produkty, které mají impulzivní charakter prodeje (např. losy) vystaví pomocí prodejních pomůcek dodaných společností SAZKA v pokladni zóně a pokud to není možné, vystaví je jiným nejlepším možným způsobem po dohodě s obchodním zástupcem společnosti SAZKA.
14. Partner se bude při obstarávání služeb podle této smlouvy řídit hazardním zákonem, jinými zákony regulující jeho činnost dle této smlouvy, povoleními Ministerstva financí a herními plány hazardních her provozovaných společností SAZKA. touto smlouvou a aktuálními provozními předpisy, obchodními podmínkami, manuálem, který Partner obdrží před spuštěním terminálu, pokyny zaměstnanců společnosti SAZKA, písemnými informacemi zaslanými e-mailem Partnera společnosti SAZKA včetně terminálových zpráv, informacemi uvedenými na extranetu, a pokyny a informacemi získanými při školeních pořádaných společností SAZKA.
15. Partner je povinen zajistit převzetí zasílaných zásilek na adrese prodejního místa po celou otevírací dobu prodejního místa a zmocnit svého zaměstnance k přijímání zásilek v případě své nepřítomnosti na prodejním místě.
16. Partner se zavazuje, že na prodejním místě nebudou vystaveny dokumenty a jiné materiály s údaji nepřesnými, neaktuálními nebo nepravdivými o činnosti nebo službách společnosti SAZKA. Partner neučiní žádná nepřesná nebo nepravdivá prohlášení o činnostech a službách podle této smlouvy nebo o společnosti SAZKA samotné.
17. Partner se bude ve svém prodejním místě účastnit podle pokynů společnosti SAZKA takových aktivit (mystery shopping, průběžná produktová a kampaňová školení obsluhy, motivace a soutěže, propagační aktivity, apod.), které se budou týkat společnosti SAZKA nebo plnění této smlouvy a bude k tomu využívat veškeré reklamní, informační a jiné materiály, které mu za tím účelem SAZKA poskytne.
18. Partner je povinen neprodleně oznámit společnosti SAZKA skutečnost, že obchodní místo je provozováno ve škole, školském zařízení, zařízení pro volnočasové aktivity dětí a mládeže, zařízení sociálních služeb, zdravotnickém zařízení poskytujícím ambulantní, jednodenní nebo lůžkovou péči, v prostoru sloužícím církvi nebo náboženské společnosti, zařízení složky integrovaného záchranného systému nebo v prostoru sloužícím orgánu veřejné moci. Současně s tímto oznámením je Partner povinen přerušit jakoukoliv činnost související s provozem hazardních her na obchodním místě.
19. Partner, který se stane za účinnosti smlouvy plátcem DPH, je povinen neprodleně informovat společnost SAZKA o takové skutečnosti.

Článek IV.

Podmínky pro plnění předmětu smlouvy Partnerem

1. Při obsluze terminálu je Partner povinen:
 - a) používat terminál, popřípadě jiná zařízení a ostatní vybavení, které obdrží od společnosti SAZKA k účelu stanovenému společností SAZKA a bránit přístupu a manipulaci s terminálem a uvedeným technickým zařízením cizím osobám; v případě zneužití terminálu bude uplatněna sankce a náhrada škody podle této smlouvy.

SMLC

Parafa SAZKA

- b) používat terminál, popřípadě jiná zařízení a ostatní vybavení, které obdrží od společnosti SAZKA v souladu s provozními předpisy a umožnit práci s terminálem pouze osobám s platným osvědčením o úspěšném absolvování školení obsluhy terminálu, které dovršily osmnáct let věku,
- c) postupovat při příjmu sázek ve smyslu smlouvy, zvláště pak nesmí vydat potvrzení o uzavření sázky sázejícímu, aniž by od sázejícího za tuto sázku přijal vklad, případně i manipulační poplatek (pokud je vybírán), v případě porušení tohoto postupu Partner nahradí škodu vzniklou tímto způsobem společnosti SAZKA v plné výši, včetně úroků z prodlení,
- d) uhradit společnosti SAZKA náklady vzniklé při instalaci a demontáži terminálu a ostatních zařízení, pokud celková doba obstarávání služeb podle této smlouvy bude kratší než tři měsíce; tato povinnost platí i v případě, pokud vinou Partnera terminál nebyl uveden do provozu do dvou sázkových týdnů po jeho aktivaci ze strany společnosti SAZKA,
- e) neúčastnit se sázek a neumožnit účast na sázkách totalizátorových her společnosti SAZKA obsluhám terminálu.
2. Partner je povinen jasně a zřetelně označit prodejní místo, dobu příjmu sázek vyznačit na viditelném místě a vyvěsit na viditelném místě upozornění na zákaz sázení osob mladších 18 let a upozornění "Ministerstvo financí varuje: Účastí na hazardní hře může vzniknout závislost!".
3. Partner je povinen předložit na požádání sázejícího k nahlédnutí herní plány, příp. další dokumentaci podle provozních předpisů a na viditelném a dostupném místě umístit informaci o možnosti nahlédnutí do herních plánů.
4. V případech uvedených v provozních předpisech je Partner povinen plnit některé povinnosti vyplývající ze zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Jedná se zejména o povinnost identifikace a kontroly sázejícího či plátce, hlášení podezřelého obchodu či neprovedení obchodu. Postup Partnera je stanoven v provozních předpisech.
5. Při výplatě výhry prostřednictvím terminálu je Partner povinen:
- ověřit na požádání sázejícího při předložení potvrzení o sázce nebo originálu losu prostřednictvím terminálu, zda sázející získal výhru nebo nikoliv, a případné výhry neprodleně vyplátit, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak,
 - provádět výplatu výher podle herního plánu na základě předloženého potvrzení o uzavření sázky nebo originálu výherního losu v souladu s provozními předpisy, a to i z terminálu, který byl odpojen pro příjem sázek.
 - v případě, že sázející dosáhl výhry ve výši, která mu nemůže být na prodejním místě vyplacena podle herního plánu, je Partner povinen sázejícího informovat o způsobu a místě výplaty této výhry,
 - odebrat při výplatě výhry, popřípadě zrušení sázky, potvrzení o uzavření sázky nebo originál výherního losu sázejícímu; pokud tak Partner neučiní a sázející žádá výplatu výhry na již vyplacenou sázku nebo los, na který již byla výhra vyplacena nebo výplatu výhry na zrušenou sázku, je Partner, u něhož je výhra uplatňována, povinen provést reklamační řízení; na základě výsledků tohoto řízení bude Partner, který vyplatil výhru bez odebrání potvrzení nebo originálu výherního losu sázejícímu, popřípadě neodebral potvrzení o uzavření sázky
- při zrušení sázky od sázejícího, povinen uhradit společnosti SAZKA vzniklou škodu,
- e) provádět reklamaci podle provozních předpisů.
6. Partner je povinen zajistit proškolení základním typem školení všech osob obsluhujících terminál na školení pořádaných společností SAZKA a případně dalších školení, která jsou nutná k obsluze terminálu, k prodeji produktů a poskytování služeb společnosti SAZKA. SAZKA si vyhrazuje právo zrušit platnost osvědčení o školení osobě, která poškodila či ohrozila zájem společnosti SAZKA, nebo se dopustila jednání, které je neslučitelné s plněním této smlouvy.
7. Při propagaci hazardních her a nelotemí činnosti podle této smlouvy je Partner povinen dát souhlas k instalaci světelného označení prodejního místa vně i uvnitř. To neplatí v případě existence překážky, která udělení souhlasu brání a jejíž existenci nemůže Partner ovlivnit.

Článek V. Prodej losů

A. Prodej losů

- Partner bere na vědomí, že balíček losů se aktivuje automaticky prodejem prvního losu z balíčku.
- Partner je povinen realizovat prodej losů a výplatu výher výhradně prostřednictvím čtečky čárového kódu způsobem uvedeným v provozních předpisech. Nesplnění této povinnosti může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany společnosti SAZKA.
- Při výplatě výhry Partner odebere sázejícímu originál výherního losu a předá mu jedno z potvrzení o výhře, které vytiskne dvakrát automaticky terminál. K losu poté připojí druhé potvrzení o výhře a uloží do provozní obálky. Jestliže tak neučiní, ponese Partner náhradu případných škod a nákladů vzniklých nedodržením tohoto předepsaného postupu. Nesplnění této povinnosti může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany společnosti SAZKA.
- V případě, že se ověří los, u kterého nemá SAZKA v systému zaznamenáno, že byl prodán (tj. los nebyl prodán prostřednictvím čtečky čárového kódu), dojde k nucenému prodeji takového losu. Nuceným prodejem losu se rozumí, že los se na vyúčtování terminálu, který měl tento los ve skladové zásobě, zobrazí jako prodaný v položce „Nucený prodej“.
- V případě ztráty, odcizení, zničení či jiného znehodnocení losů převzatých Partnerem v souvislosti s touto Smlouvou je Partner povinen uhradit společnosti SAZKA smluvní pokutu ve výši odpovídající prodejní ceně takových losů. Veškeré losy, které Partner nevrátí společnosti SAZKA ve lhůtách stanovených touto Smlouvou se považují za losy ztracené.

B. Vracení losů

- Neaktivované balíčky losů je možné vracet v celém období platnosti jednotlivé loterie po dohodě se společností SAZKA.
- Partner může vrátit losy z aktivovaných balíčků pouze v případě ukončení platnosti loterie nebo ukončení obstaravatelské činnosti Partnera, a to vždy jen losy, které nebyly dosud uvedeny ve vyúčtování, způsobem uvedeným v provozních předpisech.

3. Partner je povinen v případě ukončení obstaravatelské činnosti fyzicky vrátit losy společnosti SAZKA nejpozději do dvou ukončených sázkových týdnů po ukončení obstaravatelské činnosti.
4. Partner je povinen osobně vrátit všechny nevyúčtované losy, které mu byly společností SAZKA dodané, kdykoliv je o to společnost SAZKA požádána.
5. Pokud Partner losy nevrátí nebo vrátí méně losů, než bude činit rozdíl mezi evidencí společnosti 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 již za prodané.

C. Provozní zásady

1. Partner je povinen umožnit zaměstnancům společnosti SAZKA, kteří se prokáží služebním průkazem, kontrolu stavu zásob losů na prodejním místě. Partner má povinnost ověřit si totožnost kontrolujícího zaměstnance společnosti SAZKA telefonickým dotazem na Kontaktní centrum.
2. Partner bere na vědomí, že v případě zjištění rozdílu mezi prodejem losů uvedeným Partnerem a stavem zásob zjištěným u Partnera může být tato skutečnost důvodem k úplnému doúčtování všech chybějících losů příslušné loterie. Výše odvodu za následující sázkový týden se navýší o odvod za všechny doúčtované losy příslušné loterie.

Článek VI.

Neloterní činnost a činnost Sazka Klubu

A. Neloterní činnost

1. Neloterní činnost je prodej a poskytování dalších služeb společnosti SAZKA, které se neřídí hazardním zákonem. Tyto služby SAZKA zajišťuje i pro třetí osoby, včetně jejich propagace, a Partner se na nich ve smyslu této smlouvy podílí prodejem nebo prováděním služeb v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Při provádění neloterní činnosti je Partner povinen, kromě jiného, řídit se provozními předpisy, obchodními podmínkami a touto smlouvou.
2. SAZKA zašle způsobem stanoveným v této smlouvě Partnerovi vždy aktuální obchodní podmínky, kde bude uvedena výše odměny na stanovené období, provozní předpisy a další nezbytné informace pro řádné plnění neloterní činnosti.
3. Partner je vázán mlčenlivostí o všech důvěrných okolnostech neloterní činnosti.
4. Partner nesmí přijmout při neloterní činnosti platbu v hotovosti převyšující částku stanovenou provozními předpisy

B. SAZKA Klub

Popis úkonů a postupů týkajících se SAZKA Klubu, které provádí Partner v rámci zajišťování činnosti v SAZKA Klubu, je uveden v provozních předpisech. Pravidla Sazka Klubu je předán na každé prodejní místo společnosti SAZKA a je rovněž k dispozici na extranetu.

Článek VII.

Protikorupční ustanovení

1. Partner se zavazuje, že při spolupráci dle této smlouvy 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 navrhovat 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 společností SAZKA dochází k úplatkářství, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví; takové oznámení se Partner zavazuje učinit e-mailem na adresu compliance@sazka.cz či na jinou e-mailovou adresu, kterou společnost SAZKA za tímto účelem určí.

2. Porušení povinností dle tohoto článku smlouvy bude považováno za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo společnosti SAZKA na odstoupení od smlouvy.

Článek VIII.

Odvod

1. Přijaté vklady, tržby, další platby, dosud neprodané losy a další zboží určené k prodeji jsou vlastnictvím společnosti SAZKA nebo mají charakter svěřených prostředků a Partner, kterému byly v souladu s touto smlouvou svěřeny, s nimi není oprávněn nakládat jinak, než je touto smlouvou stanoveno.
2. Partner odvádí společnosti SAZKA vklady, tržby, kauce, poplatky a další platby, v termínech a rozsahu stanovených touto smlouvou. Odvodem se v této smlouvě rozumí odvod finanční částky, kterou tvoří součet vkladů, tržeb, poplatků a dalších plateb snížený o vyplacené výhry, výběry z Mého účtu, odměnu Partnera, hotovost vyplacenou v rámci neloterní činnosti v souladu s touto smlouvou a provozními předpisy a upravený o splátku kaucí.
3. V případě, že peněžní částka vkladů a tržeb z terminálu dosáhne úrovně, která vyvolává obavy co do bezpečnosti Partnera nebo ohrožení vlastnických práv společnosti SAZKA, je Partner povinen respektovat výzvu společnosti SAZKA ke kontrole hotovosti a bez zbytečného odkladu složit určitou část odvodu jako zálohu na odvod nebo celý odvod na bankovní účet společnosti SAZKA. SAZKA si může kdykoliv vymínit, že se takového úkonu zúčastní její pracovník. Uskutečnění složení určité části odvodu jako zálohy na odvod nebo celého odvodu může SAZKA požadovat i v hotovosti do rukou ji písemně pověřeného zaměstnance a Partner je povinen tomuto požadavku vyhovět. Partner má povinnost ověřit si oprávnění pověřeného zaměstnance společnosti SAZKA k převzetí hotovosti telefonickým dotazem na Kontaktní centrum.
4. Partner je povinen předložit doklad o úhradě odvodu, popřípadě splnění jiných platebních povinností. Pokud bude vyzván společností SAZKA k předložení dokladu o úhradě vkladů, tržeb, kaucí, popřípadě jiných platebních povinností, je povinen ihned splnění těchto povinností dokladovat prokazatelným způsobem.

6. Vyše odvodu za ukončený sázkový týden je Partnerovi vyčíslena na terminálovém výpisu „Vyúčtování“. Tento výpis Partnerovi zasílá SAZKA na terminál po skončení sázkového týdne první pracovní den následujícího sázkového týdne. Výpis obsahuje souhrnné údaje týkající se obstarávání hazardních her, souhrnné údaje týkající se neloterní činnosti a údaje, týkající se kaucí, poplatků a dalších plateb a je podkladem pro odvod. Vyúčtování je zasíláno za každý typ terminálu zvlášť.

6. V případě, že Partner provozuje více terminálů, je celková výše odvodu za ukončené sázkové období Partnerovi vyčíslena za všechny jím provozované terminály na jednom terminálu. V případě, že Partner provozuje více druhů terminálů, je celková výše odvodu stanovena součtem odvodů za jednotlivé typy terminálů. Další možností je zaslání vyčíslení výše odvodu za ukončené sázkové období Partnerovi elektronickou cestou ve vzájemně odsouhlasených termínech. Odvod Partner provede v rámci celkového odvodu jako celkovou částku, která bude součtem odvodů za všechny provozované terminály.

