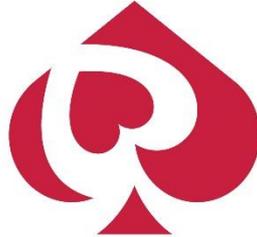


Palasino Group, a.s. (AG)

**ČESKÁ KUBICE 64, CZ-345 32 ČESKÁ KUBICE
CZ ID-NR. (IČO) 64358267**



PALASINO

**SPIELPLAN
LIVE-SPIEL**

01-12-2023_v2.1

INHALT

EINLEITENDE BESTIMMUNGEN	3
GEMEINSAMER TEIL	3
1. DEFINITION DER BEGRIFFE UND IHRE AUSLEGUNG	3
2. Live-Spiel	7
3. Zur Verfügung stehende Live-Spiele	7
4. Identifizierung und Registrierung des Spielers	7
A. Teilnahme am Spiel	7
B. Registrierungsformular	8
C. Identifikations- und Kontaktdaten	8
D. SELBSTBESCHRÄNKENDE MASSNAHMEN, AUSSCHLUSS VON DER TEILNAHME AN GLÜCKSSPIELEN AUF EIGENEN WUNSCH	9
E. Zahlungskarte und registriertes Zahlungskonto	10
F. Erfüllung der Voraussetzungen gemäß AML-Gesetz	10
G. Spielplan und Allgemeine Geschäftsbedingungen	10
5. Benutzerkonto	11
6. Anforderungen an den Spieler	14
7. Spielwährung	14
8. Annahme von Fremdwährungen	15
9. Chips	15
10. Ende eines Spiels und Auszahlung von Geldmitteln	15
11. Treueprogramm	16
12. Geheimhaltungspflicht	16
13. Rechtsstreitigkeiten und Reklamationen	17
14. Gemeinsame und abschließende Bestimmungen	19
SONDERTEIL	19

EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

Die Palasino Group, a.s. (AG), ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Česká Kubice 64, 345 32 Česká Kubice, Tschechische Republik, CZ ID-Nr.: 643 58 267, eingetragen im Handelsregister des Bezirksgerichts in Pilsen, Abteilung B, Einlage 492 (im Folgenden "Betreiber" genannt), die in ihren Casinos unter der Marke PALASINO Technische Glücksspiele im Sinne des § 3 Abs. 2 Buchst. e) des Glücksspielgesetzes betreibt.

Jede Person, die eine Registrierung beantragt, ist verpflichtet, sich mit den Bestimmungen dieses Spielplans vertraut zu machen, bevor sie den Registrierungsprozess gemäß diesem Spielplan abschließt. Eine Unkenntnis dieses Spielplans oder die subjektive Auslegung seiner Bestimmungen durch den Glücksspielteilnehmer führt nicht zur Ungültigkeit der Wette. Im Falle von Streitigkeiten, die sich aus der Teilnahme am Glücksspiel ergeben, wird eine Unkenntnis des Spielplans in keiner Weise berücksichtigt. Dieser Spielplan sowie alle vom Finanzministerium der Tschechischen Republik genehmigten Änderungen dieses Spielplans werden vom Betreiber öffentlich bekannt gegeben und sind an den elektronischen Terminals an der Rezeption der Casinos des Betreibers sowie auf der Website des Betreibers www.palasino.eu einsehbar.

Dieser Spielplan besteht aus zwei Teilen, nämlich einem Gemeinsamen Teil, der die gemeinsamen Bedingungen für alle Live-Spiele im Casino gemäß § 3 Abs. 2 Buchst. e) des Glücksspielgesetzes regelt, und einem Sonderteil, der die Regeln der einzelnen Live-Spiele enthält. Soweit im Sonderteil nicht abweichend geregelt, gelten die Bestimmungen des Gemeinsamen Teils.

Dieses Dokument stellt den Spielplan für Live-Spiele dar, die in den Casinos des Betreibers als technisches Spiel im Sinne von § 3 Abs. 2 Buchst. f) des Glücksspielgesetzes betrieben werden.

Dieser Spielplan wurde vom Finanzministerium der Tschechischen Republik im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens für die Erteilung einer Grundgenehmigung anerkannt. Der Betreiber behält sich das Recht vor, Änderungen an diesem Spielplan vorbehaltlich der Genehmigung des Finanzministeriums der Tschechischen Republik vorzunehmen.

Der Betreiber weist darauf hin, dass die Teilnahme an Glücksspielen schädlich sein kann. Der Glücksspielteilnehmer sollte seine Teilnahme am Glücksspiel verantwortungsvoll gestalten.

GEMEINSAMER TEIL

1. DEFINITION DER BEGRIFFE UND IHRE AUSLEGUNG

- 1.1. Die im Text dieses Spielplans verwendeten Begriffe (einschließlich der einleitenden Bestimmungen) haben die folgenden Bedeutungen, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben:

AML-Gesetz

Gesetz Nr. 253/2008 Slg. über bestimmte Maßnahmen gegen die Legalisierung von Erträgen aus Straftaten und der Terrorismusfinanzierung in der geänderten Fassung;

CMS	Casino Management System - das Softwaresystem des Betreibers, das zur Erfassung der Benutzerkonten der Spieler und aller Transaktionen verwendet wird;
Klarer Verlust	ein Betrag, der der Differenz zwischen den folgenden Beträgen entspricht: 1. Gesamtbetrag der von einem Glücksspielteilnehmer für den Kauf von Wertchips erhaltenen Gelder, 2. Gesamtbetrag der an den Glücksspielteilnehmer ausgezahlten Geldmittel im Verhältnis zu den eingereichten Wertchips;
Temporäres Benutzerkonto	Ein Benutzerkonto, das der Betreiber vorübergehend für eine natürliche Person eingerichtet hat, die nicht Bürger der Tschechischen Republik ist und deren Identität und Alter nicht auf Distanz (online/telefonisch) bei der zuständigen öffentlichen Verwaltungsbehörde überprüft werden kann. Ein temporäres Benutzerkonto kann maximal 90 Tage lang aktiv sein;
Glücksspiele	Glücksspiele, die vom Betreiber im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften auf der Grundlage einzelner, vom Finanzministerium der Tschechischen Republik erteilter Grundgenehmigungen betrieben werden;
Spielplan	dieser Spielplan für den Betrieb eines Live-Glücksspiels;
Spieler	Glücksspielteilnehmer, eine natürliche Person, die das 18. Lebensjahr vollendet hat, die sich für die Teilnahme am Live-Spiel registriert hat und der ein Benutzerkonto oder ein temporäres Benutzerkonto zugeteilt wurde;
Identifizierungsdaten	Vorname bzw. Vornamen, Nachname, ggf. Mädchenname, Wohnsitz, Anschrift des ständigen oder eines vergleichbaren Wohnsitzes, Staatsangehörigkeit, Geburtsnummer oder Geburtsdatum, falls keine tschechische Geburtsnummer vergeben wurde, Geburtsort; ferner für die Zwecke des AML-Gesetzes die Nummer des vorgelegten Ausweises, die Behörde, die das Dokument ausgestellt hat, die Gültigkeit des Dokuments und das Geschlecht;
Kontaktdaten	Postanschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, ggf. tschech. Datenboxkennung;
Casino	Separater, baulich abgetrennter Bereich, in dem hauptsächlich Live-Spiele durchgeführt werden. Neben dem Live-Spiel können im Casino des Betreibers auch Technische Spiele betrieben werden;
Croupier	ein Angestellter des Betreibers, der den Spieltisch bedient, Einsätze annimmt, Gewinne auszahlt, das Spiel leitet und die Einhaltung der Spielregeln sicherstellt;
Registrierung beantragende Person	eine natürliche Person, die einen Antrag auf Registrierung stellt, aber noch nicht registriert ist;

