

## Reklamační řád a podmínky reklamace u sázek uzavřených a losů koupených na prodejním místě

### § 1

#### Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád a podmínky reklamace u sázek uzavřených a losů koupených na prodejním místě (dále jen "Reklamační řád"), upravuje podmínky reklamace u sázek uzavřených a losů koupených na prodejním místě ve smyslu zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „hazardní zákon“) a služeb v rámci věrnostního programu Allwyn Klub u společnosti Allwyn Česko a.s. se sídlem Evropská 866/69, Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze dne 28. listopadu 2001, oddíl B, vložka 7424, IČ: 26493993, DIČ: CZ699003312 (dále jen „Allwyn“ nebo „Provozovatel“).
2. Tento Reklamační řád plně koresponduje s právy sázejícího, resp. účastníka hazardních her (dále jen "Účastník") vyplývajících z hazardního zákona, Herního plánu loterií Allwyn dostupného na [www.allwyn.cz](http://www.allwyn.cz) a dalších platných právních předpisů (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „Občanský zákoník“, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“).
3. Pokud jde o terminologii užívanou v tomto Reklamačním řádu, termíny v tomto dokumentu použité odpovídají těm, jež jsou definovány v Herním plánu loterií Allwyn, hazardním zákonu a dalších shora uvedených právních předpisech.

### § 2

#### Uplatnění reklamace

1. Účastníci jsou oprávněni podávat odůvodněné reklamace a/nebo stížnosti vždy nejpozději do 6 měsíců od vzniku rozhodné skutečnosti, která je důvodem reklamace či stížnosti, přičemž každá řádná reklamace musí být Provozovateli doručena nejpozději poslední den lhůty pro její podání dle tohoto článku. U předplatného činí lhůta pro reklamaci šest měsíců po uplatnění nároku na výhru. V případě podání reklamace výhry není dotčena lhůta k uplatnění nároku na výhru Účastníkem.
2. Reklamace musí vždy obsahovat úplné jméno a příjmení, přesnou adresu Účastníka, popis reklamované skutečnosti (např. identifikaci uzavřené sázky, koupeného losu) a uvedení okolností, ze kterých k reklamované skutečnosti došlo. Reklamace výher u sázek uzavřených a losů zakoupených na prodejním místě lze uplatnit předložením originálu platného potvrzení o sázce nebo předložením originálu losu. V případě, že reklamaci výher uplatňuje podle odst. 3 písm. a) proti potvrzení odevzdá prodejci originál potvrzení o sázce nebo originál losu, v případě, že reklamaci uplatňuje podle odst. 3 písm. b), c), d) dodá originál potvrzení o sázce nebo originál losu na adresu Allwyn Česko a.s., Evropská 866/69, 160 00 Praha 6 na své náklady. V odůvodněných případech (např. při zaslání fotografie nebo skenu originálu platného potvrzení o sázce nebo losu) nemusí u reklamaci menších výher (maximálně do 1 000 Kč) Provozovatel pro vyřízení reklamace vyžadovat předložení originálu platného potvrzení o sázce nebo losu. Toto rozhodnutí je však výhradně na vůli Provozovatele a Provozovatel má vždy právo pro vyřízení reklamace výhry originál platného potvrzení o sázce nebo losu vyžadovat. V případě, kdy je v rámci reklamačního řízení zjištěno, že potvrzení o sázce nebo losu nebyl předán řádným způsobem do prodeje nebo prodán (byl odcizen, poškozen, neoprávněně upravován apod.) nebo byla již výhra vyplacena, nevzniká Účastníkovi nárok na výhru. Rozhodující skutečností pro zjištění řádného prodeje je záznam identifikačních údajů potvrzení o sázce nebo losu v centrální databázi systému.
3. Reklamaci sázek uzavřených a losů zakoupených na prodejním místě a losů zakoupených s využitím aplikace prodejce lze uplatnit:
  - a) písemně na prodejním místě, a to prostřednictvím reklamačního formuláře, který je dostupný u prodejce,
  - b) elektronicky přímo v aplikaci na terminálu umístěném na prodejním místě,
  - c) na [www.allwyn.cz](http://www.allwyn.cz) v centru podpory vyplněním reklamačního formuláře,
  - d) e-mailem na [reklamace@allwyn.cz](mailto:reklamace@allwyn.cz),
  - e) písemně na adrese Allwyn Česko a.s., Evropská 866/69, Praha 6.Přijetí reklamace prostřednictvím reklamačního formuláře na [www.allwyn.cz](http://www.allwyn.cz) a e-mailem Provozovatel Účastníkovi potvrdí, a to formou automatické odpovědi.