7. Celková výše odvodu musí být v souladu s touto smlouvou a platnými aktuálními obchodními podmínkami a bude vypočtena takto:

a) obstarávání hazardních her:

vklady minus vyplacené výhry, minus výběry z Mého účtu sázejících, minus odměna za obstarávání hazardních her,

b) prodej losů:

bud:

ba) účtování na základě údajů o prodeji získaných čtečkou čárového kódu se stanoveným jednorázovým konečným datem splatnosti

v sázkových týdnech, předcházejících sázkovému týdnu s konečným datem splatnosti, se od prodejní ceny prodaných losů v daném sázkovém týdnu odečtou vyplacené výhry a odměna za prodej losů v daném sázkovém týdnu; v sázkovém týdnu, na nějž připadá konečné datum splatnosti, se sečte prodejní cena losů prodaných za tento sázkový týden s prodejní cenou zbývajících neprodaných losů z aktivovaného balíčku, který je v době splatnosti; od tohoto součtu se odečtou vyplacené výhry a odměna za prodej losů za tento sázkový týden, tzn. v sázkovém týdnu, na který připadá stanovená konečná splatnost aktivovaného balíčku, dojde k automatickému doúčtování případných zůstatků losů z aktivovaného balíčku, které nebyly zadány v předchozích objemech týdenních prodejů nebo,

bb) nucený prodej

od prodejní ceny nuceně prodaného losu se odečte výše odměny za takto nuceně prodaný los. SAZKA si v tomto případě vyhrazuje jako sankční opatření za porušení této smlouvy možnost uplatnit smluvní pokutu ve výši odměny, jež byla Partnerovi vypočtena z nuceně prodaného losu.,

c) neloterní činnost:

tržby minus odměna za obstarávání neloterní činnosti minus vyplacené částky za vrácené vstupenky, minus hotovost vyplacená v rámci neloterní činnosti v souladu s touto smlouvou a provozními předpisy,

d) kauce:

da) v případě, že v daném sázkovém týdnu je splatná kauce nebo její část, zvyšuje se odvod o tuto částku,

db) v případě, že při přepočtu provozní kauce v daném týdnu vzniká Partnerovi nárok na vrácení kauce nebo její části nebo úroku plynoucímu ze složené kauce, snižuje se odvod o tuto částku,

e) poplatky:

v případě, že v daném sázkovém týdnu bude Partner povinen na základě případných dalších plnění ze strany společnosti SAZKA hradit další poplatky, zvyšuje se odvod o tuto částku,

f) další platby:

fa) manipulační poplatek,

fb) ostatní další platby

Celková výše odvodu Partnera se tedy vypočte jako součet: dílčích odvodů za obstarávání hazardních her plus za neloterní činnost plus nebo minus kauce či úrok plus poplatky plus další platby.

8. V případě, kdy výsledkem algoritmu „součet vkladů a tržeb minus vyplacené výhry plus odměna připadající na výši vkladu a tržeb za sázkový týden plus hotovost vyplacená v rámci neloterní činnosti v souladu s touto smlouvou a provozními předpisy plus nebo minus kauce plus poplatky plus další platby“ bude záporné číslo, jedná se o dotaci a společnost SAZKA vystaví druhý pracovní den po ukončení sázkového týdne (zpravidla v úterý) převodní příkaz ve prospěch účtu Partnera, kterým provede úhradu této částky (ve výši záporné hodnoty).

9. Partner je povinen provádět odvod prostřednictvím inkasa. V případě, že partner provozuje více druhů terminálů, bude odvod proveden jedním společným inkasem. Pro účely inkasa musí mít Partner založen účet v jednom z bankovních domů uvedených v záhlaví této smlouvy u hlavičky společnosti SAZKA, který splňuje technické a ekonomické předpoklady pro umožnění provádění inkasa řádně a bez časových prodlev. SAZKA si vyhrazuje právo kdykoli změnit bankovní účet, na který Partner provádí odvod. SAZKA si rovněž vyhrazuje právo kdykoliv určit změnu způsobu odvodu peněžních prostředků (inkaso, poukázání na konkrétní účet apod.) O změnách čísel účtů a změnách způsobu odvodu informuje SAZKA Partnera písemnou formou nebo uvedením písemného sdělení na extranetu.

10. Partner se zavazuje, že nejpozději v první pracovní den po ukončení sázkového týdne až do doby provedení inkasa společností SAZKA bude na jeho účtu, z něhož SAZKA inkaso provádí, dostatek peněžních prostředků k jeho provedení, tedy nejméně suma ve výši odvodu za uplynulý sázkový týden navýšená o částku, kterou příslušná banka požaduje jako minimální zůstatek.

11. Partnerovi je jeho odvod již snížen o příslušné částky, tzn. bude realizován zápočet. Zápočet nastává toho dne, který následuje po ukončení sázkového týdne. Smluvní strany se dohodly, že pro vzájemný zápočet se nepoužije ustanovení § 1932 a 1933 občanského zákoníku, který stanoví pořadí závazků, na které se započítává. Smluvní strany se dále dohodly na následujícím pořadí plateb vzájemného zápočtu:

a) odvody za obstarávání hazardních her,

b) tržby za neloterní činnost,

c) kauce,

d) ostatní platby.

12. Jestliže inkaso nelze provádět, bude toto považováno za pozdní odvod. SAZKA je v takovém případě oprávněna blokovat terminál pro příjem sázek a poskytování dalších služeb. SAZKA odešle prostřednictvím zvláštní terminálové zprávy Partnerovi upomínku. Partner je povinen neprodleně po upomínce provést úhradu odvodu, a to vložением hotovosti na účet společnosti SAZKA. Partner je povinen společnosti SAZKA sdělit důvod případného neprovedení inkasa a neprodleně provést kontrolu svého účtu.

13. SAZKA vyhotovuje pro Partnera podklady pro daňový doklad v případě plátce daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) a podklad pro fakturu v případě neplátce DPH na odměnu za obstarávání hazardních her a neloterní činnosti. Podklad pro daňový doklad nebo fakturu je Partnerovi zasílán každý týden na terminál k tisku. Za správnost vystaveného daňového dokladu odpovídá Partner.

14. V případě, že Partner složil část peněžních prostředků odvodu nebo celý odvod podle bodu 3 tohoto článku, je mu jeho příslušný týdenní odvod snížen o složenou částku, a to i v případě, že tato skutečnost není zohledněna v pravidelném týdenním vyúčtování. Partner v případě, že složil zálohu na odvod, odvede v pravidelném týdenním odvodu rozdíl mezi částkou stanovenou ve vyúčtování a složenou zálohou.

15. 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 a zkontrolováním týdenního vyúčtování, které si může zobrazit a vytisknout na terminálu,
- b) vložением 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. Údaje daňového dokladu vždy odpovídají údajům na týdenním vyúčtování, v případě nesrovnalostí je nutné kontaktovat Kontaktní centrum.

16. Partner, který není plátcem DPH, obdobně postupuje u vystavování faktur.

17. Za dílčí plnění, kterým se rozumí rozsah poskytovaných služeb za příslušný sázkový týden, náleží Partnerovi odměna vypočtená v souladu s obchodními podmínkami.

18. Pokud Partner nejpozději v pondělí, nebo v první pracovní den po ukončení sázkového týdne, nezadá číslo daňového dokladu nebo faktury ze své číselné řady (jak je uvedeno v bodu 15 a 16) a nevytiskne daňový doklad nebo fakturu, bude prostřednictvím terminálové zprávy k tomuto vyzván. Pokud ani po té nevystaví daňový doklad nebo fakturu (podle bodu 15 a 16), vystavuje se nebezpečí, že mu terminál bude společností SAZKA zablokován pro příjem sázek a poskytování dalších služeb. V případě zablokování terminálu bude moci Partner pokračovat v příjmu sázek až po zadání čísla daňového dokladu nebo faktury ze své číselné řady a vytištění daňového dokladu nebo faktury. Variabilní symbol (rozumí se šestimístné číslo Partnera a dvoumístné číslo příslušného sázkového týdne) je společností SAZKA již uveden v podkladu pro daňový doklad nebo fakturu.

19. V případě, že Partner nevystaví daňový doklad nebo fakturu do čtyř ukončených sázkových týdnů po ukončení příslušného sázkového týdne, má společnost SAZKA podle této smlouvy výlučné právo vystavit za Partnera daňový doklad nebo fakturu na odměny a

Partner s tímto souhlasí. V odůvodněných případech je SAZKA oprávněna takto postupovat i před uplynutím výše uvedené doby.

20. V případě, že za trvání smlouvy vzniknou mezi společností SAZKA a Partnerem i jiné vzájemné závazky a pohledávky, je společnost SAZKA oprávněna je započíst v rámci výpočtu celkové výše odvodu. Tyto závazky či pohledávky budou součástí vyúčtování.

21. Pokud Partner neuhradí odvod ani na základě terminálové upomínky, která má stejnou právní závaznost jako upomínka písemná, bude terminál ponechán v provozu pouze pro výplaty výher. Při opakovaném porušení smluvních povinností SAZKA od smlouvy odstoupí a terminál bude Partnerovi odebrán.

22. Pokud dojde k odstoupení od smlouvy nebo k jinému ukončení spolupráce s Partnerem, má SAZKA výlučné právo v případě nečinnosti Partnera vystavit za Partnera daňový doklad nebo fakturu na odměny a Partner s tímto souhlasí. Číselnou řadou na fakturě nebo daňovém dokladu bude v takovém případě číslo složené z čísla Partnera a čísla příslušného sázkového týdne, ve kterém došlo k ukončení. Takto vystavený doklad bude zaslán doporučeně poštou. Písemnost se považuje za doručenou dnem, kdy byla pro nepřítomnost adresáta uložena na poště, i když se adresá o jejím uložení nedozvěděl.

23. Dnem plnění se pro účely této smlouvy rozumí den připsání částky na účet společnosti SAZKA.

Článek IX. Úhrada nákladů

1. Energii pro provoz terminálu, veškerou energii potřebnou pro provoz vnějšího a vnitřního osvětlení dodaného společností SAZKA, popřípadě jiných technických zařízení společnost SAZKA si Partner hradí sám.
2. Partner hradí sobě a svým zaměstnancům náklady na dopravu stravu a případné ubytování při školení společnosti SAZKA.

Článek X. Odměna za obstarávání služeb a prodej

1. Odměna poskytnutá společností SAZKA Partnerovi podle této smlouvy zahrnuje DPH.
2. Partnerovi náleží za řádné plnění předmětu smlouvy odměna, která je stanovena vždy za období sázkového týdne a za každý terminál samostatně.
3. Konkrétní způsoby stanovení odměny jsou uvedeny v obchodních podmínkách, které jsou přílohou č. 2 této smlouvy.

Článek XI. Vratná provozní kauce

1. K zajištění závazků Partnera vůči společnosti SAZKA je Partner povinen složit za terminál vratnou provozní kauci. Pokud má Partner více terminálů, skládá kauci za každý terminál zvlášť.
2. Výše kauce se vypočítá ze součtu vkladů a z tržeb za neloterní činnost podle následující tabulky.

do dvacátého šestého týdne uvedeného roku včetně a od dvacátého sedmého týdne roku do posledního sázkového týdne roku a to tak, že všechny vklady a tržby jsou děleny počtem týdnů, ve kterých tyto vklady a tržby Partner dosáhl. Společnost SAZKA Partnerovi formou zvláštní zprávy přes terminál oznámí do patnácti kalendářních dnů nový stupeň kauce. Rozdíl ve výši kauce je Partner povinen uhradit maximálně ve dvaceti pěti pravidelných týdenních splátkách, přičemž nejnížší splátka je ve výši 200 Kč. Splátkový kalendář je Partnerovi automaticky vygenerován. Splátky kauce jsou součástí odvodu (tzn. splátka kauce bude uvedena ve vyúčtování).

8. Úrok z kauce, na jehož vyplacení Partnerovi vznikl nárok, mu bude nejpozději do konce ledna vyplacen formou snížení odvodu (společně s případným rozdílem mezi vyšším a nižším stupněm kauce).
9. 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.
10. V případě ukončení smlouvy bude kauce vrácena Partnerovi do ukončených dvou sázkových týdnů od vypořádání všech pohledávek společnosti SAZKA vůči Partnerovi na jeho účet.

Článek XII.

Sankce a náhrada škody

1. V případě neprovedení odvodu podle této smlouvy Partnerem má SAZKA právo účtovat Partnerovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Za porušení povinností stanovených touto smlouvou, povoleními Ministerstva financí České republiky, provozními předpisy, popř. dalšími předpisy, manuálem, provozními pokyny (např. provozní obálka apod.) nebo dalšími pokyny společnosti SAZKA, má SAZKA právo účtovat smluvní pokutu spočívající ve snížení procentní sazby odměny za činnost související s provozováním hazardních her a za daný sázkový týden, ve kterém došlo k porušení povinností, ve výši jednoho procenta. Společnost SAZKA má právo na náhradu škody vzniklou porušením povinností, ke kterému se smluvní pokuta dle tohoto bodu vztahuje. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
3. Partner je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši až 50 000 Kč při porušení ustanovení článku IV. bod 1 písm. a); vyměřením smluvní pokuty není dotčeno právo společnosti SAZKA na náhradu škody. Výše smluvní pokuty se do náhrady škody nezapočítává.
4. Jestliže Partner poruší své smluvní povinnosti a v přičinné souvislosti s tímto porušením udělí příslušný dozorový orgán společnosti SAZKA pokutu nebo jinou peněžitou sankci, je Partner povinen nahradit společnosti SAZKA takto vzniklou škodu.
5. Ve všech případech ukončení smlouvy a neodvedení vkladů, tržeb a dalších peněžních závazků Partnera (úroky z prodlení, smluvní pokuty, poplatky, náhrada škody apod.) ze strany Partnera je SAZKA oprávněna použít k úhradě uvedených nezaplacených závazků peněžní prostředky z kauce. V odůvodněných případech je společnost SAZKA oprávněna použít kauci k úhradě závazků Partnera i před ukončením účinnosti smlouvy.
6. V případě, že terminál je vinou společnosti SAZKA (porucha terminálu) mimo provoz nepřetržitě více než pět hodin z dané provozní doby prodejního místa v jednom dnu, zavazuje se SAZKA uhradit smluvní pokutu Partnerovi podle tabulky uvedené v provozních předpisech. Partner má na tuto smluvní pokutu nárok.

3. U nově zřizovaných terminálů musí Partner před uvedením terminálu do provozu uhradit zálohu na kauci ve výši 3 000 Kč složením částky na jeden z účtů společnosti SAZKA, který je uveden v odst. 1 na první straně smlouvy u označení smluvních stran nebo převodním příkazem na účet společnosti SAZKA pod variabilním symbolem, který je totožný s číslem obstaratelské licence a specifickým symbolem 479. Tato záloha je součástí celého stupně kauce.
4. Do příslušného stupně kauce je Partner zařazen na základě průměrného týdenního vkladu a tržeb dosažených za prvních třináct sázkových týdnů provozu terminálu od spuštění. O této skutečnosti je Partner informován terminálovou zprávou. Partner je povinen splatit zbytek kauce ve dvaceti pěti pravidelných týdenních splátkách. Splátkový kalendář je Partnerovi automaticky vygenerován. Splátka kauce je součástí odvodu (tzn. splátka kauce bude uvedena ve vyúčtování).
5. V případě ukončení činnosti Partnera v období prvních třinácti sázkových týdnů provozu terminálu, nebo pokud vinou Partnera nebyl terminál uveden do provozu do ukončených dvou sázkových týdnů po instalaci, propadá kauce nebo složená záloha na kauci ve prospěch společnosti SAZKA na úhradu nákladů spojených s instalací terminálu a dalšími výdaji.
6. Všechny peněžní prostředky z kauce se úročí od následujícího pracovního dne po složení kauce nebo její části. Úroková sazba platná pro celý příslušný kalendářní rok se stanoví poslední pracovní den předchozího kalendářního roku. Způsob stanovení úrokové sazby je uveden v obchodních podmínkách. Úrok se vyplácí pouze jednou za kalendářní rok. Splatnost úroků z provozních kaucí je každoročně nejpozději do konce ledna. Partner, který nesplní své odvodové povinnosti vlastní vinou, nemá na úrok nárok.
7. Průměrný týdenní vklad a tržby (nový stupeň kauce) se vypočítává dvakrát ročně, a to za období od počátečního sázkového týdne roku

pouze v tom případě, že poruchu terminálu bez zbytečného odkladu nahlásí společnosti SAZKA na kontaktní místa uvedená v záhlaví provozních předpisů.

7. Partner je povinen uhradit společnosti SAZKA škodu způsobenou na veškerém svěřeném majetku, která bude stanovena s ohledem na jeho přiměřené opotřebení.
8. Smluvní pokutu hradí Partner v případech uvedených v tomto článku bez ohledu na zavinění.