Zahlungskarte	eine Zahlungskarte im Besitz des Spielers, mit der dieser Bargeld abheben kann, um es in Chips umzutauschen;
Politisch exponierte Person	eine natürliche Person, die ein bedeutendes öffentliches Amt von nationaler oder regionaler Bedeutung innehat oder innegehabt hat, oder eine einer solchen Person nahestehende Person; die vollständige Definition findet sich in § 4 Abs. 5 des AML-Gesetzes;
Zugangskarte	eine Plastikkarte mit einem Chip, die es dem Glücksspielteilnehmer ermöglicht, auf sein Benutzerkonto und das Glücksspiel zuzugreifen;
Registrierung	ein auf Antrag der sich registrierenden Person eingeleiteter Prozess, dessen beabsichtigtes Ergebnis die Erstellung eines Benutzerkontos bzw. eines temporären Benutzerkontos ist;
Registrierungsformular	ein Formular, das von der Person, die die Registrierung beantragt, beim Betreten des Casinos eingereicht und ausgefüllt werden muss. Das Registrierungsformular dient zur Identifizierung und Überprüfung der Person, die eine Registrierung nach dem AML-Gesetz beantragt, und zur Registrierung der Person, die eine Registrierung nach dem Glücksspielgesetz beantragt;
Registriertes Zahlungskonto	ein Zahlungskonto im Besitz des Spielers, von dem aus der Spieler Gelder auf sein Benutzerkonto überweisen und auf das der Spieler Gelder von seinem Benutzerkonto erhalten kann;
Register der von der Teilnahme am Glücksspiel ausgeschlossenen natürlichen Personen, kurz RAP	ein nicht-öffentliches Informationssystem der öffentlichen Hand, das dazu dient, ausgeschlossenen Personen den Zugang zum Glücksspiel zu verwehren. Das Register wird vom Finanzministerium verwaltet;
Wettkunde	Ein Glücksspielteilnehmer, der einen Wetteinsatz getätigt hat;
Wette	Ein nicht erstattungsfähiger, vom Wettkunden freiwillig festgelegter Betrag, der mit dem Ergebnis des Glücksspiels verglichen wird;
Selbstbeschränkende Maßnahmen, kurz SBM	verantwortungsbewusste Spielmaßnahmen, die der Spieler vor Abschluss der Registrierung individuell festlegen oder ablehnen muss und die der Spieler anschließend ändern kann;
Innere Grundsatzordnung	ein System interner Strategien, Verfahren und Kontrollmaßnahmen zur Erfüllung der im AML-Gesetz festgelegten und vom Betreiber entwickelten Verpflichtungen;

Benutzerkonto	Ein beim Betreiber gemäß dem Glücksspielgesetz eingerichtetes Benutzerkonto, über das die Teilnahme am Glücksspiel erfolgt und auf dem Geldmittel, insbesondere Einzahlungen, Einsätze und Gewinne, getrennt von den Geldmitteln anderer Glücksspielteilnehmer und des Betreibers verbucht werden. Gemäß den Bestimmungen des Glücksspielgesetzes kann ein Benutzerkonto dauerhaft oder vorübergehend sein; sofern sich aus der Natur der Sache nichts anderes ergibt, versteht man unter einem Benutzerkonto auch ein vorübergehendes Benutzerkonto;
Einzahlung	jede zur Teilnahme am Glücksspiel berechtigende Gegenleistung, die insbesondere aus einem oder mehreren Einsätzen oder anderen vom Betreiber festgelegten Gegenleistungen besteht, die den Glücksspielteilnehmer zusätzlich zum Wetteinsatz zur Teilnahme am Glücksspiel berechtigen;
Treueprogramm	ein Programm, in dessen Rahmen der Betreiber Glücksspielteilnehmern zu gleichen Bedingungen Leistungen für Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Betrieb von Glücksspielen gewährt, insbesondere für die Teilnahme an Glücksspielen oder den wiederholten Eintritt in das Casino;
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen - vom Betreiber festgelegte Bedingungen, die die Geschäftsbeziehung zwischen dem Betreiber und dem Glücksspielteilnehmer regeln. Die Bestimmungen des Spielplans haben Vorrang vor den Bestimmungen der AGB;
Gewinn	Geldmittel, auf die der Spieler Anspruch hat, wenn er ein bestimmtes Glücksspiel gewinnt. Wird durch den Vergleich des Einsatzes in einem Spiel und des Spielergebnisses ermittelt;
Glücksspielgesetz	Gesetz Nr. 186/2016 Slg. über Glücksspiele, in der geänderten Fassung
Live-Spiel	ein Spiel, bei dem die Spieler gegen den Croupier oder gegeneinander an den Spieltischen spielen, ohne dass die Anzahl der Spieler und die Höhe des Einsatzes pro Spiel vorher festgelegt werden.

- 1.2. Die Definitionen in Artikel 1.1 dieses Spielplans gelten entsprechend für die Singular- und Pluralformen der definierten Begriffe.
- 1.3. Die Überschriften dienen der leichteren Orientierung im Text des Spielplans und werden nicht zu dessen Auslegung herangezogen.
- 1.4. Verweise auf Artikel im Text dieses Spielplans beziehen sich auf Artikel in diesem Spielplan, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

2. LIVE-SPIEL

- 2.1. Der Betreiber ist grundsätzlich verpflichtet, die Spiele so zu betreiben, dass für alle Spieler gleiche Bedingungen und gleiche Gewinnchancen im Sinne von § 7 Abs. 2 Buchst. c) des Glücksspielgesetzes gewährleistet sind.
- 2.2. Das Live-Spiel kann nur im Casino des Betreibers durchgeführt werden.

3. ZUR VERFÜGUNG STEHENDE LIVE-SPIELE

- 3.1. Die einzelnen Arten von Live-Spielen, auf die sich der Spielplan bezieht, sind im Sonderteil dieses Spielplans aufgeführt.
- 3.2. Die detaillierten Regeln für jedes angebotene Live-Spiel sind im Sonderteil des vorliegenden Spielplans aufgeführt.

