

Kontaktními údaji se podle § 130 ZHH rozumí korespondenční adresa, telefonní číslo, adresa pro doručování elektronické pošty, identifikátor datové schránky. Osoba žádající o registraci má povinnost poskytnout identifikační a kontaktní údaje podle ZHH. V případě kontaktních údajů se s ohledem na fakultativnost zřizování těchto údajů, resp. prostředků (ne každý účastník hazardní hry musí těmito kontaktními údaji disponovat) jejich poskytnutím rozumí i uvedení, že si účastník hazardní hry nepřeje ve styku s provozovatelem konkrétní kontaktní údaj využívat (přestože konkrétním kontaktním údajem disponuje), případně, že uvedeným kontaktním prostředkem nedisponuje. Pokud není korespondenční adresa výslovně uvedena, má se za to, že korespondenční adresou je adresa shodná s adresou bydliště.

Ve všech níže uvedených variantách se předpokládá, že pokud provozovatel bude evidovat zůstatek zrušeného uživatelského účtu, případně dočasného uživatelského účtu jakkoliv nízký, je provozovatel jej povinen uchovávat po dobu trvání bezdůvodného obohacení, i když s ohledem na jeho výši a náklady spojené s jeho zasláním nedochází k zaslání peněžní částky účastníku hazardní hry postupem níže. Tomu je i v případě, pokud by s ohledem na výši zůstatku zrušeného uživatelského účtu, případně dočasného uživatelského účtu nedocházelo k zaslání poštovní poukázky, případně mezinárodní poštovní poukázky, případně opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu. Na vypořádání uživatelských účtů nelze aplikovat limity na vklady a výběry z uživatelských účtů.

Problematika vypořádání dočasného uživatelského účtu landbased

Dočasné uživatelské účty pro provozování způsobem landbased se zřizují osobám, jejichž totožnost a věk nelze ověřit dálkovým způsobem podle ustanovení § 45 odst. 1 ZHH, a které nejsou státními občany ČR. Takto zřízené dočasné uživatelské účty jsou aktivní nejdéle po dobu 90 dnů, uplynutím této doby zaniká ze zákona.

Vzhledem k tomu, že dočasné uživatelské účty zaniká ze zákona, **provozovatel nemá povinnost o zániku uživatelského účtu účastníka hazardní hry vyrozumět**, avšak Ministerstvo financí vyrozumění doporučuje spolu s uvedením důvodu zániku.

V případě zůstatku na dočasném uživatelském účtu, má provozovatel po zániku takového účtu bezdůvodné obohacení, které je povinen vrátit. Provozovatel je povinen v případě zůstatku dočasného uživatelského účtu **vyzvat** bezodkladně po zániku dočasného uživatelského účtu účastníka hazardní hry prostřednictvím **kteréhokoliv kontaktního údaje** ke sdělení jedinečného identifikátoru čísla platebního prostředku, na který mají být peněžní prostředky poukázány, případně k vyzvednutí si zůstatku osobně v herním prostoru a poskytne k tomu přiměřenou lhůtu (např. 30 dnů). S ohledem na možnost ponížít zasílaný zůstatek na platební prostředek o náklady účtované poskytovatelem platebních služeb na zaslání těchto peněžních prostředků, uvede v případné výzvě i výši těchto nákladů, které budou odečteny. Pokud k vrácení peněžního zůstatku nedojde, je provozovatel povinen vyzývat uvedeným způsobem účastníka hazardní hry ke sdělení jedinečného identifikátoru čísla platebního prostředku, na který mají být peněžní prostředky poukázány, případně k vyzvednutí si zůstatku osobně v herním prostoru **prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu bydliště, případně na korespondenční adresu** každých 12 měsíců do doby uplynutí lhůty rozhodné pro promlčení bezdůvodného obohacení v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů NEBO v případech, kdy je to možné, zaslat mezinárodní poštovní poukázku

na adresu bydliště účastníka hazardní hry. S přihlédnutím k účelně vynaloženým nákladům a ke skutečnosti, že osoby, kterým je takové konto zřizováno, nemají bydliště mimo území České republiky, je provozovatel povinen vyzývat prostřednictvím doporučeného dopisu za účelem vrácení zůstatku, případně zasílat mezinárodní poštovní poukázku pouze tehdy, pokud zůstatek peněžních prostředků převyšuje náklady účtované přepravcem na zaslání doporučeného dopisu, případně zaslání mezinárodní poštovní poukázky.