Článek XIII. Ochrana osobních údajů

1. SAZKA jako správce pověřuje Partnera jako zpracovatele zpracováním osobních údajů, jejím jménem.
2. Osobní údaje jsou zpracovávány Partnerem za účely vymezenými v 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 společností SAZKA a Partnerem.
4. Partner je povinen zpracování osobních údajů provádět způsobem uvedeným v provozních předpisech.
5. 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, zejména opatření uvedená v provozních předpisech.
6. Partner je povinen zajistit proškolení svých zaměstnanců a dalších pracovníků zapojených do zpracování osobních údajů a dávat jim odpovídající pokyny, jak osobní údaje zpracovávat, včetně povinnosti zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o technických a organizačních opatřeních k zabezpečení ochrany osobních údajů.
7. 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.
8. 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, Partner neprodleně tuto skutečnost oznámí společnosti SAZKA. Partner bude společnosti SAZKA poskytovat informace ohledně aktuálního stavu takového incidentu až do doby, než bude záležitost uzavřena.
9. Partner poskytne společnosti SAZKA veškerou součinnost a spolupráci nezbytnou k ochraně osobních údajů před jakýmkoliv zneužitím nebo porušením a při dodržování příslušných právních předpisů.
10. Partner je povinen zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu, po dobu a pro účely uvedené ve smlouvě a těchto provozních předpisech. Další povinnosti Partnera při zpracování osobních údajů jsou blíže specifikovány v provozních předpisech.
11. Partner nesmí poskytnout osobní údaje ani jejich část jakékoli osobě, s výjimkou případů, kdy je povinen osobní údaje poskytnout na základě platného právního předpisu, nebo se souhlasem společnosti SAZKA.
12. Partner je povinen neprodleně reagovat na veškeré dotazy ze společnosti SAZKA nebo jiného orgánu veřejné moci, nebo orgánu 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, kdy obdržel předvolání nebo soudní nebo správní příkaz orgánu veřejné moci požadující přístup k osobním údajům nebo jejich předložení.
13. Partner je povinen do tří (3) pracovních dnů oznámit společnost SAZKA (a doručit ji 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.
14. Partner je oprávněn poskytnout osobní údaje ke zpracování jiné osobě pouze:
 - na základě předchozího písemného souhlasu společnosti SAZKA; a
 - pokud Partner s takovou jinou osobou uzavře smlouvu o zpracování osobních údajů za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny ve smlouvě a provozních předpisech; a
 - pokud bude smlouva Partnera s takovou jinou osobou uzavřena maximálně na dobu zpracování osobních údajů podle smlouvy.
15. 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.
16. 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:
 - vést a poskytnout společnosti SAZKA záznamy o činnostech zpracování údajů obsahující informace, jež je Partner jako zpracovatel osobních údajů pro společnost SAZKA povinen vést dle příslušných právních předpisů na ochranu soukromí, zejména dle čl. 30 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů;
 - poskytnout společnosti SAZKA součinnost při zavádění všech vhodných technických a organizačních opatření, poskytnout veškerou součinnost s plněním povinnosti společnosti SAZKA odpovídat na žádosti subjektů údajů vykonávajících svá práva dle příslušných právních předpisů na ochranu soukromí vztahujících se na společnost SAZKA.
17. Partner je dále povinen společnosti SAZKA kdykoli během běžné pracovní doby Partnera umožnit ve svých prostorách kontrolu zpracování osobních údajů prováděného Partnerem nebo kterýmkoli z jeho dílčích zpracovatelů podle smlouvy, a to i po jejím ukončení. Společnost SAZKA písemně oznámí Partnerovi svůj úmysl provést kontrolu nejmeně pět (5) pracovních dní předem.

Článek XIV. Společná ujednání smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují, že se budou informovat průběžně, způsobem stanoveným v této smlouvě, nejméně tři dny předem, o všech závažných skutečnostech, které mohou ovlivnit plnění této smlouvy.
 2. Změny, které mohou ovlivnit řádné plnění této smlouvy, je Partner povinen neprodleně nahlašovat společnosti SAZKA buď telefonicky Kontaktnímu centru nebo elektronicky na info@sazka.cz. V případě nedodržení oznamovací povinnosti hradí Partner skutečně vzniklou škodu.
 3. Pokud některá strana neuplatní stížnost na jakýkoliv úkon nebo absenci nějakého úkonu druhé smluvní strany, nebo neprohlásí, že se druhá strana dopustila zanedbání, neznamená to, bez ohledu na délku doby, po níž tak neučinila, že se tím tato strana vzdává svých práv. Případné spory se zavazují smluvní strany řešit především dohodou.
 4. SAZKA je oprávněna změnit obchodní podmínky kdykoliv v době platnosti smlouvy. Obchodní podmínky je společnost SAZKA oprávněna změnit, zejména pokud dojde ke změně právních předpisů, změně jejich výkladu, při zavedení nového produktu či služby, při změně systému používaného společností SAZKA, v zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných společností SAZKA jejím zákazníkům, při změně pracovních postupů, změně situace na trhu a v jiných odůvodněných případech. Z uvedených důvodů lze měnit kterákoliv z ustanovení obchodních podmínek dotčená příslušným důvodem pro změnu. O této změně je povinna Partnera informovat na extranetu v sekci doručená pošta, a to nejpozději jeden sázkový týden před uskutečněním takové změny. O zaslání informace obsahující změnu obchodních podmínek bude Partner vyrozuměn také zprávou zaslouhou na terminál. Partner má v takovém případě možnost změnu ve lhůtě 7 dní od obdržení terminálové zprávy odmítnout. Odmítnutí změny je považováno za výpověď, která nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního týdne následujícím po uplynutí čtyř kalendářních týdnů od doručení. Odmítnutí musí být písemné a musí být doručeno na adresu sídla společnosti SAZKA.
 5. Provozní předpisy je společnost SAZKA oprávněna měnit jednostranně v obdobných případech jako obchodní podmínky. O změně provozních předpisů informuje společnost SAZKA Partnera prostřednictvím extranetu. Ustanovení o právu odmítnout změnu obchodních podmínek se na změnu provozních předpisů použije obdobně.
 6. Partner na sebe přebírá v souladu s ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností.
 7. Partner není oprávněn jednostranně započítat svou pohledávku vůči společnosti SAZKA proti pohledávce společnosti SAZKA, kterou má tato za Partnerem.
 8. Smluvní strany v souladu s ust. § 630 občanského zákoníku sjednávají, že práva ve prospěch společnosti SAZKA, založená touto Smlouvou, se promlčí v promlčecí lhůtě v délce 15 let.
2. Při porušení smluvních ujednání ze strany Partnera může SAZKA od smlouvy jednostranně odstoupit. Rozhodnutí společnosti SAZKA o odstoupení od smlouvy předchází odpojení terminálu. Odstoupením od smlouvy smlouva zaniká dnem doručení oznámení o odstoupení. Za doručení oznámení o odstoupení se považuje i odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení Partnerem. Nebyl-li Partner zastížen v místě podnikání, ani na jiném místě, kde se zdržuje, doručující orgán písemnost uloží a toto uložení oznámí Partnerovi. Nebude-li uvedena uložení písemnost vyzvednuta do tří dnů nebo jde-li o písemnost, která má být doručena do vlastních rukou do deseti dnů od uložení, považuje se poslední den lhůty za den doručení, i když se Partner o uložení písemnosti nedozvěděl. Ustanovení o doručení oznámení o odstoupení platí i pro doručení výpovědi ze strany společnosti SAZKA.
 3. Odstoupit od smlouvy může SAZKA při neplnění jakékoli povinnosti stanovené touto smlouvou, a to zejména z těchto důvodů:
 - a) nesplnění platebních povinností Partnerem,
 - b) nesložení nebo nedoplnění vratné provozní kauce na stanovený stupeň,
 - c) zneužití terminálu Partnerem.
 4. Účinnost této smlouvy lze rovněž ukončit i dohodou smluvních stran k určitému dni.
 5. V případě, že jedna ze smluvních stran ukončí smlouvu výpovědí nebo obě smluvní strany dohodou, potom datem takového ukončení může být pouze poslední den sázkového týdne. V pondělí následující sázkový týden bude terminál zablokován pro všechny peněžní operace, včetně výplaty výher. Bude možné vypsát a tisknout všechny výpisy včetně vyúčtování a faktury nebo daňového dokladu. Partner je povinen provést veškeré úkony týkající se finančních výpisů a dokladů vystavených na odměny. Po uskutečnění těchto operací mu bude terminál odebrán.
 6. Při ukončení smlouvy zůstává povinnost smluvním stranám finančně i fyzicky vypořádat veškeré vzniklé pohledávky vyplývající z této smlouvy. Poplatek za skladné do doby odvozu veškerého materiálu a technického zařízení je obsažen v již vyplacených odměnách Partnerovi.
 7. Partner bere na vědomí, že práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy nejsou převoditelná na třetí osoby.

Článek XVI. Závěrečná ustanovení

1. Změny, popřípadě doplňky této smlouvy se provádějí písemně číslovanými dodatky, které jsou podepsány oběma smluvními stranami. Tím není dotčeno ustanovení článku XIV. odst. 4 a 5. Změnu přílohy č. 3 lze provést podpisem nového znění takové přílohy. Změny a doplňky této smlouvy mohou být také po vzájemné dohodě smluvních stran realizovány elektronickou poštou při použití vzájemně odsouhlaseného elektronického podpisu. Změny smluvních ujednání týkající se bankovního spojení podle této smlouvy, mohou být provedeny i formou oznámení, a to písemnou nebo elektronickou poštou nebo zveřejněním na extranetu.

Článek XV. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou čtyř sázkových týdnů s tím, že výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem týdne následujícího po týdnu, v němž byla výpověď doručena protistraně, není-li ve výpovědi uvedena pozdější účinnost

2. Pokud jedno nebo více ustanovení této smlouvy pozbude jakýmkoliv způsobem platnosti, stane se protiprávním, nebo nevynutitelným, není tím nijak dotčena ani narušena platnost, právní váha a vynutitelnost jiných v ní obsažených ustanovení.
3. Vzájemné vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, hazardním zákonem a dalšími příslušnými právními předpisy.
4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že na smluvní vztah založený touto smlouvou se nevztahují ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku
5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu druhou smluvní stranou.
6. Dnem podpisu této smlouvy pozbývají platnosti veškerá předešlá smluvní ujednání obou smluvních stran týkající se předmětu této

smlouvy s tím, že smluvní strany jsou povinny splnit ty závazky a povinnosti, které z těchto smluvních ujednání nebyly již splněny a vypořádány. Pokud tato smlouva nahrazuje předchozí smlouvu o obstarávání služeb (tj. je zachováno číslo licence), nezakládá nový smluvní vztah, ale pouze mění předchozí. Vrat provozní kauce složená dle předchozí smlouvy zajišťuje závazek vyplývající z této smlouvy a při výpočtu nového stupně kauce zahrne i období dle předchozí smlouvy.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu; každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
8. Obě smluvní strany prohlašují, že podepisují tuto smlouvu s plnou odpovědností a jsou k takovému podpisu oprávněny a přejímají veškerou odpovědnost za plnění povinností plynoucích z této smlouvy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Provozní předpisy

Příloha č. 2 – Obchodní podmínky

Příloha č. 3 – Seznam licencí

Příloha č. 3 Smlouvy o obstarávání služeb

Seznam licencí

Partner: **Statutární město Hradec Králové**

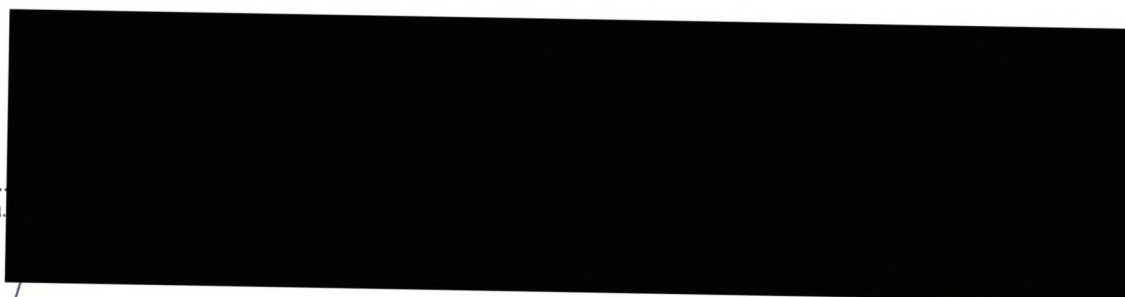
Číslo obstaravatele (partnera): **158371**

Číslo licence	Ulice	Číslo	Město	PSČ
15837101	Lesní	157/2	HRADEC KRÁLOVÉ - NOVÝ HRADEC KRÁLOVÉ	500 08

Platné od:

28. 7. 2025

SAZKA a.



28. 7. 2025



2000

100

100

ZODPOVĚDNÉ HRANÍ A OCHRANA HRÁČŮ JE PRO NÁS PRIORITOU

Vážení obchodní přátelé,

podnikání v souladu se všemi legislativními pravidly a zodpovědný přístup k hraní jsou pro nás mimořádně důležité.

SAZKA a.s. plní přísné mezinárodní požadavky a je držitelem certifikací zodpovědného hraní mezinárodních asociací European Lotteries a World Lottery Association.

Z hlediska prodeje hazardních produktů v retailové obchodní síti je pro nás zásadní dodržovat zákaz prodeje osobám mladším 18 let a schopnost poskytnout relevantní informace o problematice hazardního hraní, když o to zákazník požádá.

Sazka a.s. bude i nadále důsledně kontrolovat dodržování tohoto zákazu prostřednictvím kontrolních nákupů.

Jak má obsluha terminálu postupovat, aby byl výsledek kontrolního nákupu správný? Odhadnout správně věk je velice těžké, proto SAZKA doporučuje uplatnit mezinárodně ověřený přístup 18 + 7.

1. U každého zákazníka se zamyslete, jestli dokážete s jistotou určit, že je starší než 25 let.
2. V případě, že si nejste jisti, vyžádejte od zákazníka doklad totožnosti a ověřte, že je mu alespoň 18 let.

Zákazníkům, kteří na obchodním místě projeví zájem o více informací o zodpovědném hraní je možné předat kartu ZODPOVĚDNÉ HRANÍ, odkázat je na webové stránky SAZKA a.s., kde lze najít test zodpovědného hraní, desatero zodpovědného hraní a informace o principech zodpovědného hraní v SAZKA a.s., nebo je odkázat přímo na zákaznickou linku SAZKA a.s., kde jsou vyškolení odborníci na pomoc těm, kteří mají pocit, že jim účast na hrách nepřináší pouze radost ze hry.

IČO: 00268810

Jméno, příjmení

Seznámil jsem
osoby, které se

techny

v

Handwritten signature

(podpis)

PLNÁ MOC

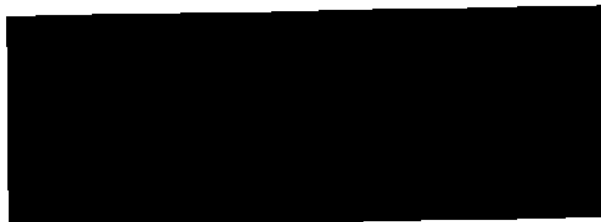
SAZKA a.s., sídlem Praha 6 - Vokovice, Evropská 866/69, PSČ 160 00, IČ: 264 93 993, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7424, tímto zmocňuje

Statutární město Hradec Králové
IČO: 00268810
číslo partnera: 158371

a to k vystavování daňových dokladů jménem společnosti O2 Czech Republic a.s. za službu On-line dobíjení předplacených O2 SIM karet poskytnutou zákazníkům prostřednictvím terminálů, a to v souladu s ustanovením § 28 odst. 5 zákona číslo 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. SAZKA a.s. je oprávněna tuto plnou moc udělit na základě Smlouvy o zajištění Služby umožňující On-line dobíjení předplacených O2 SIM karet u Prodejců uzavřené mezi SAZKA a.s. a O2 Czech Republic a.s.

Tato plná moc je udělena s účinností ode dne **30.5.2025**.

V Praze dne 30.5.2025



SAZKA a.s.
Evropská 866/69
160 00 PRAHA 6 – VOKOVICE

Statutární město Hradec Králové
Lesní 157/2
500 08 HRADEC KRÁLOVÉ -
NOVÝ HRADEC KRÁLOVÉ

Zaplacení zálohy na kau 

Žádáme Vás o zaplacení zálohy na kauci ve výši , na jeden z účtů SAZKA a.s.:



Jako variabilní symbol uveďte 15837101, specifický symbol 479.