4. IDENTIFIZIERUNG UND REGISTRIERUNG DES SPIELERS

A. TEILNAHME AM SPIEL

- 4.1. Der Kasinobetreiber ist verpflichtet, jeden Besucher beim Betreten des Casinos zu identifizieren und führt ein Tagesregister aller anwesenden Besucher. Zum Zweck dieser Aufzeichnungen muss der Besucher seine Identität nachweisen; die Art und Weise der Identifizierung und die Aufbewahrung der Identifikationsdaten sind im AML-Gesetz geregelt.
- 4.2. Nur eine Person, die sich ordnungsgemäß identifiziert und beim Betreiber registriert hat und deren Teilnahme am Live-Spiel keine sonstigen gesetzlichen oder in diesem Spielplan vorgesehenen Gründe entgegenstehen, darf am Live-Spiel teilnehmen und den Spielbereich betreten.
- 4.3. Der Betreiber ist berechtigt, die Registrierung der antragstellenden Person nur dann abzulehnen, wenn:
 - gewalttätiges oder beleidigendes Verhalten gegenüber anderen Spielern oder Personen, die eine Registrierung beantragen, oder gegenüber den Mitarbeitern des Betreibers festgestellt wird;
 - unangemessenes Verhalten oder Auftreten, das andere Glücksspielteilnehmer oder eine Registrierung beantragende Personen belästigt (z. B. Trunkenheit, Entblößung, verschmutzte Kleidung, Geldforderungen) festgestellt wird;
 - wenn der Betreiber aufgrund seiner Tätigkeit nachweislich weiß, dass die Person, die die Registrierung beantragt, zuvor ein betrügerisches Verhalten in Bezug auf Glücksspiele begangen hat.
- 4.4. Nur Personen, die in ihrer Rechtsfähigkeit zur Teilnahme am Live-Spiel in keiner Weise eingeschränkt sind, die über 18 (achtzehn) Jahre alt sind und die nicht auch nach dem Glücksspielgesetz von der Teilnahme am Glücksspiel ausgeschlossen sind, dürfen den Spielbereich betreten und innerhalb des von der Grunderlaubnis umfassten Angebots spielen.
- 4.5. Eine Person, die eine Tätigkeit oder Aufgabe im Zusammenhang mit dem Betrieb von Glücksspielen für den Betreiber ausübt, ist von der Teilnahme an Glücksspielen in sämtlichen Casinos dieses Betreibers ausgeschlossen.
- 4.6. Die antragstellende Person muss zum Zwecke der Registrierung:

- dem Betreiber ihre Identifikations- und Kontaktdaten mitteilen und alle erforderlichen Informationen im Registrierungsformular angeben. Die Verweigerung der Angabe der Identifikations- und Kontaktdaten verhindert die Registrierung und Teilnahme am Live-Spiel;
 - den Spielplan und die AGB zur Kenntnis nehmen;
- 4.7. Jeder Spieler darf beim Betreiber nur ein einziges registriertes Benutzerkonto besitzen.
- 4.8. Die Registrierung der Person, die die Einrichtung eines Benutzerkontos beim Betreiber beantragt, erfolgt in Übereinstimmung mit dem Spielplan gemäß dem Glücksspielgesetz grundsätzlich in physischer Anwesenheit eben dieser Person, die die Registrierung gemäß dem AML-Gesetz beantragt, und zwar an der Rezeption im Casino des Betreibers. Diese Registrierung wird vom Betreiber durchgeführt. Die Rezeption des Casinos befindet sich immer am Eingang des Casinos des Betreibers.
- 4.9. Die Registrierung umfasst insbesondere die Feststellung und Überprüfung der Identität und des Alters der die Registrierung beantragenden Person, eine Überprüfung, ob die die Registrierung beantragende Person nicht in der RAP eingetragen ist, die Zuweisung von Zugangsdaten oder anderen Zugangsmitteln und die Aktivierung des Benutzerkontos.
- 4.10. Der Betreiber ist nicht verantwortlich für die Echtheit, Gültigkeit und sachliche Richtigkeit der von der antragstellenden Person oder dem Glücksspielteilnehmer beim Betreiber eingereichten Unterlagen. Bestehen Zweifel an der Echtheit, Gültigkeit oder sachlichen Richtigkeit der vorgelegten Unterlagen, so lehnt der Betreiber diese ab oder verlangt die Vorlage zusätzlicher Unterlagen.
- 4.11. Nachdem die die Registrierung beantragende Person die Registrierung abgeschlossen und ein Benutzerkonto erhalten hat, ist sie auch zur Teilnahme an anderen vom Betreiber betriebenen Glücksspielen nach dem Glücksspielgesetz berechtigt, sofern sie auch sämtliche Voraussetzungen für die Teilnahme an einem solchen anderen Glücksspiel erfüllt hat. Die verbindlichen Regeln der anderen Glücksspiele sind im jeweiligen Spielplan des jeweiligen Glücksspiels festgelegt.

B. REGISTRIERUNGSFORMULAR

- 4.12. Das Registrierungsformular ist an der Casino-Rezeption des Betreibers erhältlich.
- 4.13. Die antragstellende Person ist verpflichtet, die Richtigkeit und Wahrhaftigkeit aller Angaben im Registrierungsformular durch Unterzeichnung des Registrierungsformulars zu bestätigen.
- 4.14. Der Spieler ist verpflichtet, den Betreiber unverzüglich über jede Änderung der im Registrierungsformular angegebenen Daten zu informieren.
- 4.15. Gleichzeitig kann der Spieler im Rahmen des Registrierungsformulars seine Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten in Form von Telefonnummer und E-Mail durch den Betreiber zum Zwecke der Zusendung von Informationen und kommerziellen Mitteilungen geben. Die Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf freiwilliger Basis und kann jederzeit kostenlos widerrufen werden. Die Zustimmung wird auf unbestimmte Zeit erteilt und ist keine Bedingung, die an sich eine Registrierung verhindern würde.

C. IDENTIFIKATIONS- UND KONTAKTDATEN

- 4.16. Bei der Registrierung überprüft der Betreiber die Identität und das Alter der die Registrierung beantragenden Person in deren Anwesenheit und anhand des von der beantragenden Person vorgelegten Lichtbildausweises.

- 4.17. Die eine Registrierung beantragende Person stellt dem Betreiber ihre Identifikations- und Kontaktdaten zur Verfügung und erklärt sich mit der Verarbeitung dieser Kontaktdaten für die Zwecke des Glücksspielgesetzes einverstanden. Weigert sich die antragstellende Person, ihre Kontaktdaten anzugeben, so kann sie nicht registriert werden und darf nicht am Live-Spiel teilnehmen. Der Betreiber prüft und bestätigt die Identifikations- und Kontaktdaten. Im Rahmen des Registrierungsprozesses findet auch eine Identifizierung gemäß dem AML-Gesetz statt.
- 4.18. Die antragstellende Person ist verpflichtet, dem Betreiber alle zur Identifizierung erforderlichen Angaben zu machen und die entsprechenden Dokumente vorzulegen. Der Betreiber kann Kopien oder Auszüge der vorgelegten Dokumente zum Zweck der Identifizierung gemäß dem AML-Gesetz anfertigen und die so erhaltenen Informationen verarbeiten. Der Betreiber bewahrt die bei der Identifizierung der antragstellenden Person gewonnenen Daten, die Kopien der zur Identifizierung vorgelegten Dokumente sowie die Informationen darüber, wer und wann die Identifizierung des Glücksspielteilnehmers vorgenommen hat, für einen Zeitraum von 10 Jahren auf.
- 4.19. Gleichzeitig ist der Betreiber dazu verpflichtet zu prüfen, ob:
- die Teilnahme der die Registrierung beantragende Person von derselben nicht aufgrund eines Eintrages in der RAP oder aufgrund von Selbstbeschränkungen ausgeschlossen ist;
 - die eine Registrierung beantragende Person nicht auf einer Liste von internationalen Sanktionen unterliegenden Personen steht oder eine politisch exponierte Person im Sinne des AML-Gesetzes ist.