### § 3

#### Náklady reklamace

1. Náklady na reklamaci nese každá ze stran ze svého.

### § 4

#### Vyřízení reklamace

1. Výsledek reklamačního řízení sdělí Provozovatel Účastníkovi do 30 dní od uplatnění reklamace.

2. Pokud je třeba poskytnutí součinnosti ze strany Účastníka dodáním podkladů nebo poskytnutím informací, lhůta se prodlužuje o 30 dnů od doby poskytnutí všech potřebných informací nebo podkladů.

## § 5

### Výplata peněžních prostředků

1. Pokud je reklamační vyřízení tak, že je Účastníkovi přiznána výplata výhry ze zakoupeného losu nebo uzavřené sázky na prodejním místě, je pro výplatu peněžních prostředků třeba Provozovateli sdělit číslo bankovního účtu, na který bude výhra vyplacena. Pokud je Účastník členem věrnostního programu Allwyn Klub, může být částka odpovídající výhře připsána na konto odměn v rámci jeho účtu ve věrnostním programu. Jiný způsob výplaty výhry (např. v hotovosti nebo poštovní poukázkou) je v případě vyřízení reklamace možný jen v odůvodněných případech se souhlasem Provozovatele. V případě zaslání poštovní poukázky je Provozovatel oprávněn z vyplácené výhry strhnout náklady na zaslání poštovní poukázky.
2. Pokud Účastník neposkytne potřebnou součinnost pro výplatu výhry z vyřízené reklamace, Provozovatel eviduje pohledávku do doby jejího zákonného promlčení.
3. Pokud je reklamační vyřízení tak, že je Účastníkovi přiznána výplata odměny v rámci věrnostního programu Allwyn Klub, bude odměna připsána na jeho účet ve věrnostním programu. Jiný způsob výplaty odměny není možný.

## § 6

### Závěrečná ustanovení

1. K reklamacím, které jsou podány jiným způsobem, než stanovuje tento Reklamační řád, nebude přihlíženo.
2. Tento reklamační řád neřeší služby poskytované v rámci internetového portálu Allwyn.cz, včetně vkladů a výběrů na uživatelské konto pro účast na internetových hazardních hrách (tzv. Moje konto), a jiné služby poskytované prostřednictvím terminálů na Prodejních místech (platba faktur, Paysafecard, dobíjení kreditu u mobilních operátorů atd.) Tyto služby a jejich reklamace upravují samostatné předpisy.
3. Pro vyhodnocování reklamací a/nebo stížností jsou určující údaje uloženy v centrální databázi systému.
4. Neznalost ustanovení tohoto Reklamačního řádu a herních plánů jednotlivých hazardních her nebo jejich subjektivní výklad nečiní sázku neplatnou a při rozhodování případných sporů ze sázky nemůže být přihlíženo k okolnosti, že Účastník nezná ustanovení tohoto Reklamačního řádu a herních plánů jednotlivých hazardních her.
5. V případě, že dojde mezi Provozovatelem a Účastníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ohledně závazků ze vztahu upraveného tímto Reklamačním řádem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může účastník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 44  
110 00 Praha 1  
E-mail: adr@coi.cz  
Web: adr.coi.cz

Účastník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 19.1.2026.