V Praze dne 30.5.2025

SAZKA a.s.



SAZKA a.s.
Evropská 866/69, 160 00 PRAHA 6 – VOKOVICE

Souhlas s instalací světelného a reklamního označení a se zřízením sběrný SAZKA a.s.

Vzhledem ke zřízení sběrný sázek na níže uvedené adrese, souhlasím s možností umístění světelného a reklamního označení na objektu.

Adresa objektu, pro kterou je vydáván souhlas majitele (popř. správce) objektu :

Ulice: Lesní čp. 157/2

Město: HRADEC KRÁLOVÉ - NOVÝ HRADEC KRÁLOVÉ, PSČ 500 08

Poznámky:

.....

.....

.....

.....

.....

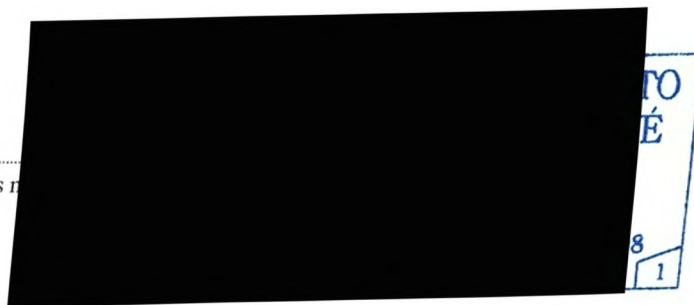
Majitel (popř. správce) objektu:

Ing. Ivan Huřil

Datum :

29.7.2025

podpis



PROHLÁŠENÍ PRÁVNICKÉ OSOBY: Statutární město Hradec Králové

IČO: 00268810

O BEZÚHONNOSTI A O DOSAŽENÉM VZDĚLÁNÍ VEDOUCÍCH OSOB PRÁVNICKÉ OSOBY

tímto prohlašuje, že člen/členové statutárního orgánu:

- I. v minulosti nebyl/i pravomocně odsouzen/i pro trestný čin spáchaný úmyslně, nebo čin proti majetku či trestný čin hospodářský spáchaný z nedbalosti,
- II. mu/jim v posledních 10 letech nebyla pravomocně uložena sankce za přestupek nebo jiný správní delikt pro porušení právní povinnosti v souvislosti s výkonem zaměstnání, funkce či podnikatelské činnosti převyšující 20 000 Kč nebo obdobnou částku v jiné měně nebo zákaz činnosti nebo povinnosti k náhradě škody pro zaviněné (úmyslné či nedbalostní) závažné nebo opakované porušení právní povinnosti,
- III. v posledních 10 letech úmyslně nepodal/i nepravdivou nebo neúplnou svědeckou výpověď ve správním řízení ani úmyslně neuvedl/i nepravdivý údaj v čestném prohlášení u správního orgánu ani jinak narušoval/i výkon dohledu nebo dozoru v oblasti finančního trhu a že žádná taková porušení nebyla zjištěna pravomocným rozhodnutím,
- IV. v posledních 10 letech závažným způsobem neporušil/i zásady poctivého obchodního styku ani nenarušil/i hospodářskou soutěž, nezneužil/i důvěrné informace včetně osobních údajů jiných osob, neporušil/i obchodní nebo bankovní tajemství, či jinou povinnost mlčenlivosti a že žádná taková porušení nebyla zjištěna pravomocným rozhodnutím,
- V. vůči němu/nim nebylo v posledních 10 letech vydáno rozhodnutí o úpadku, soud nezamítl insolvenční návrh proto, že jeho/jejich majetek nepostačoval k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebylo vydáno rozhodnutí o prohlášení konkurzu ani rozhodnutí o zrušení konkurzu proto, že majetek dlužníka byl zcela nepostačující k úhradě nákladů konkurzu,

a dále čestně prohlašuje, že:

- VI. dosáhl/i středního nebo středního odborného vzdělání, a to i bez maturity či bez výučního listu (v délce trvání 1-2 let).

Dojde-li k jakékoli změně výše uvedených údajů je partner povinen nahlásit je bez zbytečného odkladu společnosti SAZKA a.s.

V HRADCI KRÁLOVÉ dne 23-07-2025

Statutární zástupce

Jméno, příjmení

funkce

trvalé bydliště ...

podpis

Vyplňte prosím toto potvrzení o proškolení po přečtení přiloženého textu.

IČO: 00268810

Jméno, příjmení *Mgr. et. Mgr. Paulína Springerová Ph.D.*

Prostudoval/a jsem povinnosti vyplývající ze zákona 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu při poskytování služeb služby Hotovostní platby, dobíjení Paysafecard a služeb vkladů a výběrů finančních prostředků z internetového sázení společnosti Sazka a.s. S obsahem školení seznámím všechny osoby, které se mohou při výkonu své pracovní činnosti setkat s podezřelými obchody. Své povinnosti jsem pochopil a zajistím jejich dodržování.



(podpis)

Obchodní podmínky – příloha č. 2 ke Smlouvě o obstarávání služeb

Obsah

Obchodní podmínky – příloha č. 2 ke Smlouvě o obstarávání služeb	1
1. Odměna partnera.....	3
2. Úročení vratné provozní kauce.....	5

1. Odměna partnera

1. Odměna poskytovaná společností SAZKA a.s. zahrnuje DPH mimo odměny za finanční činnost.
2. Odměna je stanovena vždy za období sázkového týdne a za každý terminál samostatně, a to:

a. pro číselné loterie a Herní portál SAZKA

1. odměna za číselné loterie vsazené přes terminál SAZKA je stanovena procentním podílem z vkladů za činnost související s provozováním hazardních her takto:

Odměna za jakoukoli vsazenou číselnou loterii	
V případě že vklady za číselné loterie	

- ii. odměna za ověření zákazníka do Herního portálu SAZKA (tzn. ověření zákazníka za účelem zřízení Mého účtu k účasti na internetových hazardních hrách na www.sazka.cz), a hotovostní výběr z Mého účtu Sázejícího je stanovena fixní odměnou takto:

Produkt	Odměna	Poznámka
Ov		
Vý		
Sá		

b. za prodej losů

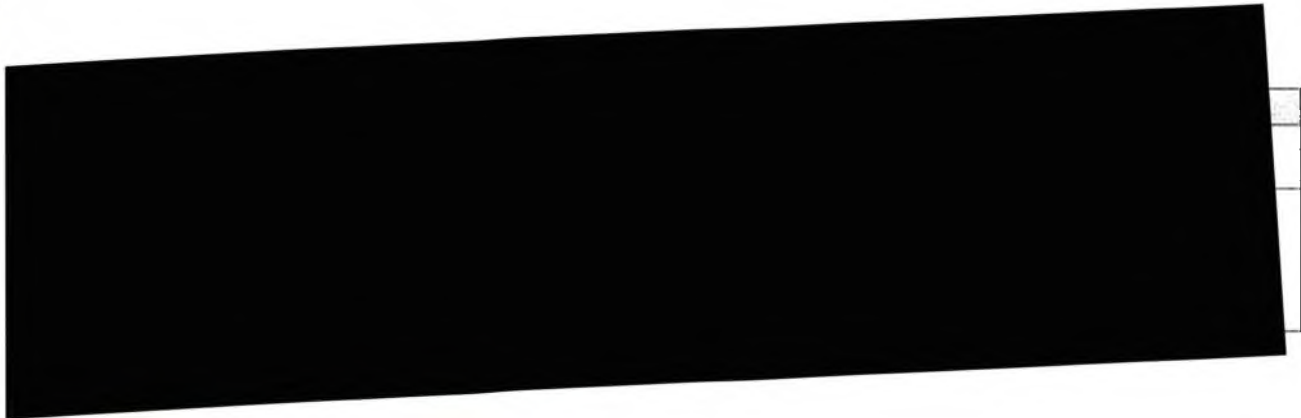
je odměna stanovena:

- i. na základě údajů o prodeji získaných čtečkou čárového kódu; a/nebo
 - ii. na základě zjištěné validace losu, který nebyl prodán pomocí čtečky čárového kódu; a/nebo
 - iii. na základě prodeje losů, které nebyly prodány pomocí čtečky čárového kódu a nebyly partnerem vráceny do stanoveného dne pro vrácení při ukončení platnosti emise losů nebo při ukončení spolupráce
- a to následovně:

- i. je odměna stanovena procentním podílem z tržby nebo pevně stanovenou částkou za počet provedených transakcí nebo za počet prodaných kusů. V případě zavedení prodeje nového produktu bude partnerovi způsob stanovení odměny a její výšky sdělen minimálně jedním ze způsobů specifikovaných ve smlouvě, nejpozději však jeden sázkový týden před zahájením prodeje. Odměna je stanovena takto:

d. za finanční činnost

- i. Odměna za finanční činnost neobsahuje DPH. Jedná se o finanční činnost, která je dle § 54 zákona o DPH (zákon č. 235/2004 Sb.) osvobozena. SAZKA nebo zprostředkovatel transakce je držitelem oprávnění vydaného od ČNB dle zákona o platebním styku (284/ 2009 Sb.). Odměna je stanovena takto:



2. Úročení vratné provozní kauce

1. Všechny peněžní prostředky z kauce se úročí od následujícího pracovního dne po složení kauce nebo její části. Úroková sazba platná pro celý příslušný kalendářní rok se stanoví poslední pracovní den předchozího kalendářního roku. Hodnota úrokové sazby se může pohybovat v rozmezí min. 0,2 %, max. 2 % p. a. Úrok se vyplácí pouze jednou za kalendářní rok. Splatnost úroků z provozních kaucí je každoročně nejpozději do konce ledna. Partner, který nesplní své odvodové povinnosti vlastní vinou a v důsledku toho s ním byla ukončena smlouva, nemá na úrok nárok.

V Praze dne: 11. listopadu 2024

Im
S
S



Text školení:

SYSTÉM PREVENCE LEGALIZACE VÝNOSŮ Z TRESTNÉ ČINNOSTI A FINANCOVÁNÍ TERORISMU

Shrnutí relevantních informací pro obchodní partnery pro absolvování školení v souladu s ust. § 23 zák. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Zákon č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění (dále jen „AML zákon“), ukládá v ust. §23 povinnost zajistit školení osob, které se na předmětu činnosti povinné osoby (SAZKA) podílejí na základě jiné než pracovní smlouvy. Povinnosti určené povinným osobám dle AML zákona se vztahují tímto i na tyto osoby.

Mezi základní povinnosti ze Zákona při poskytování platebních služeb a služeb vztažených k hazardní hře toto patří hlášení podezřelých obchodů a provádění identifikace a kontroly Klienta v souladu se AML zákonem.

Platební službou se rozumí:

- Hotovostní platby
- služby spojené s produktem PaySafe card

Službou spojenou s provozováním hazardní hry se rozumí:

- vklady a výběry finančních prostředků v rámci internetového sázení společnosti Sazka a.s.
- identifikace klientů Herního portálu SAZKA.cz, při vzniku nebo v průběhu obchodního vztahu.

V případě rozšíření poskytovaných platebních služeb nebo služeb vztažených k provozování hazardních her, na něž se vztahují ustanovení AML zákona budete společností SAZKA vždy včas informováni.

Pokud je v textu užito slovo klient jedná se buď o plátce využívajícího platební služby nebo služby spojené s provozem hazardní hry.

Pokud je dále v textu uvedeno pojem „partner“ zahrnuje i obsluhu terminálu odlišnou od partnera.

Po prostudování tohoto textu budete informováni:

- o základních povinnostech a pojmech vztahující se k AML zákonu,
- o znacích podezřelého obchodu,
- o požadavcích a povinnostech při provádění identifikace a kontroly klienta,
- o rizikových faktorech s nimiž se můžete setkat při provádění jednotlivých úkonů.

▪ ÚČEL ZÁKONA:

- zabránění zneužívání finančního systému k legalizaci příjmů z trestné činnosti
- uchování stop po přesunech majetku, včetně záznamu o tom od koho, prostřednictvím koho a ke komu se prostředky přesunovaly

▪ ZÁKLADNÍ POJMY:

Obchodem se rozumí jednání SAZKA, jakož i obchodního partnera, kteří jednají v postavení povinné osoby, s jinou osobou, pokud takové jednání směřuje k nakládání s majetkem této jiné osoby jednající v tomto postavení nebo k poskytnutí služby této jiné osobě.

Obchodním vztahem se rozumí smluvní vztah mezi SAZKA (zastoupeným obchodním partnerem) jednajícím v postavení povinné osoby a jinou osobou, jehož účelem je nakládání s majetkem této jiné osoby nebo poskytování služeb této jiné osobě, jestliže je při vzniku smluvního vztahu s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že bude trvající nebo bude obsahovat opakující se plnění.

Podezřelým obchodem se rozumí obchod uskutečněný za okolností vyvolávajících pochybnosti o legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo podezření, že v obchodu užitě prostředky jsou určeny pro terorismus, anebo jiná skutečnost, která by mohla takovému podezření nasvědčovat, a to, pokud:

- a) Klient provádí převody majetku, které zjevně nemají ekonomický důvod,
- b) Prostředky, s nimiž klient nakládá, zjevně neodpovídají povaze nebo rozsahu jeho činnosti nebo jeho majetkovým poměrům,
- c) Klient vykonává činnosti, které mohou napomáhat zastření jeho totožnosti nebo zastření totožnosti skutečného majitele,
- d) Klientem nebo skutečným majitelem je osoba ze státu, který nedostatečně nebo vůbec neuplatňuje opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- e) nebo má Povinná osoba má pochybnosti o pravdivosti získaných identifikačních údajů o klientovi,
- f) Klient odmítá podrobit se kontrole nebo odmítá uvést identifikační údaje osoby, za kterou jedná
- g) Klient neposkytne potřebnou součinnost při kontrole nebo z jiného důvodu nelze provést identifikaci anebo kontrolu plátce,
- h) jsou pochybnosti o pravosti předložených dokladů,
- i) přímý požadavek Klienta na uplatnění výjimky z identifikace, aniž to má praktický důvod,
- j) Klient sdělí nepravdivé nebo zavádějící údaje, anebo odmítne bezdůvodně sdělit či poskytnout běžné informace a podklady transakci nebo sdělí takové údaje, které lze jen obtížně ověřit nebo které jsou nedůvěryhodné,
- k) během jednoho dne nebo ve dnech bezprostředně následujících uskuteční Klient více transakcí těsně nepřevyšujících částkou ekvivalent 1000 EUR, případně se snaží zjistit bližší informace o tom za jakých podmínek a v jakých limitech se identifikace provádí.

Podezřelým je obchod vždy, pokud:

- a) Klientem, osobou ve vlastnické nebo řídicí struktuře klienta, nebo skutečným majitelem klienta, osobou jednající za klienta nebo osobou, která se jinak podílí na obchodu a je SAZKA známá, je přímo nebo nepřímo právnická nebo fyzická osoba, vůči níž Česká republika uplatňuje mezinárodní sankce podle zvláštního právního předpisu zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí,
- b) Předmětem obchodu je nebo má být zboží nebo služby, vůči nimž Česká republika uplatňuje sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí.

Skutečným majitelem se pro účely zákona rozumí každá fyzická osoba, která je koncovým příjemcem nebo osobou s koncovým vlivem, nebo fyzická osoba, za kterou se obchod provádí, přičemž:

- a) **Koncovým příjemcem** je osoba, která může mít přímo nebo nepřímo prostřednictvím jiné osoby nebo právního uspořádání podstatnou část z celkového majetkového prospěchu tvořeného při činnosti nebo likvidaci právnické osoby nebo tvořeného při správě nebo zániku právního uspořádání (dále jen „prospěch“), a tento prospěch dále nepředává,

Koncovým příjemcem právnické osoby je každá osoba, která může přímo nebo nepřímo získávat alespoň 25 % (v případě vysokého rizika 10 %) z celkového majetkového prospěchu tvořeného při činnosti nebo likvidaci právnické osoby, a tento prospěch dále nepředává; má se za to, že prospěch předáván není.

Koncovým příjemcem obchodní korporace je každá osoba, která má přímo nebo nepřímo právo na podíl na zisku, jiných vlastních zdrojích nebo likvidačním zůstatku obchodní korporace (dále jen „podíl na prospěchu“) alespoň 25 % a tento podíl na prospěchu dále nepředává; má se za to, že podíl na prospěchu předáván není.