D. SELBSTBESCHRÄNKENDE MASSNAHMEN, AUSSCHLUSS VON DER TEILNAHME AN GLÜCKSSPIELEN AUF EIGENEN WUNSCH

- 4.20. Bei der Registrierung kann die antragstellende Person ihre Selbstbeschränkungsmaßnahmen gemäß § 15 Abs. 3 des Glücksspielgesetzes individuell festlegen oder individuell ablehnen.
- 4.21. Für Live-Spiele kann ein Spieler die folgenden selbstbegrenzenden Maßnahmen festlegen:
- maximaler Nettoverlust pro 1 Tag,
 - maximaler Nettoverlust pro 1 Monat,
 - maximale Anzahl der Besuche im Spielbereich pro 1 Kalendermonat,
- 4.22. Falls der Spieler eine Selbstbeschränkungsmaßnahme gemäß Artikel 4.21.c festlegt, wird dem Spieler nicht ermöglicht, den Spielbereich des Betreibers in dem betreffenden Zeitraum über die im Rahmen der Selbstbeschränkungsmaßnahme festgelegte Höchstzahl von Besuchen hinaus zu betreten, auch nicht zum alleinigen Zweck der Teilnahme an anderen Glücksspielen des Betreibers im Casino.
- 4.23. Der Spieler kann selbstbeschränkende Maßnahmen auch nachträglich ändern. Die Änderung einer Maßnahme in Form einer Lockerung oder Aufhebung der Maßnahme wird 7 Tage nach Einreichen des Änderungsantrags durch den Spieler wirksam. Eine Änderung in Form einer Verschärfung der Maßnahme tritt nach Ermessen des Betreibers in Kraft, spätestens jedoch 24 Stunden nach Einreichung des Antrags.
- 4.24. Ein Spieler kann die selbstbeschränkenden Maßnahmen persönlich im Casino oder aus der Ferne über eine seiner Kontaktangaben ändern.

- 4.25. Der Spieler kann den Betreiber nur in dem im Glücksspielgesetz festgelegten Umfang zu selbstbeschränkenden Maßnahmen auffordern.
- 4.26. Die Aufnahme des Spielers in die RAP erfolgt auf eigenen Wunsch durch das Finanzministerium gemäß dem Glücksspielgesetz und auf der Grundlage der vom Finanzministerium veröffentlichten methodischen Anweisungen. Informationen über die Methode und das Verfahren sind an der Rezeption des Casinos des Betreibers oder bei der Leitung der Einrichtung oder auf der Website des Finanzministeriums erhältlich.

E. ZAHLUNGSKARTE UND REGISTRIERTES ZAHLUNGSKONTO

- 4.27. Ein Spieler hat mehrere Möglichkeiten, Geld auf sein Benutzerkonto einzuzahlen.
- 4.28. Entscheidet sich der Spieler dafür, Geldmittel bargeldlos auf sein Benutzerkonto zu überweisen oder von diesem abzuheben, so können solche Geldmittel nur über ein registriertes Zahlungskonto überwiesen werden. Dies gilt unbeschadet der Bestimmung, die die Einzahlung und Abhebung von Geldmitteln vom Benutzerkonto in bar ermöglicht.
- 4.29. Glücksspielteilnehmer können über ein registriertes Zahlungskonto verfügen, über das Einzahlungen und Abhebungen von Geldmitteln auf/vom Nutzerkonto vorgenommen werden. Für die Zwecke der Registrierung kann die Person, die die Registrierung beantragt, die Kontonummer oder eine andere eindeutige Kennung ihres Zahlungskontos angeben, von dem sie Geldmittel ausschließlich auf das Nutzerkonto überweisen bzw. auf das sie Geldmittel ausschließlich vom Nutzerkonto ausbezahlt bekommen wird.
- 4.30. Darüber hinaus akzeptiert der Betreiber für die Einzahlung von Geldmitteln nur Zahlungskarten, die von einer Person ausgegeben wurden, die in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zur Erbringung von Zahlungsdiensten zugelassen ist.
- 4.31. Der Betreiber erhebt keinerlei Gebühren für die Einzahlung oder Abhebung von Geldmitteln auf das/vom Benutzerkonto, außer wie in diesem Spielplan vorgesehen. Die Überweisung von Geldmitteln vom Benutzerkonto auf das registrierte Zahlungskonto des Glücksspielteilnehmers erfolgt in der Regel innerhalb von 5 Werktagen nach dem Antrag des Glücksspielteilnehmers, spätestens jedoch innerhalb von 60 Tagen. Der Betreiber setzt keine Obergrenzen für die Einzahlung und Abhebung von Geldmitteln auf/vom Nutzerkonto fest. Die Abhebung und Einzahlung von Bargeld vom/auf das Benutzerkonto wird jedoch durch das Gesetz Nr. 254/2004 Slg. über die Beschränkung von Barzahlungen in seiner geänderten Fassung eingeschränkt.

F. ERFÜLLUNG DER VORAUSSETZUNGEN GEMÄß AML-GESETZ

- 4.32. Alle identifizierten und registrierten Spieler erkennen an, dass der Betreiber vorbehaltlich der Bedingungen des AML-Gesetzes und der in den internen Richtlinien des Betreibers festgelegten Bedingungen jederzeit zusätzliche Informationen über die Herkunft der für das Glücksspiel zu verwendenden Geldmittel verlangen kann.

G. SPIELPLAN UND ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4.33. Der genehmigte Spielplan und die AGB sind am Informationskiosk und an den Tablets an der Casino-Rezeption oder auf der Website des Betreibers www.palasio.eu einsehbar.

4.34. Die im Spielplan getroffenen Bestimmungen sind für den Betreiber, das Casino und den Spieler verbindlich. Soweit sich aus den Bestimmungen des Sonderteils dieses Spielplans nichts anderes ergibt, gelten die Bestimmungen des Gemeinsamen Teils dieses Spielplans. Die Bestimmungen des Spielplans haben Vorrang vor den Bestimmungen der AGB.

5. BENUTZERKONTO

- 5.1. Der Betreiber richtet auf der Grundlage einer erfolgreich abgeschlossenen Registrierung für die die Registrierung beantragende Person ein Benutzerkonto ein. Mit der Aktivierung dieses Benutzerkontos wird die sich registrierende Person zum Spieler.
- 5.2. Ist die die Registrierung beantragende Person im RAP eingetragen oder lässt sich nicht überprüfen, ob die die Registrierung beantragende Person im RAP eingetragen ist, kann weder ein Benutzerkonto noch ein temporäres Benutzerkonto eingerichtet werden.
- 5.3. Sollte es nicht möglich sein, die Identität und das Alter einer natürlichen Person, die nicht Staatsbürger der Tschechischen Republik ist, mit den vom Ministerium zur Verfügung gestellten Mitteln zu überprüfen, richtet der Betreiber für den betreffenden Spieler nur ein temporäres Benutzerkonto ein, das maximal 90 Tage lang aktiv sein darf. Nach Ablauf dieses Zeitraums muss die Registrierung erneuert werden.
- 5.4. Voraussetzung für die Teilnahme am Technischen Spiel ist die Einrichtung eines Benutzerkontos im CMS des Betreibers. Das Benutzerkonto dient dem Spieler zur Erfassung von Zahlungsvorgängen, zur Verwaltung der für das Spiel bestimmten Geldmittel und zur Verwaltung des Treueprogramms.
- 5.5. Um Zugriff auf das Benutzerkonto zu erlangen verwendet der Spieler seine Zugangskarte. Die Zugangskarte ist durch einen PIN-Code gesichert, den der Glücksspielteilnehmer bei der Aktivierung des Benutzerkontos festlegt. Mithilfe des Benutzerkontos kann der Spieler den Status seiner Spielgelder kontrollieren und verwalten, den Status des Treueprogramms prüfen und verwalten und die Einstellungen der selbstbeschränkenden Maßnahmen einsehen.
- 5.6. Sämtliche Geldmittel werden im Benutzerkonto ausschließlich in der Spielwährung geführt.
- 5.7. Geldmittel können wie folgt auf das Benutzerkonto überwiesen werden:
 - Bareinzahlung;
 - Kartenzahlung;
 - Bargeldlose Überweisung vom registrierten Zahlungskonto.
- 5.8. Vom Benutzerkonto können Geldmittel abgehoben mittels:
 - Barauszahlung;
 - Bargeldlos auf das registrierte Zahlungskonto.
- 5.9. Der Spieler ist nicht berechtigt, die auf dem Benutzerkonto hinterlegten Geldmittel in anderer Weise als ausschließlich zur Begleichung des Spieleinsatzes zu verwenden oder sie vom Benutzerkonto abzuheben.