Od zůstatku lze odečíst cenu přepravy každého doporučeného dopisu podle předchozího odstavce, případně cenu mezinárodní poštovní poukázky. Pokud budou peněžní prostředky zasílány na platební prostředek, je možné zůstatek ponížít o náklady účtované poskytovatelem platebních služeb za zaslání peněžních prostředků tímto způsobem.

Problematika vypořádání uživatelského konta landbased

Problematika vypořádání uživatelského konta by měla být řešena v herním plánu ve dvou až třech rovinách, a to buď z důvodu žádosti účastníka hazardní hry, nebo z důvodu na straně provozovatele (v takovém případě by měly být důvody v herním plánu uvedeny, případně odkázáno na článek herního plánu), případně ze zákonných důvodů, kdy zaniká uživatelské konto ex lege. Provozovatel vždy musí uvést důvod zrušení uživatelského konta účastníka hazardní hry, a to prostřednictvím jakéhokoli kontaktního údaje. Obdobně se postup uplatní v případě zániku dočasného uživatelského konta vyjma případu jeho zániku uplynutím ZHH stanovené doby.

V případě zrušení trvalého uživatelského konta na žádost účastníka hazardní hry může provozovatel upravit následující způsoby jeho vypořádání:

Provozovatel může v herním plánu stanovit, že účastník hazardní hry může podat žádost o zrušení uživatelského konta v kterémkoliv herním prostoru, kde zároveň dojde k výplatě v hotovosti, případně na platební prostředek účastníkem uvedený.

Pro případy, kdy by žádost byla podána písemně prostřednictvím adresy pro doručování elektronické pošty, popřípadě zaslána do sídla provozovatele (za předpokladu, že takovou variantu provozovatel umožňuje), může provozovatel upravit v herním plánu jednu z následujících variant.

- 1) Provozovatel může v herním plánu stanovit, že žádost o zrušení uživatelského konta dálkovým způsobem nemůže být ze strany účastníka hazardní hry podána do doby, než dojde k vybrání všech peněžních prostředků.
- 2) V žádosti o zrušení uživatelského konta účastník žádající o zrušení uvede platební prostředek, kterým má dojít k vyplacení zůstatku uživatelského konta, případně zvolí variantu vyzvednutí si zůstatku v konkrétním herním prostoru.
- 3) Provozovatel může v herním plánu upravit, že bude v určité době po zaslání žádosti o zrušení uživatelského konta účastník hazardní hry vyzván prostřednictvím **kteréhokoliv kontaktního údaje, případně osobně** k vyzvednutí zůstatku v hotovosti v herním prostoru, případně ke sdělení jedinečného identifikátoru platebního prostředku a pokud v přiměřené době nedojde k jeho sdělení či k vyzvednutí v hotovosti, provozovatel zašle zůstatek prostřednictvím **poštovní poukázky, případně mezinárodní poštovní poukázky na adresu bydliště účastníka**

hazardní hry, pokud je její zaslání možné NEBO pravidelně zasílá každých 12 měsíců do doby uplynutí lhůty rozhodné pro promlčení bezdůvodného obohacení v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů výzvu k vyzvednutí zůstatku v hotovosti v herním prostoru, případně ke sdělení jedinečného identifikátoru platebního prostředku **prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu bydliště účastníka hazardní hry, případně na korespondenční adresu**. Eventuálně provozovatel může zřizovat virtuální platební kartu, jejíž údaje budou účastníku hazardní hry zaslány určitým specifikovaným způsobem v herním plánu. Varianty mohou být použity i v kombinaci. Pokud by zůstatek uživatelského konta byl nižší než **cena přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu podle předchozího odstavce, případně cena poštovní poukázky, resp. mezinárodní poštovní poukázky, není po prvním vyzvání nutné zaslání doporučeného dopisu, případně poštovní poukázky**.

V případě varianty 3 lze **od zůstatku odečíst cenu přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu, případně cenu poštovní poukázky, resp. mezinárodní poštovní poukázky**. Pokud budou peněžní prostředky zasílány na platební prostředek, je možné zůstatek ponížít o náklady účtované poskytovatelem platebních služeb za zaslání peněžních prostředků tímto způsobem, provozovatel při první zasílané výzvě na tuto skutečnost upozorní, včetně přesně stanovené výše těchto nákladů.