- b) **Osobou s koncovým vlivem** je osoba, která může bez pokynů jiného přímo nebo nepřímo uplatňovat rozhodující vliv v právnické osobě nebo na správu právního uspořádání.

Osoba s koncovým vlivem v obchodní korporaci je každá fyzická osoba, která je ovládající osobou podle zákona upravujícího právní poměry obchodních korporací. Má se za to, že osobou s koncovým vlivem v jiné než obchodní korporaci a v bytovém nebo sociálním družstvu je každá fyzická osoba, která je členem jejich statutárního orgánu.

Na to, že fyzická osoba je osobou s koncovým vlivem v korporaci, ukazuje její přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech, který významně převyšuje podíly na hlasovacích právech ostatních osob, zejména je-li větší než 25 %.

- c) Dále platí, že každá osoba ve vrcholném vedení korporace je jejím skutečným majitelem:
- o nelze-li žádného skutečného majitele určit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po evidující osobě rozumně požadovat, nebo
 - o je-li osobou s koncovým vlivem v korporaci právnická osoba, která nemá ze zákona skutečného majitele.

Je-li osobou s koncovým vlivem v korporaci právnická osoba, která nemá ze zákona skutečného majitele (viz výčet níže), a zároveň je koncovým příjemcem korporace jiná osoba, platí, že skutečnými majiteli korporace jsou každá osoba ve vrcholném vedení této korporace a každá fyzická osoba, která je jejím koncovým příjemcem.

Je-li osobou s koncovým vlivem právnická osoba, jejíž skutečný majitel je určen podle odrážek výše, platí, že každá osoba v jejím vrcholném vedení je také skutečným majitelem všech korporací v jí podřízené struktuře vztahů.

- d) Platí, že skutečného majitele nemají stát a územní samosprávný celek, politická strana, církev, společenství vlastníků jednotek a další subjekty uvedené v § 7 zákona o evidenci skutečných majitelů.

Osobou ve vrcholném vedení se pro účely AML zákona rozumí každá fyzická osoba, která zajišťuje každodenní nebo pravidelné řízení výkonu činností právnické osoby, jako je obchodní vedení, a při tom je:

- a) členem statutárního orgánu právnické osoby nebo osobou v obdobném postavení nebo zastupuje právnickou osobu v tomto orgánu, nebo
- b) přímo podřízena statutárnímu orgánu právnické osoby nebo jeho členovi.

Politicky exponovanou osobou, též „PEP“ se pro účely AML zákona rozumí:

- a) Fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, jako je zejména hlava státu nebo 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, a to po dobu výkonu této funkce a dále nejméně po dobu jednoho roku po ukončení výkonu této funkce.
- b) Fyzická osoba, která je:
 1. osobou blízkou k osobě uvedené v písmenu a),
 2. společníkem nebo skutečným majitelem stejné právnické osoby, popřípadě svěřenského fondu, 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
 3. skutečným majitelem právnické osoby, popřípadě svěřenského fondu, o kterých je povinné osobě známo, že byly vytvořeny ve prospěch osoby uvedené v písmenu a). Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“);

▪ PODEZŘELÉ TRANSAKCE

V případě existujících skutečností, že se jedná o podezřelou transakci, je zaměstnanec a další osoba činná pro SAZKA na základě smlouvy povinna získat informace o původu finanční částky, důvodu provádění transakce a osoby, v jejíž prospěch je transakce prováděna. Zjištění se provádí zejména prostřednictvím

pokynů pověřených pracovníků nebo prostřednictvím terminálu. Partner případně jiným způsobem upozorní též může upozornit na podezřelou transakci prostřednictvím terminálu.

Po obdržení uspokojivého vysvětlení včetně předložení příslušných dokladů se transakce považuje za provedenou a nevylučuje oznámení podezřelého obchodu.

V případě neuspokojivé informace nebo dokonce zatajování požadovaných informací, se transakce neprovede a provede se oznámení o podezřelém obchodu, pokud AML zákon nestanoví v konkrétních případech jiný postup.

■ HLAVNÍ POVINNOSTI DLE AML ZÁKONA

I. IDENTIFIKACE KLIENTA

SAZKA (zastoupená obchodním partnerem) vždy identifikuje klienta:

- před uskutečněním obchodu, nejpozději tehdy, kdy je zřejmé, že hodnota obchodu překročí částku 1 000 EUR (platební služby).
- V případě, že limit obchodu v hotovosti přesáhne hodnotu 10 000 EUR (hazardní hry)
- Bez ohledu na tento limit rovněž, pokud jde:
 - o o podezřelý obchod nebo
 - o transakci vztaženou k provozování hazardní hry online (zejména vklad a výběr z uživatelského konta), pokud je systémově vyžádána, nebo
 - o vznik obchodního vztahu. Toto opatření se aplikuje zejména v případě, že partner provádí identifikaci klienta SAZKA pro Herní portál SAZKA.cz

Zaměstnanci SAZKA a další osoby pro něj činné na základě jiné, než pracovní smlouvy jsou povinni provádět identifikaci klienta podle níže uvedených zásad:

- identifikace se provádí vždy za fyzické přítomnosti klienta,
- součástí identifikace je vždy poskytnutí platného identifikačního dokladu klientem, pokud tento není předložen není možné identifikaci provést

V případě identifikace klienta u platebních služeb nebo u obchodu v hotovosti nad 10 000 EUR (v případě hazardní hry), který je:

- **fyzickou osobou**, partner identifikační údaje zaznamená a ověří identifikační údaje z průkazu totožnosti, jsou-li v něm uvedeny, a dále zaznamená druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, a dobu jeho platnosti; současně ověří shodu podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti.
- **právníkou osobou** tak zaznamená název společnosti, adresu jejího sídla a IČ a provede identifikaci osoby jednající za společnost podle bodu výše. Zároveň si vyžádá předložení dokladu o existenci právnické osoby. Takovým dokladem je zejména výpis z obchodního nebo jiného rejstříku, dle typu právnické osoby

Platí že klientem v případě obchodu v hotovosti nad limit 10 000 EUR, vztahující se zejména k hazardní hře je vždy výhradně fyzická osoba.

Partner transakci dokončí až po nahlášení identifikačních údajů. Je-li klient zastoupen na základě plné moci je povinen takovou plnou moc předložit. V případě, že se plátce odmítne podrobit identifikaci nebo odmítne předložit plnou moc, partner transakci platby odmítne dokončit.

V případě, že se plátce odmítá podrobit kontrole nebo odmítá uvést identifikační údaje osoby, za kterou jedná, se také jedná o podezřelý obchod vyznačí tuto možnost prostřednictvím terminálu s využitím tlačítka „TRANSAKCE JE PODEZŘELÁ“.

V případě identifikace klienta u služeb spojených s provozováním hazardní hry, který je:

- **fyzickou osobou**, partner ověří identifikační údaje z průkazu totožnosti vůči údajům, které jsou zobrazeny systémem v terminálu a dále zaznamená druh a číslo průkazu totožnosti, stát, popřípadě

... který jej vydal, a dobu jeho platnosti; současně ověří shodu podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti.

... ze klient:

... nutně obsluhu předložit průkaz totožnosti, nebo
... údaje v terminálu neshodují s údaji uvedenými v průkazu totožnosti, nebo
... pěstuje pochybnost o tom, že osoba, která průkaz totožnosti předkládá je jeho právoplatným
... žitelem
... identifikaci takového klienta obsluhu v rámci terminálu prostřednictvím tlačítka údaje
... HLASÍ“.

... prosím na vědomí, že aplikace správného postupu identifikace může být ze strany SAZKA
...ována.

II. KONTROLA KLIENTA

... (zastoupená obchodním partnerem) provádí kontrolu klienta:

... V případě, že limit obchodu v hotovosti přesáhne hodnotu 10 000 EUR (hazardní hry)

... Bez ohledu na tento limit rovněž, pokud jde o:

- o podezřelý obchod, nebo
- o je klient identifikován jako politicky exponovaná osoba (vizte pojmy výše), a to ať už systémem, nebo je tato informace sdělena zákazníkem nebo je partnerovi tato informace známa.

... případy, kdy je nutné provést kontrolu plátce je v následujících případech partner upozorněn automaticky:

- systém vyhodnotí, že u osoby plátce se jedná nebo by se mohlo jednat o politicky exponovanou osobu
- systém vyhodnotí, že plátce je označen jako rizikový v interním systému SAZKA a.s. jedná se o transakci v hotovosti vyšší než 10 000 EUR

... ostatních případech partner využije funkci terminálu „TRANSAKCE JE PODEZŘELÁ“, tak aby bylo zajištěno, že terminál zobrazí následující doplňková pole:

- účel prováděné platby
- zdroj použitých peněžních prostředků nebo jiného majetku s nimiž je v rámci transakce nakládáno
- u právnických osob pak totožnost skutečného majitele právnické osoby

... kontrole plátce vždy předchází identifikace podle bodu I.

... artner vždy následuje pokynů terminálu. Stejně jako v případě Identifikace, pokud se Klient odmítá podrobit kontrole, jedná se o podezřelý obchod. Transakce by pak měla být v systému označena prostřednictvím tlačítka „TRANSAKCE JE PODEZŘELÁ“. V případě, kdy máte pochybnosti o provedené transakci ukončete její realizaci a informujte společnost SAZKA prostřednictvím kontaktního centra o takové skutečnosti.

III. PODEZŘELÝ OBCHOD/TRANSAKCE

... podezřelým obchodem v rámci poskytování platebních služby a služeb souvisejících s provozováním hazardních her je realizace transakcí za okolností vyvolávajících podezření ze snahy o legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo podezření, že v obchodu užitě prostředky jsou určeny k financování terorismu. Pro kompletní výčet znaků podezřelého obchodu vizte sekci **PODEZŘELÉ TRANSAKCE**.

IV. SHRUTÍ

... při poskytování platebních služeb, nebo služeb souvisejících s provozováním hazardní hry je třeba dbát šikovných opatření proti „praní špinavých peněz“, tzn. provádět důsledně identifikaci a kontrolu klienta a být schopen případně rozpoznat podezřelý obchod.

... podezřelým obchodem je každá transakce, kdy:

- a) Klient provádí převody majetku, které zjevně nemají ekonomický důvod,

- b) Prostředky, s nimiž klient nakládá, zjevně neodpovídají povaze nebo rozsahu jeho činnosti nebo jeho majetkovým poměrům,
- c) Klient vykonává činnosti, které mohou napomáhat zastření jeho totožnosti nebo zastření totožnosti skutečného majitele,
- d) Klientem nebo skutečným majitelem je osoba ze státu, který nedostatečně nebo vůbec neopatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- e) nebo má Povinná osoba má pochybnosti o pravdivosti získaných identifikačních údajů o klientovi,
- f) Klient odmítá podrobit se kontrole nebo odmítá uvést identifikační údaje osoby, za kterou platí,
- g) Klient neposkytne potřebnou součinnost při kontrole nebo z jiného důvodu nelze provést identifikaci anebo kontrolu plátce,
- h) jsou pochybnosti o pravosti předložených dokladů,
- i) přímý požadavek Klienta na uplatnění výjimky z identifikace, aniž to má praktický důvod,
- j) Klient sdělí nepravdivé nebo zavádějící údaje, anebo odmítne bezdůvodně sdělit či poskytnout běžné informace a podklady transakci nebo sdělí takové údaje, které lze jen obtížně ověřit nebo které jsou nedůvěryhodné,
- k) během jednoho dne nebo ve dnech bezprostředně následujících uskuteční Klient více transakcí těsně nepřevyšujících částkou ekvivalent 1000 EUR, případně se snaží zjistit bližší informace o tom za jakých podmínek a v jakých limitech se identifikace provádí.

Vždy, když zjistíte, že se jedná o podezřelý obchod, je třeba

- dokončit identifikaci plátce na terminálu
- provést kontrolu plátce

teprve poté je možné dokončit transakci. V případě pochybností, raději realizaci transakce odmítněte.

V případech, kdy se plátce odmítne podrobit identifikaci nebo kontrole, se pak pokuste zaznamenat všechny identifikační a jiné dostupné údaje o transakci a následně je předat prostřednictvím kontaktního centra SAZKA na čísle 266 12 12 12, které zajistí jejich postoupení pověřeným osobám, které o případu dále rozhodnout.

Kontrolu Klienta je nutné provést vždy, když:

- V případě, že limit obchodu v hotovosti přesáhne hodnotu 10 000 EUR (hazardní hry)
- Bez ohledu na tento limit rovněž, pokud jde o:
 - o podezřelý obchod, nebo
 - o je klient identifikován jako politicky exponovaná osoba (vizte pojmy výše), a to ať už systémem, nebo je tato informace sdělena zákazníkem nebo je partnerovi tato informace známa.

V případě kontroly Klienta je zjistit a do terminálu zadat požadované informace, zejména tedy

- účel platby,
- zdroj použitých finančních prostředků nebo jiného majetku užitého v transakci,
- u právnických osob zjistit skutečného majitele právnické osoby.

Pokud si nejste jisti, zda jednáte v souladu se zákonnou úpravou, vždy kontaktujte call centrum, kde Vám operátor sdělí, jak pokračovat.

Často kladené otázky:

- 1) Z čeho vyplývají všechny tyto povinnosti. Platí takové povinnosti pouze v případě platby na terminálu SAZKY, nebo se s nimi zákazník setká i jinde?

Povinnosti vyplývají ze zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Klient se s nimi setká u všechny povinných osob, pokud jednorázová transakce bude vyšší než ekvivalent 1000 EUR, nebo v případě sjednávání smluv u takovýchto subjektů – tj. jak při vkladu v bance, tak na České pošt, v pojišťovnách apod.

- 2) V případě, že Klient hradí více transakcí služby Hotovostní platby a jejich součet přesáhne hranici ekvivalentu 1 000 EUR, je nutné provádět identifikaci plátce?

Pro provést identifikaci, jestliže jedna transakce platby převyšuje ekvivalent 1 000 EUR, nebo jste
má k provedení takové identifikace.

Klienta zahrnuje získání informací o osobě, která danou transakci provádí, případně s ní SAZKA v obchodního vztahu. Kontrola klienta, případně zesílená kontrola klienta, pak zahrnuje zjištění informací o transakci a osobě, která ji provádí, zejména zjištění původu prostředků pro realizaci účelů osoby skutečného majitele a dalších, pro účely prevence praní špinavých peněz, relevantních

Na pěstění nutnosti kontroly plátce postupujte podle pokynů terminálu nebo kontaktujte operátora Kontaktního centra na tel. čísle 266 12 11 55. Operátor Kontaktního centra je vyškolen a povede partnera k provedení kontroly.

Veškeré případy partner odmítněte dokončit transakci a nahláší případ operátorovi Kontaktního centra, pokud spolu s identifikačními údaji osoby, pokud jsou partnerovi známy. V takovém případě doporučujeme si vytvořenou obrazovku terminálu s aktuálně dostupnými nebo již zjištěnými informacemi, které následně operátorovi.

Ekvivalentu 1 000 EUR v Českých korunách určují pro provoz terminálu provozní předpisy pro činnosti s provozováním hazardních her a neloterních činností. Tento ekvivalent stanoven na částku 24 000 Kč podle změn kurzu se ale může měnit.