- 5.10. Der Spieler hat das Recht, seine zuvor erteilte Einwilligung in die Verarbeitung der angegebenen Kontaktdaten jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung in die Verarbeitung der Kontaktdaten kann nur schriftlich erfolgen und hat dieselben Auswirkungen wie die Auflösung des Benutzerkontos.
- 5.11. Keine Person darf mehr als ein Benutzerkonto beim Betreiber innehaben. Der Betreiber erlaubt keinen Transfer von registrierten Geldmitteln oder Spielgeldern zwischen Nutzerkonten.
- 5.12. Benutzerkonten sowie temporäre Benutzerkonten können nur auf Antrag des Spielers oder auf der Grundlage anderer in diesem Spielplan festgelegter Bedingungen oder aus rechtlichen Gründen gelöscht werden.
- 5.13. Liegt ein Grund für die Auflösung des Benutzerkontos oder des temporären Benutzerkontos vor, sei es auf Antrag des Spielers, durch den Betreiber oder aus rechtlichen Gründen, wird ein etwaiges auf dem Benutzerkonto oder dem temporären Benutzerkonto vorhandenes Guthaben des Spielers ausgezahlt. Dieses Guthaben wird dem Spieler vom Kasinobetreiber in bar oder per Überweisung auf das registrierte Zahlungskonto des Spielers ausgezahlt, falls der Spieler dies beantragt.
- 5.14. Der Spieler kann die Auflösung seines Benutzerkontos oder temporären Benutzerkontos direkt beim Casino des Betreibers beantragen. Die Auszahlung des auf dem Benutzerkonto oder dem zeitweiligen Benutzerkonto verbliebenen Guthabens unterliegt den Bestimmungen unter Punkt 5.12 dieses Spielplans.
- 5.15. Der Spieler kann die Auflösung seines Benutzerkontos oder temporären Benutzerkontos auch aus der Ferne über die Kontakt-E-Mail-Adresse oder -Datenpostfach beantragen. Ein Antrag auf Auflösung eines Benutzerkontos oder eines temporären Benutzerkontos aus der Ferne kann vom Spieler jedoch erst gestellt werden, wenn alle Geldmittel vom Benutzerkonto oder dem temporären Benutzerkonto abgehoben worden sind. Für Anträge, die per E-Mail gestellt werden, ist eine schriftliche Autorisierung erforderlich.
- 5.16. Für den Fall, dass die gesetzlichen Voraussetzungen für die Auflösung eines temporären Nutzerkontos erfüllt sind, wird der Betreiber dieses auflösen. Der Betreiber benachrichtigt den Spieler unverzüglich persönlich oder mittels der hinterlegten Kontaktinformationen über den Grund für die Kündigung des Nutzerkontos und fordert ihn dazu auf, sein auf dem Nutzerkonto verbliebenes Restguthaben innerhalb von 30 Tagen abzuheben oder die eindeutige Kennung eines Zahlungsinstruments anzugeben, an das der Betreiber das Guthaben überweisen soll. Sobald der Spieler dies getan hat, wird der Guthabenbetrag unverzüglich an den Spieler ausgezahlt. Im Falle der Auszahlung des Guthabens per Banküberweisung wird eine Gebühr in Höhe der vom Zahlungsdienstleister für die Überweisung erhobenen Gebühr berechnet. Wird das Restguthaben nicht innerhalb von 30 Tagen nach Absendung der Aufforderung abgehoben, sendet der Betreiber dem Spieler alle 12 Monate bis zum Ablauf der Frist für die Verjährung der ungerechtfertigten Bereicherung gemäß dem Gesetz Nr. 89/2012 ZGB in seiner geänderten Fassung erneut eine Aufforderung zur Information über die Art und Weise der Abhebung des Restguthabens per Einschreiben an die Wohnanschrift bzw. an die angegebene Zustelladresse des Spielers. Im Falle der Versendung der Mitteilung per Post wird dem Spieler eine Gebühr in Rechnung gestellt, die der Gebühr entspricht, die der Postdienstleister für die Beförderung dieser Mitteilung erhebt. Wenn der Kontostand des Benutzerkontos niedriger ist als die Kosten für den postalischen Versand der Aufforderung, versendet der Betreiber die Aufforderung nicht per Post.

- 5.17. Für den Fall, dass der Betreiber dem Spieler den Zutritt zu den Casinos des Betreibers gemäß Artikel 13.1 dieses Spielplans auf unbestimmte Zeit verwehrt und für den Fall, dass die gesetzlichen Gründe für die Auflösung des Benutzerkontos anders als die gesetzlichen Gründe für die Auflösung des temporären Benutzerkontos erfüllt sind, wird der Betreiber auch das Benutzerkonto auflösen. Der Betreiber benachrichtigt den Spieler unverzüglich persönlich oder über eine der hinterlegten Kontaktinformationen über den Grund, der zur Auflösung des Benutzerkontos geführt hat und fordert den Spieler auf, sein Restguthaben innerhalb von 30 Tagen einzufordern oder die eindeutige Kennung eines Zahlungsmittels anzugeben, an das der Betreiber das Geld überweisen soll. Im Falle der Auszahlung des Restguthabens per Banküberweisung wird eine Gebühr in Höhe der Gebühr erhoben, die der Zahlungsdienstleister für die Überweisung des betreffenden Geldbetrags erhebt. Wird das Restguthaben nicht innerhalb von 30 Tagen nach Absendung der Aufforderung ausbezahlt, sendet der Betreiber dem Spieler alle 12 Monate bis zum Ablauf der Frist für die Verjährung der ungerechtfertigten Bereicherung gemäß dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg. (občanský zákoník, tschech. BGB) in seiner geänderten Fassung erneut eine Aufforderung per Einschreiben an die Wohnanschrift bzw. die Postanschrift des Spielers, um ihn über die Art und Weise der Begleichung des Restguthabens zu informieren. Im Falle einer wiederholten Benachrichtigung per Post wird dem Spieler eine Gebühr in Rechnung gestellt, die der Gebühr entspricht, die der Postdienstleister für die Beförderung der Benachrichtigung berechnet. Weist das Benutzerkonto ein geringeres Guthaben auf als die Kosten für den Versand der Aufforderung per Einschreiben betragen, wird der Betreiber die Aufforderung nicht auf postalischem Weg versenden.
- 5.18. Für den Fall, dass der Betreiber dem Glücksspielteilnehmer gemäß Artikel 13.1 des Spielplans den Zugang zu seinen Casinos für einen begrenzten Zeitraum untersagt, wird das Benutzerkonto oder das temporäre Benutzerkonto des Glücksspielteilnehmers lediglich deaktiviert. Während des Zeitraums der Sperre darf der Glücksspielteilnehmer die Casinos des Betreibers nicht betreten und wird sich nicht in die Spiele einloggen können. Der Betreiber hat dem Glücksspielteilnehmer den Grund für die Deaktivierung seines Kontos mitzuteilen und ihm eine Auszahlung des Guthabens auf seinem Benutzerkonto anzubieten und, ähnlich wie bei der Löschung des Benutzerkontos aufgrund einer unbefristeten Casino-Sperre des Glücksspielteilnehmers, die Art und Weise der Auszahlung mit ihm zu vereinbaren. Im Falle einer Auszahlung des Guthabens per Banküberweisung wird eine Gebühr in Höhe der vom Zahlungsdienstleister für den Geldtransfer erhobenen Gebühr berechnet.
- 5.19. Sofern dem keine rechtlichen Hindernisse entgegenstehen, hat der Spieler die Möglichkeit, das Benutzerkonto oder das temporäre Benutzerkonto an der Casino-Rezeption zu reaktivieren, indem er eine neue Registrierung im Sinne dieses Spielplans vornimmt und erfolgreich abschließt. Falls der Glücksspielteilnehmer vor der Beendigung oder Deaktivierung des Benutzerkontos oder des temporären Benutzerkontos eine seiner Selbstbeschränkungen aufgehoben hat, wird die Reaktivierung des Benutzerkontos oder des temporären Benutzerkontos durch den Betreiber frühestens 7 Tage nach dem Datum, an dem der Glücksspielteilnehmer eine seiner Selbstbeschränkungen aufgehoben hat, ermöglicht.