V případě zrušení uživatelského konta ze strany provozovatele (například pro jasně daná závažná porušení herního plánu, neaktivitu aj. – vždy musí být důvody v herním plánu jasně uvedeny), případně ze zákonných důvodů (konto zaniká ex lege) provozovatel VŽDY účastníka hazardní hry vyzoomí o konkrétním důvodu zrušení uživatelského konta, a to buď osobně v herním prostoru, nebo prostřednictvím jakéhokoliv kontaktního údaje. Předpokládá se, že toto oznámení bude v případě evidence zůstatku spojeno s první výzvou ke sdělení způsobu vypořádání uživatelského konta účastníkem. **Náklady s tímto spojené jsou vždy náklady provozovatele a nemůže o ně být ponížén zůstatek uživatelského konta**.

V případě, že zrušené konto vykazuje zůstatek, je provozovatel povinen takový zůstatek vypořádat, a to jedním z následujících způsobů:

- 1) Provozovatel bezodkladně **vyzve** účastníka hazardní hry **prostřednictvím jakéhokoliv kontaktního údaje, případně osobně** k vyzvednutí si zůstatku uživatelského konta v kterémkoliv herním prostoru v přiměřené stanovené době (např. 30 dnů), případně ke sdělení jedinečného identifikátoru platebního prostředku, na který má peněžní prostředky zaslat. Pokud nedejde v takto stanovené přiměřené době k vypořádání zůstatku, je provozovatel povinen jej zaslat formou poštovní poukázky, resp. mezinárodní poštovní poukázkou na adresu bydliště účastníka hazardní hry. Pakliže to z jakéhokoliv důvodu není možné, je provozovatel povinen opakovat postup zasílání výzvy, avšak prostřednictvím **doporučeného dopisu na adresu bydliště, případně na korespondenční adresu** účastníka hazardní hry každých 12 měsíců do doby uplynutí lhůty rozhodné pro promlčení bezdůvodného obohacení v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Eventuálně provozovatel zřizuje elektronickou platební kartu, jejíž údaje budou účastníku hazardní hry zaslány určitým způsobem specifikovaným v herním plánu.

Pokud bude konto vykazovat zůstatek nižší než cena poštovní poukázky, respektive mezinárodní poštovní poukázky, případně cena přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu, není provozovatel povinen tyto náklady vynaložit a uvedené kroky učinit.

Od zůstatku lze odečíst cenu přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu, případně cenu poštovní poukázky, resp. mezinárodní poštovní poukázky. Pokud budou peněžní prostředky zasílány na platební prostředek, je možné zůstatek ponížít o náklady účtované poskytovatelem platebních služeb za zaslání peněžních prostředků tímto způsobem, provozovatel při první zasílané výzvě na tuto skutečnost účastníka hazardní hry upozorní, včetně přesně stanovené výše těchto nákladů.

- 2) Provozovatel bezodkladně **vyzve** účastníka hazardní hry prostřednictvím **jakéhokoliv kontaktního údaje, případně osobně** k vyzvednutí si zůstatku uživatelského konta v kterémkoliv herním prostoru v přiměřené stanovené době (např. 30 dnů), případně ke sdělení jedinečného identifikátoru platebního prostředku, na který má peněžní prostředky zaslat. Pokud nedojde v takto stanovené přiměřené době k vypořádání zůstatku, je provozovatel povinen **opakovat postup zasílání výzvy, avšak vždy prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu bydliště, případně na korespondenční adresu účastníka hazardní hry každých 12 měsíců** do doby uplynutí lhůty rozhodné pro promlčení bezdůvodného obohacení v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Eventuálně provozovatel zřizuje elektronickou platební kartu, jejíž údaje budou účastníku hazardní hry zaslány určitým způsobem specifikovaným v herním plánu. Pokud bude konto vykazovat zůstatek nižší cena přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu, není provozovatel povinen tyto náklady vynaložit a tyto kroky učinit.
Od zůstatku lze odečíst cenu přepravy opakované výzvy prostřednictvím doporučeného dopisu. Pokud budou peněžní prostředky zasílány na platební prostředek, je možné zůstatek ponížít o náklady účtované poskytovatelem platebních služeb za zaslání peněžních prostředků tímto způsobem, provozovatel při první zasílané výzvě na tuto skutečnost účastníka hazardní hry upozorní, včetně přesně stanovené výše těchto nákladů.