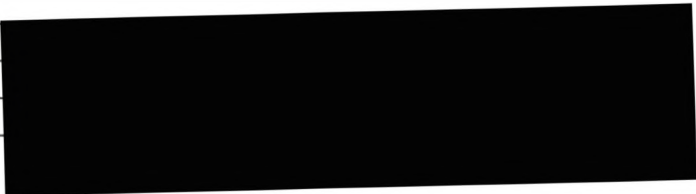
Provozní předpisy pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost

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

SAZKA a.s.	Telefon	E-mail	Poznámka
KONTAKTNÍ CENTRUM			účetní, obchodní minálu



Oficiální stránky SAZKA a.s.
FTS SAZKA
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	10
6. Mlčenlivost	10
7. Ustanovení o předcházení úplatkářství a korupci	11
8. Znaky podezřelého obchodu, identifikace a kontrola zákazníka	11
9. Zpracování osobních údajů	13
C. Provozní povinnosti při činnosti související s provozováním hazardních her	15
10. Postup při příjmu sázek číselných loterií	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
19. Postup obsluhy při ukončení zákazníka	19
D. Výplata výher	20
20. Výplata výher z číselných loterií	20
21. Výplata výher okamžitých loterií	21
22. Činnost partnera při výplatě výher	21
23. Uplatňování mimořádných věcných a peněžitých premií	22
E. SAZKA KLUB	22
24. Sazka Klub	22
25. Registrace do Sazka Klubu na prodejním místě a přihlášení zákazníka do Sazka Klubu	22
26. Postup přihlášení zákazníka na terminálu	23

27.	Zadání nebo změna oblíbené sázenky a vsazení sázenky ze Sazka karty	23
28.	Kolo štěstí	24
29.	Výměna poškozené Sazka karty/ Náhrada za ztracenou Sazka kartu	24
30.	Povinnosti ochrany osobních údajů členů Sazka Klubu	24
31.	Prodej v režimu SAZKA klubu	24
F.	Provozní povinnosti při neloterní činnosti	25
32.	Provozní doba, nabídka produktů a omezení plateb v hotovosti	25
33.	Dobíjení kreditu SIM karet	25
34.	Platba vyúčtování za tarifní služby – Šťastný tarif od SAZKAmobilu	28
35.	Prodej SIM karet SAZKAmobil	28
36.	Poskytování služby Vodafone platba faktur	29
37.	Poskytování služby Hotovostní platby	30
38.	Některá opatření k ochraně peněžních prostředků při poskytování služby Hotovostní platby a ePlatby	32
39.	Vstupenky	33
40.	PAYSAFECARD	33
41.	BALÍKY	35
42.	Příjem balíků	35
43.	Výdej balíku zákazníkovi	36
44.	Vrácení balíků kurýrovi	36
45.	Podání balíku se štítkem	37
46.	Podání balíku bez štítku	37
G.	Herní portál SAZKA	38
47.	Hráčské konto	38
48.	Ověření totožnosti	38
49.	Vklad do herního portálu SAZKA.cz	38
50.	Výběr z herního portálu SAZKA.cz	39
51.	Zamítnutí operace	40
H.	Platby za produkty prostřednictvím bezhotovostního platebního terminálu	40
52.	mPOS terminál	40
53.	Povinnosti vyplývající z provozu mPOS terminálu	40
54.	Bezhotovostní úhrada hazardních her a neloterní činnosti	41
55.	Informace o provedených transakcích	41
I.	Reklamáce	41
56.	Uplatnění reklamáce	41

57.	Postup přijetí reklamace terminálovým formulářem	41
58.	Postup přijetí reklamace vyplněním reklamačního listu.....	41
59.	Postup při reklamaci výher z hazardní hry	42
60.	Reklamace sázky hazardní hry	42
61.	Reklamace okamžitých loterií	42
62.	Reklamace služeb dobíjení kreditu, platba faktur, platba vstupenek, PaysafeCard či balíky 43	
63.	Náhrada škody vzniklá chybným postupem obsluhy a následně zákazníkem úspěšně uplatněné reklamace	43
J.	Sankce a náhrada škod	44
64.	Náhrada škody při poruše terminálu	44
65.	Další platební povinnosti	46
K.	Administrativa mezi společnostmi SAZKA a partnerem	46
66.	Provozní obálky a jejich používání	46
L.	Odvod	47
67.	Obecná ustanovení o odvodu.....	47
68.	Postup a povinnosti partnera při odvodu	47
69.	Vyúčtování.....	48
70.	Provozování více terminálů	48
71.	Podklady pro vystavení daňového dokladu nebo faktury	48
72.	Zpracování daňového dokladu nebo faktury	48
73.	Zadání daňového dokladu nebo faktury	49
74.	Změny náležitostí daňového dokladu nebo faktury	49
75.	Vratná provozní kauce	49
M.	Obchodní a propagační povinnosti partnera.....	50
76.	Propagace.....	50
77.	Světelné označení prodejního místa	51
78.	Prezentace Jackpotu.....	51
79.	Práce s vybavením dodávaným společnostmi SAZKA na prodejní místa	51
80.	Poskytování pomůcek sázejícímu.....	52
81.	Propagace při prodeji losů	52
N.	Provoz terminálu	52
82.	Určené povinnosti při provozu terminálu	52
O.	Závěrečná ustanovení.....	53
83.	Závěr.....	53

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 ověřování a výplata výher z nich (dále jen „činnost související s provozováním hazardních her“) a prodej losů a okamžité loterie 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 službě 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. Výplata výher je omezena částkou 240 000, veškeré ostatní 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 provádění kontrole se partner nezavazuje 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. 11211201. 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: 00,03 - 23,58 hodin,
 2. systém pro příjem neloterních činností je otevřen: pondělí – neděle: 00,03 – 23,58 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. Euromiliony, Druhá šance a Eurošance
 - v úterý do 19,00 hodin,
 - v sobotu do 19,00 hodin,
 - e. Šťastných 10, Královská hra, Extra výhra a Šance milion
 - každý den do 12,00 hodin (polední)
 - každý den do 20,00 hodin (večerní),

- f. Eurojackpot, Extra 6, Věcné prémie
 - v úterý do 19,00 hodin,
 - v pátek do 19,00 hodin
- g. Extra Renta – v pondělí do 20,00 hodin,
– ve čtvrtek do 20,00 hodin
- h. Mini Renta, Speciální Výhra – každý den do 20,00 hodin
- i. Šťastné datum – každý den do 20,00 hodin
- j. Rychlá 6 - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- k. KENO - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- l. Kameny - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- m. Kasička – každý den do 14,00 hodin (odpolední),
– každý den do 20,00 hodin (večerní),
- n. 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 Herním plánu.

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) Euromiliony, Druhá šance a Eurošance
 - v úterý od 19,05 hodin,
 - v sobotu od 19,05 hodin,
- e) Šťastných 10, Královská hra, Extra Výhra a Šance milion
 - každý den od 12,05 hodin (polední)
 - každý den do 20,05 hodin (večerní),
- f) Eurojackpot, Extra 6, Věcné prémie
 - v úterý od 19,05 hodin
 - v pátek od 19,05 hodin,
- g) Extra renta – v pondělí od 20,05 hodin,
– ve čtvrtek od 20,05 hodin,
- h) Mini Renta, Speciální výhra – každý den od 20,05 hodin,
- i) Šťastné datum – každý den od 20,05 hodin,
- j) Rychlá 6 - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- k) KENO - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- l) Kameny - každý den v intervalu pěti minut po dobu otevření systému pro sázkovou činnost,
- m) Kasička – každý den od 14,05 hodin (odpolední)
– každý den od 20,05 hodin (večerní),
- n) 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. Partneri mohou být informováni o těchto úpravách prostřednictvím e-mailů nebo telefonicky. Provozní doba a další podmínky budou zveřejněny na webových stránkách společnosti SAZKA nebo mailem na: info@sezka.cz

5. Objednávání sázenek 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 činnosti související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnosti. Sázenky, 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 pro REKLAMACE, Žádost o vyrovnání finančních částek a Reklamační list), které dodává společnost SAZKA.

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 dobíjených 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, informace o Extranetu a informace o výši výhry spojené s jakoukoli identifikací výherce. Partner dále nesmí nikomu jinému než výherci výhry od 50 001 Kč do 240 000 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 SAZKA Klubu nebo ověřování zákazníka při platbě faktur či transakcích spojených s Herním portálem sazka.cz. 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 compliance@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. Znaky podezřelého obchodu, identifikace a kontrola zákazníka

Podezřelý obchod

1. Podezřelým obchodem v rámci poskytování služby Hotovostní platby, Paysafecard a Herní portál je realizace transakcí fyzickými nebo právnickými 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 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 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 Hotovostní platbu 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 Hotovostní platby jeví známky podezřelého obchodu, tak jak je definován v těchto Provozních předpisech.

- Kontrolu klienta pak také obsluha terminálu provádí vždy, pokud se jedná o sázku nebo výplatu výhry, kdy částka transakce převyší hodnotu 10 000 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, že 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 povinnosti 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 kterýmkoli z jeho dílčích zpracovatelů podle smlouvy, a to i po jejím ukončení. Společnost SAZKA písemně oznámí partnerovi svůj úmysl provést kontrolu, a to nejméně pět (5) pracovních dní předem.
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

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. Sázející předá partnerovi vyplněnou sázenku, kód přednastavené sázky vytvořený v mobilní aplikaci, kartičku rychlé sázky, potvrzení o sázce k obnovení sázky nebo mu sdělí svůj požadavek na náhodný tip či sázku Oblíbené sázenky uložené na klubové kartě. Zároveň mu předá finanční hotovost, za kterou chce uvedenou operaci uskutečnit. Pokud zákazník hradí sázku bezhotovostně, postup je popsán v čl. 54 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 nebo náhodný tip bez výhrady akceptován, 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.

3. Partner je povinen dbát zvýšené opatrnosti při přijímání sázek před uzavřením systému a s blížícím se termínem tahu pro danou hru.
4. Doba pro zrušení sázky se zkracuje s ohledem na konec pracovní doby.
5. 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.
6. 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 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, 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 se zrušeným potvrzením sázky vloží partner neprodleně do Provozní obálky ON-LINE.
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) Provede 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. Losy, které jsou poškozené, špatně vytištěné nebo jinak vadné, vyřadí a na příslušném Kontaktního centra 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 partner načte ruční čtečkou čárový kód losu a prodej na terminálu potvrdí, aby došlo k zaevidování prodeje v tržbě terminálu. Tento postup partner opakuje pro každý jednotlivý los, který zákazník požaduje ke koupi.

Alternativou je ruční prodej losu zadání čísla losu do příslušné kolonky v terminálu.

Na zadní straně losu se nacházejí dva čárové kódy –

- a) Čárový kód losu je označen třináctimístným číslem losu rozděleným dvěma pomlčkami. Tento kód slouží pro prodej losu a také pro validaci výhry.
 - b) Druhý kód je kód EAN a slouží pro označení druhu zboží. Tento čárový kód mohou využívat různé obchodní organizace.
4. Partner převezme od sázejícího vklad vždy před předáním losu! Sázejícímu je povinen předat vždy pouze ten los, který načel pro prodej. 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 vrácení losů

1. Losy se vrací kurýrní či poštovní službou na distribuční sklad společnosti SAZKA, na adresu:

SAZKA a.s.
P3 park – hala D1
F. V. Veselého 2635/15
193 00 Praha 9 – Horní Počernice

2. Partner musí zásilku obsahující losy k vrácení viditelně označit číslem terminálu, na který byly losy směřovány.

3. 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.
4. Partner je povinen v případě ukončení platnosti prodeje okamžité loterie vrátit losy nejpozději do čtyř ukončených sázkových týdnů po ukončení platnosti loterie na distribuční sklad společnosti SAZKA, dle bodu 1.
5. Partner je povinen v případě ukončení partnerské činnosti vrátit losy nejpozději do dvou ukončených sázkových týdnů po ukončení partnerské činnosti na distribuční sklad společnosti SAZKA, dle bodu 1.
6. Partner je povinen vrátit losy (aktivované i neaktivované, vyúčtované i nevyúčtované nebo dosud nepřijaté na sklad terminálu), kdykoliv je o to společností SAZKA požádán.
7. Pokud partner losy nevrátí nebo vrátí méně losů, než bude činit rozdíl mezi evidencí společnosti 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. 266 12 11 55) 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. 266 12 11 55).

19. Postup obsluhy při ukončení zákazníka

1. Jakmile obsluha odbaví zákazníka, je její povinností transakce na terminálu ukončit.
2. Je zakázáno obsluhovat dalšího zákazníka, pokud transakce předchozího zákazníka nebyly ukončeny a na terminálu je načtena klubová karta předchozího zákazníka.
3. Pokud je zákazník odbaven, obsluha po dohodě se zákazníkem zvolí platební metodu stiskem klávesy HOTOVĚ nebo KARTOU.
4. V případě požadavku zákazníka je možné klávesou TISK DOKLADU vytisknout ekvivalent pokladního dokladu s přehledem provedených transakcí pro zákazníka.
5. Při stisku klávesy HOTOVĚ se zobrazí přehled transakcí a numerologická klávesnice, která slouží pro výpočet hotové částky pro vrácení peněz zákazníkovi. Po provedení úhrady stiskne obsluha klávesu NOVÝ ZÁKAZNÍK.

6. Při stisku klávesy KARTOU se zobrazí přehled transakcí a po provedení transakce platebním terminálu, stiskne obsluha klávesu NOVÝ ZÁKAZNÍK.
7. Stiskem tlačítka NOVÝ ZÁKAZNÍK dojde k požadované akci ukončení transakcí, případně k odhlášení klubové karty původního zákazníka.

D. Výplata výher

20. Výplata výher z číselných 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 věku jeho průkazem totožnosti. Pokud sázející nedoloží svůj věk nebo nedovršil 18 let věku, partner výhru nevyplatí.
2. Partner je povinen vyplácet výhry na základě předložení originálu platného potvrzení o sázce uzavřené v kterémkoli prodejním místě společnosti SAZKA.
3. 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.
4. Na požádání sázejícího partner ověří každé potvrzení sázky vložení tohoto potvrzení nebo ručním zadáním sériového čísla sázky do terminálu. Partner je povinen na základě žádosti sázejícího ověřit každé potvrzení sázky.
5. 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 zpět 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.
6. Pokud je potvrzení sázky vyhodnoceno jako výherní a obsluha vyplácí výhru, terminál vytiskne doklad o výplatě výhry. Tento doklad o výplatě výhry předává obsluha terminálu jako doklad o správnosti výše výhry spolu s výherní částkou výherci. Výherní potvrzení hazardní hry zůstane partnerovi a obsluha terminálu ho vloží do Provozní obálky ON-LINE. 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 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.

21. 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. Pokud sázející nedoloží svůj věk nebo nedovrší 18 let věku, partner výhru nevyplatí.
2. Partner je povinen vyplácet výhry na základě předložení výherního losu, který byl řádně zakoupen u kteréhokoliv prodejce okamžitých loterií (losů) 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. Na základě výsledku validace provedené na terminálu partner přistupuje k výplatě výhry. Validace výhry losu provádí partner stisknutím tlačítka OVĚŘENÍ VÝHRY následujícím způsobem:
 - a. načtením DM kódu losu, který se objevuje v hracím poli losu na příslušnou obrazovku terminálu,
 - b. nebo načtením čárové kódu losu a zadáním čtyřmístného orámovaného Kontrolního čísla, které se objevuje v hracím poli losu na příslušnou obrazovku terminálu,
 - c. nebo ručním zadáním čísla losu, devítimístného orámovaného Validačního čísla a čtyřmístného orámovaného Kontrolního čísla na příslušnou obrazovku terminálu. Validační a Kontrolní číslo losu se nachází v hracím poli losu.
5. Při výplatě výhry partner odebere sázejícímu originál výherního losu, předá mu potvrzení o výplatě výhry spolu s výherní částkou a originál losu vloží do Provozní obálky Okamžité loterie. Jestliže tak neučiní, uhradí partner všechny případné škody a náklady vzniklé nedodržením tohoto předepsaného postupu.
6. V případě, že los je nevýherní, je partner povinen vždy vrátit sázejícímu ověřovaný nevýherní los.

22. Činnost partnera při výplatě výher

1. Partner je povinen vyplácet výhry do 1 000 Kč včetně. Výhry do 50 000 Kč včetně může partner vyplatit, pokud má k dispozici dostatek finančních prostředků. Výhry až do výše 240 000 Kč může vyplatit jen partner, kterému je na terminálu umožněno provádět výplatu těchto výher. Seznam provozoven určených pro výplatu výher do výše 240 000 Kč je uveden jako Příloha č. 1. Všechny výhry od 240 001 Kč včetně jsou vypláceny pouze v budově společnosti SAZKA a.s., Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.
2. V případě, že sázející dosáhl výhry vyšší než 1 000 Kč, kterou partner není schopen vyplatit, očkáže podle její výše sázejícího na kontaktní centrum společnosti SAZKA nebo na informace na webové adrese www.sazka.cz nebo přímo do sídla společnosti SAZKA. V případě, že sázející má výhru, kterou je možné vyplatit pouze v sídle společnosti SAZKA, pučí partner sázejícího, že si musí předem dohodnout termín výplaty vysoké výhry, a to na telefonních číslech uvedených v záhlaví těchto provozních předpisů. Terminál, v případě

nevyplácení výhry, vytiskne dvě informativní potvrzení s instrukcemi pro zákazníka. Obsluha na jedno potvrzení napíše své jméno a příjmení a podepíše jej. Takto vyplněné potvrzení předá obsluha sázejícímu. Údaje o sázejícím (jméno, příjmení, datum narození a bydliště) doplní sázející a potvrzení si ponechá. Druhé nevyplněné potvrzení obsluha vloží do Provozní obálky On-line.