- 5.20. Falls das Benutzerkonto über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten keine Spieleraktivität verzeichnet, erhebt der Betreiber eine Gebühr für die Verwaltung und Führung des Benutzerkontos, wobei jeder Zugang zum Casino als Aktivität gilt. Die Gebühr für die Verwaltung und Führung des Benutzerkontos beträgt 10 EUR und wird dem Spieler alle 12 Monate erneut in Rechnung gestellt. Erreicht das Restguthaben des Benutzerkontos nicht die Höhe der Gebühr für die Verwaltung des Benutzerkontos, berechnet der Betreiber eine Gebühr in Höhe des Restguthabens des Benutzerkontos. Der Kontostand des Benutzerkontos darf niemals negativ sein, d.h. wenn der Kontostand des Benutzerkontos 0 beträgt, wird die Gebühr für die Verwaltung des Benutzerkontos nicht erhoben. Der Spieler wird im Voraus darüber informiert, dass ihm eine Gebühr für die Verwaltung des Benutzerkontos in Rechnung gestellt wird. Dieses Verfahren gilt nicht im Falle der Deaktivierung des Benutzerkontos gemäß Punkt 5.17 dieses Spielplans.
- 5.21. Stellt der Betreiber während der Laufzeit des Benutzerkontos fest, dass der Spieler im RAP erfasst ist, wird der Spieler von der Teilnahme am technischen Spiel ausgeschlossen. Nach dem Einloggen in das Benutzerkonto kann der Spieler nur absolut notwendige Handlungen vornehmen, die der Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem Betreiber dienen (Beantragung einer Überweisung von Geldmitteln vom Benutzerkonto auf ein Zahlungskonto oder eine Zahlungskarte oder einer Bargeldabhebung, Einsichtnahme in die Übersicht der Transaktionen auf dem Benutzerkonto, einschließlich sämtlicher Informationen über die bisher platzierten Wetteinsätze und deren Bewertung, Beantragung einer Aktualisierung der Identifikations- oder Kontaktdaten, Änderung des registrierten Zahlungsmittels oder der registrierten Zahlungskarte). Das Benutzerkonto eines im RAP gemeldeten Spielers wird nach der Abrechnung des Benutzerkontosaldo, spätestens jedoch sechs Monate nach der Meldung des Spielers im RAP gelöscht, es sei denn, das Glücksspielgesetz oder dieser Spielplan sieht einen früheren Zeitpunkt für die Löschung des Benutzerkontos vor (z. B. Löschung eines temporären Benutzerkontos); in diesem Fall wird das Benutzerkonto gemäß dem in Artikel 5.13 oder 5.16 dieses Spielplans festgelegten Verfahren gelöscht. Wird der Spieler später aus dem RAP gelöscht, muss beim Betreiber ein neues Benutzerkonto eingerichtet werden, damit der Spieler wieder am Live-Spiel teilnehmen kann.

6. ANFORDERUNGEN AN DEN SPIELER

- 6.1. Alle Besucher des Casinos werden identifiziert und vor jedem neuen Betreten des Casinos hinsichtlich eines Eintrags im RAP überprüft. Darüber hinaus werden alle Spieler überprüft, um sicherzustellen, dass ihre Teilnahme am Glücksspiel nicht aufgrund von Selbstbeschränkungsmaßnahmen oder aufgrund einer Entscheidung des Betreibers, sie aus den in Artikel 13.1 dargelegten Gründen von der Teilnahme am Glücksspiel auszuschließen, verwehrt ist. Spieler, die im RAP gemeldet sind, dürfen nicht am Glücksspiel teilnehmen.
- 6.2. Der Betreiber darf die Übertragung von registrierten Geldmitteln oder Spielgeldern zwischen Nutzerkonten nicht zulassen.
- 6.3. Der Betreiber selbst darf nicht am Glücksspiel teilnehmen oder eine andere Person an seiner statt zur Teilnahme am Glücksspiel ermächtigen.
- 6.4. Ein Spieler darf nur über sein Benutzerkonto, bei dem er sich mit der ihm zugewiesenen Zugangskarte anmeldet, am Live-Spiel teilnehmen.

7. SPIELWÄHRUNG

- 7.1. Die Spielwährung für die Zwecke der Live-Spiele des Betreibers ist Euro (EUR, €).

8. ANNAHME VON FREMDWÄHRUNGEN

- 8.1. Der Betreiber akzeptiert für den Erwerb von Wert- und Spielchips ausschließlich die Währung EUR.
- 8.2. Der Betreiber betreibt ein lizenziertes Devisengeschäft nach dem Devisengesetz. Jedes Casino verfügt über eine Wechselstube an der Hauptkasse. Hier kann der Spieler auch andere frei konvertierbare Währungen umtauschen. Der Umtausch dieser Währungen in die Spielwährung EUR erfolgt zu dem vom Betreiber festgesetzten und auf dem Wechselkursticket in der Wechselstube ersichtlichen Kurs. Der Betreiber behält sich das Recht vor, den Umtausch in andere frei konvertierbare Währungen gegebenenfalls einzuschränken.
- 8.3. Der Betreiber behält sich das Recht vor, weniger bekannte oder weniger verbreitete Währungen oder Währungen mit riskanten Wechselkursen, die bei der Umrechnung erhebliche Schwankungen aufweisen können, abzulehnen.

9. CHIPS

- 9.1. Bei den vom Betreiber durchgeführten Live-Spielen werden vom Finanzministerium akzeptierte Wert- und Spielchips verwendet.
- 9.2. Es ist verboten, Wert- und Spielchips aus dem Casino zu entwenden. Am Ende des Spiels ist der Spieler verpflichtet, alle Wertchips an der Kasse in Bargeld umzutauschen.
- 9.3. Wertchips sind Chips aus greifbarem Material mit einem Wert und einer offiziellen Währungsabkürzung, die an der Casino-Kasse oder an den Spieltischen erworben werden können.
- 9.4. Spielchips sind farbige Chips mit spezifischen Symbolen für jeweils einen Roulettetisch. Spielchips können durch den Umtausch von Wertchips am Spieltisch erworben werden. Am Ende des Spiels tauscht der Dealer die Spielchips gegen Wertchips um. Beim Kauf von Spielchips bestimmt der Spieler den Wert der Spielchips. Der Wert wird dann auf dem Spieltisch für die gesamte Dauer des Spiels eines jeden Spielers gekennzeichnet.
- 9.5. Der Spieler kann wählen, ob er mit Wert- oder Spielchips gemäß den im Sonderteil dieses Spielplans dargelegten Roulette-Regeln spielt.
- 9.6. Spiel-Chips können nicht direkt in Bargeld umgetauscht werden.
- 9.7. Der Kauf von Wertchips erfolgt an den Kassen und Spieltischen im Casino des Betreibers.
- 9.8. Der Erwerb von Wertchips ist auch über Kreditkartenterminals möglich. Der Betreiber ist berechtigt, den Erwerb von Wertchips per Zahlungskarten bei Bedarf zu beschränken.
- 9.9. Um Transaktionen im Benutzerkonto erfassen zu können, ist die Spielerzugangskarte bei jedem Kauf, Umtausch oder jeder Abhebung erforderlich.