3. Za předpokladu, že výplata výhry v hotovosti přesahuje ekvivalent 10 000 euro a zároveň nedosahuje výše 240 000 Kč, je třeba při výplatě výhry postupovat se zřetelem na rozpoznání znaků podezřelého obchodu, a tudíž postupovat dle instrukcí v čl. 8.

23. Uplatňování mimořádných věcných a peněžitých premií

1. Mimořádné věcné a peněžitě 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

24. Sazka Klub

1. Sazka Klub je bezplatný věrnostní program pro sázející číselných loterií a zákazníky SAZKAmobilu. Členové Sazka Klubu se prokazují kódem Sazka karty, který 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.

25. 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 jeho telefonní číslo, zvolí pohlaví, potvrdí/odmítne souhlas se zasíláním marketingových informací a stiskne Pokračovat.
3. Dále může obsluha zadat žadatelovy další registrační údaje, tj. jméno, příjmení, datum narození, email a stisknout Pokračovat. Tyto registrační údaje jsou nepovinné, a jestliže žadatel nechce tyto údaje uvádět, obsluha stiskne Přeskočit. 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.
4. Po úspěšném zadání registračních údajů dle předchozího odstavce, systém automaticky žadateli odesílá SMS zprávu obsahující 4místný PIN sloužící k dokončení registrace.

Terminál se přesouvá na obrazovku Dokončení registrace. Obsluha do příslušné kolonky zadá SMS PIN dle diktátu žadatele a stiskne Potvrdit, čím registraci dokončí. Obsluha následně vydá žadateli Sazka kartu aktivovanou dle odst. 1.

5. V případě, že žadatel nemá telefon, jehož číslo zadal při registraci u sebe nebo mu SMS s PIN kódem nedorazila, stiskne obsluha Přeskočit. Tím je registrace přerušena a k jejímu dokončení musí dojít v budoucím čase. K úspěšnému dokončení registrace s validací pomocí SMS PINu musí dojít do 60 dnů od začátku registrace, jinak se Sazka karta deaktivuje a stane se neplatnou.
6. Pro samostatné dokončení registrace s validací SMS PINu stiskne obsluha v menu Sazka Klub Dokončení registrace, ruční čtečkou sejme kód členovy Sazka karty (nebo číslo kódu zadá ručně), zadá SMS PIN, který byl členovi zaslán a stiskne Potvrdit. Terminál následně vytiskne potvrzení, které obsluha předá členovi.
7. 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.
8. Zákazník se do Sazka Klubu může registrovat i sám v mobilní aplikaci SAZKA KLUB. V takovém případě je zákazníkovi vygenerováno číslo Sazka karty přímo v aplikaci.

26. Postup přihlášení zákazníka na terminálu

1. Přihlášení 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.

27. 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 sázka a vybere požadovanou oblíbenou sázenku (slot). Člen si může uložit pro každou číselnou loterii maximálně 3 oblíbené sázenky (do tří slotů).

28. Kolo štěstí

1. Následující den po provedení identifikace klienta, klient obdrží možnost zatočit **L** štěstí, ve kterém může získat finanční odměny, které se uloží na Sazka kartu.
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. Pokud ano, jsou peníze vyplaceny. Pokud ne, peníze se nevyplatí a zůstávají uloženy na Sazka kartě.
4. Při vyplacení odměny se automaticky vytisknou dvě potvrzení. Jedno je předáno zákazníkovi a druhé obsluha terminálu vloží do provozní obálky ON-LINE.
5. V případě, že se zákazník identifikoval ručním zadáním čísla karty, nebo telefonním číslem, k výplatě peněz nedochází.

29. Výměna poškozené Sazka karty/ Náhrada za ztracenou Sazka kartu

1. Obsluha v menu Sazka Klub stiskne tlačítko Výměna/ztráta karty. Ruční čtečkou sejme kód členovy původní Sazka karty nebo zadá telefonní číslo člena, který žádá o výměnu a stiskne POTVRDIT.
2. Systém obratem zasílá žadateli o výměnu karty validační SMS PIN, který žadatel nadiktuje obsluze terminálu. Obsluha ručně zadá PIN a stiskne tlačítko Potvrdit.
3. Obsluha následně ruční čtečkou sejme kód nové Sazka karty a stiskne Potvrdit, novou Sazka kartu poté předá členovi. Poškozenou Sazka kartu obsluha přestříhne v místě kódu a vloží do provozní obálky.

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.

31. Prodej v režimu SAZKA klubu

1. Obsluha je povinna se vždy nového zákazníka zeptat, zda je držitelem SAZKA karty nebo má v mobilním zařízení nainstalovanou aplikaci SAZKA. Pokud je již členem klubu,

provést nákup produktů a služeb Sazka po načtení klubové karty. Pokud zákazník členem SAZKA klubu není, je povinností obsluhy mu členství v SAZKA klubu nabídnout.

2. V okamžiku, kdy je zákazník odbaven, je třeba zákazníka ukončit zvolením platební metody a po uhrazení stiskem klávesy NOVÝ ZÁKAZNÍK.

F. Provozní povinnosti při neloterní činnosti

32. 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.

33. 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 dobíjet 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 číslu 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 čtyřadvaceti hodin od objednání služby, Vodafone Czech Republic, a.s., nejpozději do čtyřadvaceti hodin od objednání služby a SAZKA nejpozději do čtyřadvaceti 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 požádal ho o jeho vystavení.

34. 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 SAZKAmobil - PLATBA PAUŠÁLU 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 vytisknuté potvrzení o zaplacení. V případě selhání služby z technických důvodů opakuje partner celý postup po určité době znovu.
5. Partner je povinen zkontrolovat úplnost vytisknutých údajů na potvrzení o zaplacení před jeho předáním zákazníkovi.

V případě problémů lze transakci Platba paušálu 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 o platbě paušálu. Terminál vytiskne „Potvrzení o zrušení“, které partner spolu s potvrzením platby paušálu vloží do provozní obálky.

35. Prodej SIM karet SAZKAmobil

1. SIM karty SAZKAmobil je možné objednat pouze prostřednictvím terminálu společnosti SAZKA.

2. Objednané SIM karty SAZKA mobil 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 SAZKA mobil 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 SAZKA mobil. Pokud je kód zadán správně, zobrazí se cena SIM karty SAZKA mobilu. V této chvíli převezme partner od zákazníka finanční hotovost za požadovaný prodej SIM karty SAZKA mobil. Po potvrzení požadavku terminál vytiskne potvrzení o prodeji. V případě prodeje paušálu je navíc nutné si od zákazníka vyžádat 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 SAZKA mobil 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 SAZKA mobil 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 SAZKA mobil nebo jejím prodeji mimo evidenci v terminálu SAZKY.
9. Denní přehled prodaných SIM karet SAZKA mobil je dostupný v terminálu prostřednictvím položky Prodej SIM SAZKA mobil PŘEHLED.

36. Poskytování služby Vodafone platba faktur

1. Přes terminál lze platit faktury vystavené společností Vodafone Czech Republic a.s.

2. Příjem plateb partner realizuje načtením QR kódu, který se objevuje na platebním dokladu od společnosti Vodafone, a který předloží zákazník k provedení platby.
3. Partner zvolí následujícím postup:
 - i. Stiskne tlačítko PLATBA FAKTUR nebo DOBÍJENÍ MOBILU a následně tlačítko VODAFONE PLATBA FAKTUR.
 - ii. Načte QR kód předložený zákazníkem.
 - iii. Dle požadavků zákazníka může partner změnit částku platby a zadat telefonní číslo pro zaslání potvrzení o provedení platby. (K zadané částce platby je zákazníkovi účtován transakční poplatek za provedení platby)
 - iv. Stiskem tlačítka ZAPLATIT dojde k provedení transakce a terminál vytiskne potvrzení provedení platby a o zaplacení transakčního poplatku.
4. Zákazník předá partnerovi celkovou částku platby včetně transakčního poplatku a partner vydá obě vytištěná potvrzení prokazující platbu.
5. Pokud zákazník z jakéhokoliv důvodu nemůže platbu a poplatek uhradit, partner neprodleně (ve lhůtě 2 minut) transakci platby zruší přes tlačítko ZRUŠENÍ TRANSAKCE. Terminál vytiskne potvrzení o zrušení transakce, které partner sešije s potvrzením platby a potvrzením o zaplacení poplatku a uloží jej do Provozní obálky ON-LINE.

37. Poskytování služby Hotovostní platby

1. Seznam poskytovatelů, kteří umožňují služby Hotovostní platby, 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 a PLATBA FAKTUR. Terminál na displeji zobrazí informaci o platbě (částku, jež je předmětem platby a transakční poplatek). Zákazník 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. 8.

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.

38. 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.

39. Vstupenky

1. Prodeji vstupenek vždy předchází jejich rezervace, kterou zákazník provede buď na internetových stránkách 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 prodávaných akcí.
 - b) Společně se zákazníkem naleznete 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) Vytisknutou 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

40. 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 sdělí požadovanou hodnotu PIN kódu v rozmezí 200 Kč - 2 500 Kč. Obsluha převezme od zákazníka příslušnou částku, zadá hodnotu na terminálu, předá zákazníkovi vytištěné potvrzení s PIN kódem.
- c) V případě nutnosti lze zrušit transakci do 15 minut od vytištění potvrzení, kód nesmí být již použit.
- d) Pokud se potvrzení nevytisklo správně a není čitelné sériové číslo transakce, lze postupovat funkcí dotisku, jehož pomocí lze transakci zrušit a provést službu znovu.
- e) 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.

41. 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, Česká pošta a WEDO. Balík k podání je služba, 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, a to na extranet.sazka.cz/moje-sprava/provozni-doba, nebo mailem na: info@sazka.cz nebo telefonicky na Kontaktní centrum, či 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 (225 373 373) nebo České pošty (800 104 410).

42. Příjem balíků

1. Balíky na prodejní místa zaváží kurýr společností DPD, Česká pošta nebo WEDO. 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 vrátí 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 vrácení balíků kurýrovi.

43. 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.

44. Vracení 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 zablokován, 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 vracených 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: balíky@sazka.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.

45. Podání balíku se štítkem

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 zákazníkem není na terminálu zpoplatněno.
4. Po kontrole velikosti balíku (maximální rozměr nejdelší strany může být 50 cm) načte obsluha čárový kód do terminálu v části ČESKÁ POŠTA/DPD – Podání balíku, stiskne tlačítko POTVRDIT, zkontroluje porovná údaje ze štítku a terminálu, a pokud jsou shodné stiskne PŘIJMOUT BALÍK.
5. Terminál vytiskne potvrzení o podání balíku, které obsluha předá zákazníkovi.
6. Následné předání podaných balíků kurýrovi pro jejich převoz, postupuje obsluha stejně jako při vrácení nevyzvednutých balíků.

46. Podání balíku bez štítku

1. Zákazník přinese na prodejní místo balík, který chce odeslat na jiné prodejní místo v ČR.
2. Zákazník předá obsluze balík bez štítku, na kterém je vypsán tzv. podací kód. V takovém případě obsluha nalepí na balík bílý štítek, který má v zásobě na provozovně.
3. Podání balíku zákazníkem není na terminálu zpoplatněno.
4. Po kontrole velikosti balíku (maximální rozměr nejdelší strany může být 50 cm) stiskne obsluha v části ČESKÁ POŠTA – Podání balíku tlačítko BALÍK NEMÁ ČÍSLO
5. Poté vypíše Podací číslo (napsané na balíku/diktované zákazníkem) a potvrdí.
6. Následně na balík nalepí bílý štítek ze zásoby své prodejny, načte z něj čárový kód a potvrdí tlačítkem PŘIJMOUT BALÍK.
7. Terminál vytiskne potvrzení o podání balíku, které obsluha předá zákazníkovi.

8. Pro předání převzatých balíků kurýrovi postupuje obsluha stejně jako při vracení nevyzvednutých balíků.

G. Herní portál SAZKA

47. 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.

48. 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. obsluha 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 něž 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.

49. 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 – 10 000 Kč. Dále je vklad omezen maximální částkou vkladu za 24 po sobě jdoucích hodin, která činí také 10 000 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.

50. 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 1 – 10 000 Kč. Dále je výběr omezen maximální částkou výběru za 24 po sobě jdoucích hodin, která činí také 10 000 Kč. Současně je povoleno maximálně 10 výběrů za 7 kalendářních dní.
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.

51. 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.

II. Platby za produkty prostřednictvím bezhotovostního platebního terminálu

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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

56. Uplatnění reklamace

1. Uplatnění reklamace zákazníkem může proběhnout několika způsoby:
 - a. vyplněním interaktivního reklamačního formuláře na adrese <https://www.sazka.cz/centrum-podpory/reklamace>,
 - b. vyplnění formuláře v terminálu,
 - c. nebo vyplněním papírového reklamačního listu (Příloha č. 2), tiskopis reklamačního listu dodává partnerovi společnost SAZKA.

57. Postup přijetí reklamace terminálovým formulářem

1. Vyplnění interaktivního reklamačního formuláře:
 - a. Obsluha stiskne tlačítka NÁSTROJE TERMINÁLU – DALŠÍ FUNKCE – PODÁNÍ REKLAMACE.
 - b. Dle pokynů terminálu obsluha v kooperaci se zákazníkem zadá postupně všechny požadované údaje o předmětu reklamace a zákazníkovi.
 - c. Po dokončení celého procesu terminál vytiskne dvě potvrzení o podání reklamace, které obsluha i zákazník opatří svým podpisem.
 - d. Jedno podepsané potvrzení obdrží zákazník, druhé obsluha sešije s předmětem reklamace a uschová v provozní obálce pro REKLAMACE.

58. Postup přijetí reklamace vyplněním reklamačního listu

1. 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.
2. 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.
3. 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 pro REKLAMACE.

4. Náklady na reklamaci nese každá ze stran ze svého.
5. Výsledek reklamačního řízení sdělí SAZKA reklamujícímu do 30 dní od uplatnění reklamace.
6. 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.

59. Postup při reklamaci výher z hazardní hry

1. Reklamace výher uplatňuje partner prostřednictvím reklamace v terminálu nebo 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 terminálovém formuláři nebo na reklamačním listu. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce či losu, vyznačí tuto skutečnost partner taktéž.

60. Reklamace 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 odstavce o podání reklamace.
2. V případě, že sázející předloží poškozené potvrzení o sázce a trvá na vyplacení výhry a terminál potvrzení neakceptuje, partner se zákazníkem sepíše reklamaci. K podání reklamace je nutné přiložit originál potvrzení o sázce i poničené, potrhane, částečné či jinak znehodnocené. Převzetí originálu potvrzení o sázce partner potvrdí na formuláři. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce, vyznačí partner i tuto skutečnost.
3. V případě, že terminál při ověření potvrzení sázky zobrazí informaci o tom, že výhra již byla vyplacena, partner je povinen zadržet takto ověřované potvrzení sázky a vyhotovit podání reklamace. Dále postupuje podle odstavce pro podání reklamace, nejlépe pomocí terminálového formuláře, zadržené potvrzení o sázce a sdělení z terminálu s důvodem, proč se nemůže výhra vyplatit, přikládá k reklamaci. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného potvrzení o sázce, vyznačí tuto skutečnost partner ve formuláři.
4. U předplatných sázek je nutné uvádět sázkové období, ve kterém sázející žádá výhru.

61. Reklamace 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 reklamaci. Převzetí originálu losu partner potvrdí na reklamačním formuláři. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného losu, vyznačí tuto skutečnost partner na reklamačním formuláři.

2. V případě, že terminál při ověřování zobrazí informaci o tom, že výhra již byla vyplacena, partner je povinen zdržet takto ověřovaný los a vyhotovit podání reklamace. Dále postupuje podle odstavce pro podání reklamace, zadržený los a sdělení z terminálu s důvodem, proč se nemůže výhra vyplatit, přikládá k reklamaci. V případě, že reklamující odmítne předat originál reklamovaného losu, vyznačí i tuto skutečnost partner na reklamačním formuláři.