10. ENDE EINES SPIELS UND AUSZAHLUNG VON GELDMITTELN

- 10.1. Im Falle eines Gewinns im Live-Spiel erhält der Spieler an den Spieltischen Wert- oder Spielchips mit dem entsprechenden Gegenwert. Am Spieltisch können keine Chips in Bargeld umgetauscht werden.

- 10.2. Wertchips können nur an der Casino-Kasse gegen Bargeld eingetauscht werden. Dazu muss die Spielerzugangskarte vorgelegt werden, mit der alle Transaktionen auf dem Benutzerkonto erfasst werden. Nach Wunsch des Spielers kann die Auszahlung von Gewinnen auf eine der folgenden Arten erfolgen:
- Erhöhung des Guthabens auf dem Benutzerkonto;
 - Bargeld in Spielwährung;
 - Bargeld in einer anderen Währung als der Spielwährung. Falls der Spieler den Umtausch von Chips in eine andere Währung als die Spielwährung beantragt, wird dem Spieler der auf dem Umtauschticket angegebene aktuelle Wechselkurs ausgezahlt, sofern die Betriebsbedingungen des Betreibers dies zulassen;
 - bargeldlose Überweisung über das registrierte Zahlungskonto des Spielers auf schriftlichen Antrag.
- 10.3. Barauszahlungen von Geldmitteln, die den Grenzwert gemäß dem Gesetz Nr. 254/2004 Slg. über Beschränkungen von Barzahlungen in seiner geänderten Fassung überschreiten, sind verboten. In solchen Fällen darf nur bargeldlos ausgezahlt werden.
- 10.4. Bei einer Auszahlung von Guthaben oder einem Teil des Guthabens vom Benutzerkonto durch bargeldlose Überweisung mittels des registrierten Zahlungskontos des Spielers wird der Betrag in der Regel innerhalb von fünf (5) Werktagen gemäß den Betriebsbedingungen des Betreibers, spätestens jedoch innerhalb von sechzig (60) Tagen überwiesen.
- 10.5. Der Betreiber behält sich das Recht vor, die Gewinnauszahlung in jeder der oben genannten Formen zurückzuhalten, wenn ein begründeter Verdacht auf betrügerische Aktivitäten seitens des Spielers besteht. Sollte sich ein solcher begründeter Verdacht nicht bestätigen, zahlt der Betreiber den Gewinn innerhalb von 60 Tagen nach Inanspruchnahme des Gewinns durch den Spieler aus.
- 10.6. Der Betreiber behält sich das Recht vor, die Auszahlung von Gewinnen oder Geldmitteln zu verweigern oder zu verzögern, wenn die Teilnahme am Glücksspiel als verdächtiges Geschäft im Sinne des AML-Gesetzes angesehen wird, und zwar für einen maximalen Zeitraum, der im AML-Gesetz festgelegt ist.

11. TREUEPROGRAMM

- 11.1. Der Betreiber stellt allen Spielern zu gleichen Bedingungen ein Treueprogramm zur Verfügung, bei dem die Spieler für Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Spielbetrieb beim Betreiber, insbesondere für die Teilnahme an einem Glücksspiel oder für den Wiedereintritt in das Casino, Punkte auf ihrem Benutzerkonto sammeln. Die detaillierten Bedingungen sind in den AGB des Betreibers veröffentlicht.

12. GEHEIMHALTUNGSPFLICHT

- 12.1. Der Betreiber wahrt die Geheimhaltungspflicht gegenüber den Spielern und deren Teilnahme am Glücksspiel. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht in den Fällen, in denen der Spieler den Betreiber von der Geheimhaltungspflicht entbindet. Von der Geheimhaltungspflicht kann der Betreiber erst entbunden werden, wenn bekannt geworden ist, ob der Wettkunde einen Gewinn im Sinne des Spielplans erzielt hat.

- 12.2. Der Betreiber ist zur Geheimhaltung dessen verpflichtet, was er aus der Meldung oder dem RAP über die Verhältnisse anderer Personen erfahren hat. Dies gilt nicht für Informationen, die in Ausübung staatlicher Gewalt im Bereich des Glücksspielwesens erlangt oder verwendet werden und den Betreiber betreffen, mit Ausnahme von Informationen über eine im RAP registrierte natürliche Person.
- 12.3. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder der Öffentlichkeit über Informationssysteme der öffentlichen Verwaltung zur Verfügung stehen.
- 12.4. Der Betreiber verstößt nicht gegen die Geheimhaltungspflicht, wenn er Informationen gemäß Absatz 12.1 oder Informationen über eine im RAP registrierte Person folgenden Subjekten bereitstellt:
- a) Verwaltungsbehörden, die ihre Zuständigkeit im Rahmen dieses Glücksspielgesetzes ausüben,
 - b) Gerichtsständen für die Zwecke von Gerichtsverfahren,
 - c) Strafverfolgungsbehörden,
 - d) der Bewährungs- und Schlichtungsstelle für die Ausübung ihrer Tätigkeit oder
 - e) an die Nationale Sicherheitsbehörde bei der Durchführung von Sicherheitsverfahren gemäß dem Gesetz über den Schutz von Verschlusssachen und der Sicherheitsberechtigung.

13. RECHTSSTREITIGKEITEN UND REKLAMATIONEN

- 13.1. Der Spieler ist verpflichtet, sich vor Beginn des Spiels mit der aktuellen Fassung dieses Spielplans und den AGB vertraut zu machen. Als grober Verstoß gegen den Spielplan gilt jedes Verhalten, das nachweislich gegen diesen Spielplan verstößt und darauf abzielt, die Fairness des Spiels zu beeinträchtigen. Zu den Handlungen, die gegen diesen Spielplan verstoßen, gehören:
- Versuch der Beeinflussung des Live-Spiels oder anderer Spieler, auch durch technische Mittel, z. B. Markierung oder Zurückhalten von Karten, Zählen von Karten, Aufzeichnung des Spielverlaufs, mit Ausnahme von Roulette, in allen Phasen der betrügerischen Handlung;
 - der Versuch, über das Benutzerkonto einer anderen Person mit einer anderen Zugangskarte als der dem Spieler zugewiesenen Zugangskarte an einem Live-Spiel teilzunehmen;
 - Beeinflussung des CMS des Betreibers durch unbefugte Eingriffe in Registrierungs- oder Auszahlungsprozesse (einschließlich missglückten Versuchs);
 - Verschmutzung, Beschädigung oder Zerstörung von Casino-Ausstattung und Servicebereichen (z. B. Toiletten);
 - gewalttätiges oder beleidigendes Verhalten gegenüber anderen Spielern oder den Mitarbeitern des Betreibers;
 - Unangemessenes Verhalten, das andere Glücksspielteilnehmer belästigt (z.B. Trunkenheit, Entblößung, Geldanfragen, verschmutzte Kleidung);
 - Bei allen Spielen mit Ausnahme von Roulette und seinen Varianten im Rahmen dieses Spielplans ist es den Spielern untersagt, sich Notizen über das Live-Spiel zu machen oder den Spielverlauf anderweitig aufzuzeichnen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verwendung elektronischer Geräte.

Sollte der Spieler das oben genannte Verhalten an den Tag legen, ist der Betreiber berechtigt, den Spieler vom Live-Spiel auszuschließen.

13.2. Im Falle der Feststellung eines Verhaltens, das eine Voraussetzung für den Ausschluss des Spielers vom Live-Spiel ist:

- stoppt der Croupier das laufende Spiel auf Anweisung des Betreibers. Der Croupier erlaubt dem Spieler nicht, das laufende Spiel zu beenden und akzeptiert keine Einsätze, die im Spiel platziert wurden. Alle nicht angenommenen Einsätze werden dem Spieler zurückgegeben. Wenn der Spieler mit Spielchips gespielt hat, werden diese vom Croupier gegen Wertchips ausgetauscht. Der Betreiber erstellt mit dem Spieler ein Reklamationsprotokoll gemäß Punkt 13.5. Den Betrag, der dem Wert der dem Spieler zur Verfügung stehenden Wertchips entspricht, überträgt der Betreiber auf das Benutzerkonto des Spielers an der Kasse. Der Betreiber wird dem Spieler ferner ermöglichen, Geldmittel vom Benutzerkonto des Spielers abzuheben, wenn alle gesetzlichen Anforderungen hierfür erfüllt sind. Abhängig von der Schwere der Handlungen des Spielers kann der Betreiber dem Spieler den Zutritt zum Casino für einen begrenzten oder unbegrenzten Zeitraum untersagen.
- Falls der Spieler durch seine Handlungen gemäß Bestimmung 13.1 dieses Spielplans unrechtmäßig einen finanziellen Vorteil im Spiel erlangt oder zu erlangen versucht hat, ist der Betreiber berechtigt, die Auszahlung der durch solche Handlungen erlangten Gelder für einen Zeitraum zu verzögern, der den in Bestimmung 10.5 festgelegten Zeitraum nicht überschreitet, oder die Auszahlung zu verweigern; solche Handlungen des Spielers können strafrechtlich verfolgt werden.

13.3. Wenn die Untersuchung auf der Grundlage der Reklamation ergibt, dass der Status des Benutzerkontos des Spielers nicht korrekt ist, wird das Casinopersonal mithilfe der CMS-Historie des Betreibers sämtliche Geldmittelbewegungen auf dem Benutzerkonto des Spielers überprüfen. Falls die Untersuchung einen Fehler aufzeigt, wird der Casino-Betreiber eine Korrektur veranlassen, indem er die Differenz auf das Benutzerkonto des Spielers auszahlt.

13.4. Der Spieler kann sich außerdem mit dem Betreiber des Casinos in Verbindung setzen, um sonstige, hier nicht aufgeführte Spielfehler zu beanstanden. Der Betreiber sorgt, wenn möglich, dafür, dass die beanstandeten Spielmängel untersucht und behoben werden.

13.5. Sollte die Reklamation nicht an Ort und Stelle geklärt werden können, wird gemeinsam mit dem Spieler ein Reklamationsprotokoll erstellt, das sowohl vom Casinopersonal als auch vom Spieler unterzeichnet wird. Der Bericht enthält die Identifikationsdaten des Spielers, der die Reklamation eingereicht hat, einschließlich seiner Telefonnummer und E-Mail-Adresse, an die das Ergebnis der Reklamation weitergeleitet werden soll, sowie Informationen zum Reklamationsgrund. Ein Exemplar des Protokolls geht an den Spieler, das andere an den Betreiber.

13.6. Ist der Spieler mit der Lösung der Reklamation nicht einverstanden, kann er sich an den im Casino anwesenden Casino-Manager wenden, der die Reklamation des Spielers zusammen mit dem Reklamationsprotokoll und anderen zur Überprüfung der Reklamation erforderlichen Unterlagen an den Hauptsitz des Betreibers weiterleitet, um eine Lösung zu finden. Der Betreiber informiert den Spieler innerhalb von 30 Tagen nach Erstellung des Reklamationsprotokolls telefonisch oder per E-Mail über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens entsprechend den vom Spieler gemachten Angaben. Das Ergebnis des Reklamationsverfahrens und die Ergebnisse der Untersuchung der Reklamation werden in einem Protokoll festgehalten, das der Betreiber dem Spieler innerhalb von 7 Tagen, nachdem er ihm das Ergebnis des Reklamationsverfahrens mitgeteilt hat, an die im Protokoll angegebene E-Mail-Adresse schickt.

- 13.7. Reklamationen, die auf eine andere als die in diesem Spielplan beschriebene Weise eingereicht werden, werden nicht berücksichtigt. In einem solchen Fall wird der Spieler aufgefordert, die Reklamation auf die in diesem Spielplan beschriebene Weise einzureichen.
- 13.8. Der Spieler muss seine Reklamation unmittelbar nach dem Eintreten des beanspruchten Ereignisses, spätestens jedoch innerhalb von 6 Monaten nach dessen Eintreten einreichen. Dies gilt unbeschadet des Rechts des Spielers, seinen Gewinn innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Wettmöglichkeit einzufordern. Der Betreiber ist verpflichtet, die Reklamation ordnungsgemäß zu prüfen und den Spieler innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Reklamation schriftlich über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens zu informieren.
- 13.9. Der Spieler kann gegen den Lösungsvorschlag der Reklamation innerhalb von 15 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem er über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens informiert wurde, beim Betreiber Einspruch erheben.
- 13.10. Für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Betreiber und dem Spieler sind die allgemeinen Gerichte der Tschechischen Republik zuständig. Die Spieler können sich auch an die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständige Stelle wenden, d. h. an die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde.

14. GEMEINSAME UND ABSCHLIEßENDE BESTIMMUNGEN

- 14.1. Der Betreiber überwacht das Casino gemäß § 72 des Glücksspielgesetzes mit Hilfe vorhandener Überwachungsgeräte. Sämtliches aufgezeichnetes Material wird für einen Zeitraum von 2 Jahren archiviert.
- 14.2. Der Spieler ist verpflichtet, zusätzlich zu den Bestimmungen des vorliegenden Spielplans alle allgemein verbindlichen Regelungen zu beachten, die für seine Teilnahme am Live-Spiel gelten.
- 14.3. In Fällen, die nicht durch diesen Spielplan abgedeckt sind, oder in Fällen von Streitigkeiten, die durch unterschiedliche Auslegungen dieses Spielplans verursacht worden sind, unterwirft sich der Spieler der Entscheidung des Betreibers und diese Entscheidung ist für den Spieler dann auch bindend. Kann der Streit zwischen dem Spieler und dem Betreiber nicht gütlich beigelegt werden, sind die für den Streitfall zuständigen Gerichte der Tschechischen Republik zuständig und es gilt das Recht der Tschechischen Republik.
- 14.4. Der Spieler nimmt zur Kenntnis, dass der Betreiber verpflichtet ist, seine persönlichen Daten in den vom AML-Gesetz oder vom Glücksspielgesetz vorgesehenen Fällen zu ermitteln und zu speichern.
- 14.5. Dieser Spielplan tritt am 1.11.2023 in Kraft.

SONDERTEIL

Spielregeln für einzelne Live-Spiele gemäß § 3 Abs. 2 Buchst. f) des Glücksspielgesetzes