62. Reklamace služeb dobíjení kreditu, platba faktur, platba vstupenek, PaysafeCard či balíky

1. V případě, kdy zákazník obdržel vytištěné potvrzení o zaplacení (T-Mobile, O2 karta, Vodafone nebo SAZKA mobil dobíjení) nebo náhradní stvrzenku, eventuálně náhradní potvrzení, a dobítí 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 SAZKA mobil karet), je třeba zákazníka odkazovat na zákaznické centrum operátora:
 - a) pro T-Mobile Czech Republic a.s.: + 420 603 603 603 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.: +420 800 770 077, Vodafone linka *077 z mobilního telefonu v síti Vodafone zdarma,
 - d) pro Sazku (SAZKA mobil): linka péče o zákazníky 800 77 11 11 (zdarma) nebo ze zahraničí +420 313 03 03 11 nebo (zdarma) linka péče o zákazníky *11 z mobilního telefonu SAZKA mobil.
2. Pokud zákazník trvá na reklamaci na prodejním místě i přes odkaz na zákaznické centrum operátora, pak s tímto zákazníkem je možné sepsat reklamační formulář.
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. Reklamace služeb SAZKA mobil se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAZKA mobilu, které jsou dostupné na www.sazkamobil.cz. Reklamaci ceny či kvality služeb a případnou reklamaci výrobních vad SIM karty je možné uplatnit zavoláním na infolinku SAZKA mobil *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, a to na adresu SAZKA a.s., SAZKA mobil, oddělení péče o zákazníky, Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.

63. 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.

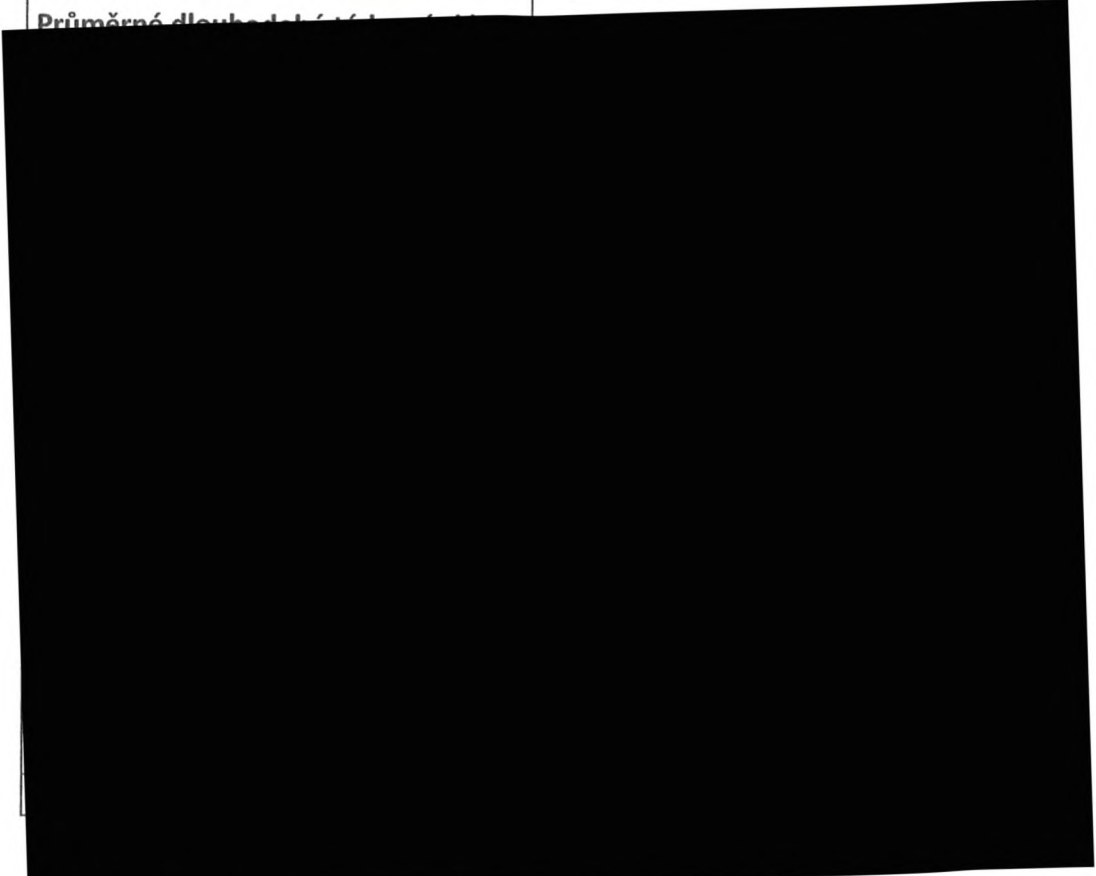
Částka, kterou SAZKA uplatňuje, bude následně zahrnuta ve druhém týdenním vyúčtování od doručení vyrozumění v kolonce ostatní platby.

J. Sankce a náhrada škod

64. 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 tržby	
	

2. Výše smluvní pokuty již zohledňuje veškeré finanční aktivity provozované partnerem prostřednictvím terminálu. Do uvedené doby se nezapočítává závírací 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 žádosti 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.

65. 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.

K. Administrativa mezi společností SAZKA a partnerem

66. 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 transakce sešitý spolu se zrušeným potvrzením transakce, (transakce = sázka loterie, dobítí GSM, Paysafecard, platba faktur atd.)
 - ii. výherní potvrzení o sázce (do 240 000 Kč včetně),
 - iii. doklad o provedení vkladu/výběru z Herního portálu sazka.cz

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 do 240 000 Kč včetně

- c) Provozní obálku pro REKLAMACE v neomezeném cyklu, do které partner vloží:
- i. předmět reklamace sešitý spolu s vytištěným potvrzením o přijetí reklamace (předmětem reklamace je myšleno potvrzení o sázce, stírací los atd.)
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 rozdílů 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.

L. Odvod

67. 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.

68. 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.

69. 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.

70. 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.

71. 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.

72. 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) vložení 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.

73. 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.

74. 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.

75. 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, přičemž 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 kaucí je partner zařazen v případě, že průměrný týdenní vklad bude za sledované období nižší, než je dolní hranice stávajícího stupně kaucí.

5. Pokud bude partner zařazen do vyššího stupně kaucí, bude úrok, na jehož vyplacení vznikl nárok, použit k částečné úhradě rozdílu mezi jednotlivými stupni kaucí. Pokud bude partner zařazen do nižšího stupně kaucí nebo pokud stupeň kaucí 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 kaucí). 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 kaucí 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 kaucí poskytne společnost SAZKA telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra nebo jiným vhodným způsobem.

M. Obchodní a propagační povinnosti partnera

76. 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 akcí 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.

77. 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 společností 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.

78. 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.

79. 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 umisťován 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.

80. 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.

81. 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).

N. Provoz terminálu

82. 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.

8. Partner je povinen při ukončení činnosti na terminálu SAZKA (nejpozději však ve 23:57 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.

O. Závěrečná ustanovení

83. Závěr

1. Změny v provozování činnosti související s provozováním hazardních her a neloterní činnosti 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 10. ledna 2025, současně pozbývají platnosti a účinnosti Provozní předpisy pro činnost související s provozováním hazardních her a pro neloterní činnost, vydané společností SAZKA dne 16. prosince 2024.
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: 10. ledna 2025

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

Přílohy:

- č. 1 seznam POS pro výplatu výher od 50 001 Kč do 240 000 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.

Seznam sběrů SAZKA a.s. pro hotovostní výplatu výher od 50 001 Kč do 240 000 Kč, platný od 10. ledna 2025

Název	Ulice	č.p.	Město	PSČ
...	Hodějovského	1707	BENEŠOV	25601
...	Palackého	94	BEROUN	26601
...	Havlíčková	4	BEROUN	26601
...	Husovo náměstí (tabák Albert)	66	BEROUN	26601
...	Husovo nám.	86	BEROUN	26601
...	B. Němcové	30	BLATNÁ	38801
...	České Vrbné	2360	ČESKÉ BUĎEJOVICE - ČESKÉ BUĎEJOVICE 2	37011
...	Plešivec	256	ČESKÝ KRUMLOV	38101
...	Obchodní	111	ČESTLICE	25101
...	Pražská	12/25	HOROVICE	26801
...	Masarykova	14	HUMPOLEC	39601
...	Stará Kysibelská	645/71	KARLOVY VARY - DRAHOVICE	36001
...	Pražská	159	KLATOVY - KLATOVY I	33901
...	nám. Míru	6	MORAVSKÉ BUĎEJOVICE	67602
...	Benešova třída	1083	NYRANY	33023
...	Polská (Galerie Santovka)	1201/1	OLOMOUC	77900
...	Spojovací	326	OSTRAVA - PLESNÁ	72527
...	Americká	507/31	PLZEN - JIŽNÍ PŘEDMĚSTÍ	30100
...	Švehlova (Vivo! Hostivař)	1391/32	PRAHA 10 - HOSTIVÁŘ	10200
...	Roztylská	2321/19	PRAHA 4 - CHODOV	14800
...	Na Pankráci	1727/86	PRAHA 4 - NUSLE	14000
...	Plzeňská (OC Nový Smíchov)	233/8	PRAHA 5 - SMÍCHOV	15000
...	Evropská	866/65	PRAHA 6 - VOKOVICE	16000
...	Chlumecká (CCM)	765/6	PRAHA 9 - ČERNÝ MOST	19800
...	Veselská (OC Letňany)	663	PRAHA 9 - LETNANY	19900
...	Zvolenská	114	PRACHATICE - PRACHATICE II	38301
...	Palackého nám.	645	ROSICE U BRNA	66501
...	Velkomeziříčská	1121	TŘEBÍČ - NOVÉ DVORY	67401

Seznam sběrů SAZKA a.s. pro bezhotovostní výplatu výher do 240 000 Kč, platný od 10. ledna 2025

Název	Ulice	č.p.	Město	PSČ
...	Kubíčková	1115/8	BRNO - BYSTRC	63500
...	J. Palacha	3197/13	BŘECLAV	69002
...	Štursova	13	FRYDEK-MÍSTEK	73801
...	Dolní	94	HAVLÍČKŮV BROD	58001
...	Brněnská (OC FUTURUM)	1825/23a	HRADEC KRÁLOVÉ - NOVÝ HRADEC KRÁLOVÉ	50009
...	Kamarytova	1330	HUMPOLEC	39601
...	Plsečná	436/2	CHEB	35002
...	Valdštejnovo náměstí	88	JIČÍN - STARÉ MĚSTO	50601
...	Masarykovo náměstí	4333/68	JIHLAVA	58601
...	Sokolovská	1020/84A	KARLOVY VARY	36005
...	Lipová	675/33	MOST	43401
...	Krámská	30	NÁCHOD	54701
...	Vrchní	1556/43	OPAVA - KATEŘINKY	74705
...	28. října	853/256	OSTRAVA - MARIÁNSKÉ HORY	70900
...	Mírová	98/18	OSTRAVA - VITKOVICE	70300
...	lířda Míru	95	PARDUBICE	53002
...	Jana Zajíce	715	PARDUBICE - STUDÁNKA	53012
...	Martinská	158/4	PLZEN - JIŽNÍ PŘEDMĚSTÍ	30100
...	náměstí 17. listopadu	303	PŘÍBRAM - PŘÍBRAM VII	26101
...	Staré náměstí	21	SOKOLOV	35601
...	náměstí Míru	144/92	SVITAVY - MĚSTO	56802
...	Hlavní třída	428/18	ŠUMPERK	78701
...	Husova	1640	TABOR	39002
...	Obchodní	1507	UHERSKÉ HRADIŠTĚ	68601
...	Lidické náměstí	1173/1	ÚSTÍ NAD LABEM - ÚSTÍ NAD LABEM-CENTRUM	40001
...	Žerotínova	1114	VSETÍN	75501
...	třída Tomáše Bati	398	ZLÍN - LOUKY	76302
...	Horní náměstí	267/21	ZNOJMO	66902



REKLAMAČNÍ LIST

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

Obstaravatelská licence:
(přijímající reklamaci)

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 poukázat částku na účet, vyplňte číslo účtu

/
Kód banky: Variabilní symbol:

Příjímce 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 stáhne do provozní obálky.

ŽÁDOST O VYROVNÁNÍ FINANČNÍCH ČÁSTEK

přijatých sázek, prodeje nekotermích produktů a porušení provozu
(vypisuje čitelně hůlkovým písmem a odevšete 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 vytisknutého 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

(vypisuje SAZKA a.s.)

Požadovaná částka:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Kč

Přiznaná částka:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Kč

Komentář:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Žádost vytřídil:

--	--	--	--	--	--	--	--

Jméno a příjmení

Podpis

Žádost kontroloval:

--	--	--	--	--	--	--	--

Jméno a příjmení

Podpis

Datum:

--	--	--	--	--	--	--	--

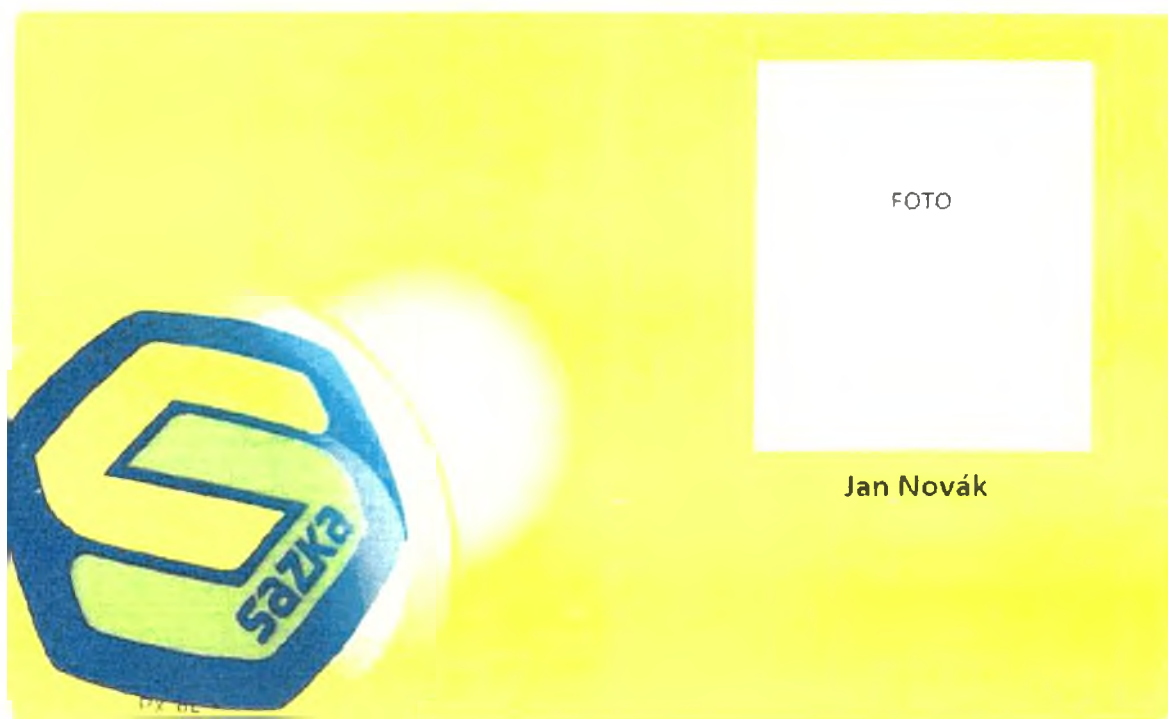
Den

Měsíc

Rok



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 společnosti 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:



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

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.	311
ARCONIA s.r.o.	269
ARENIS s.r.o.	310
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, 307
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
Generali Česká pojišťovna a.s.	050, 051, 052, 053
GoMobil s.r.o.	210
GoOut, s.r.o.	316
grid.online s.r.o.	343
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
Koutníková Eva, JUDr. - soudní exekutorka	320
KRÁLOVÉHRADECKÁ PROVOZNÍ, A.S.	102
KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o.	200, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342
M.B.A. Finance s.r.o.	115
MAFRA, a.s.	035, 036
Mgr. Jan Beneš - soudní exekutor	325
Michlová Monika, Mgr., Ing. - soudní exe.	328
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
OKTOPAY LIMITED	321
OKTOPAY LIMITED - BETANO	322
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
T-Mobile Czech republic a.s.	323
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 ČERLINKA s.r.o.	330
Vodohospodářská společnost Dobříš spol. s r.o.	267
Vodohospodářská společnost Rokycany, s.r.o.	109
Vodohospodářská společnost Vrchlice – Maleč, a.s.	309
VODOSPOL s.r.o.	101
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