# Kundvillkor

# AB Svenska Spel

**Innehållsförteckning**

AVSNITT 1 Allmänna bestämmelser ... 5
1.1 Inledning ... 5
1.2 Definitioner ... 5
1.3 Kontaktinformation ... 6
1.4 Villkors giltighet, ändringar och hierarki ... 7
1.5 Korrespondens och krav på uppdatering av uppgifter ... 7
AVSNITT 2 Villkor avseende registrering av kundförhållande och nyttjande av Spelkonto 8
2.1 Ansökan om registrering och Spelkonto ... 8
2.1.1 Ansökan om registrering ... 8
2.1.2 Spelkonto ... 8
2.1.3 Förutsättningar för att bli Kund och inneha Spelkonto ... 8
2.2 Personliga inloggningsuppgifter Spelkonto och Värdeautomater ... 9
2.3 Medel på Spelkonto ... 9
2.3.1 Överföring av medel till Spelkonto ... 9
2.3.2 Överföring av medel från Spelkonto ... 10
2.3.3 Användande av medel på Spelkonto vid spel ... 10
2.3.4 Övriga bestämmelser om medel på Spelkonto ... 10
2.4 Spelbolagets rätt att stänga och avaktivera spel ... 11
2.5 Spelbolagets rätt att spärra Spelkonto ... 11
2.6 Uppsägning av Spelkonto samt avregistrering från Spelbolagets kundregister ... 11
2.6.1 Kunds uppsägning ... 11
2.6.2 Spelbolagets uppsägning ... 11
2.6.3 Verkan av uppsägning ... 12
2.7 Frivillig avstängning ... 12
2.8 Spärr av medel på Spelkontot samt återtagande och återbetalningsskyldighet ... 13
2.8.1 Tillfällig spärr under utredning ... 13
2.8.2 Kundens ansvarsgrundande överträdelser ... 13
2.8.3 Uppenbart fel eller tekniskt fel ... 13
2.8.4 Personlig konkurs och förvaltarskap ... 13
2.8.5 Ansvarsbegränsning, kvittning och information ... 14
2.9 Information om behandling av personuppgifter ... 14
2.10 Cookies ... 14
2.11 Förbud för otillåtet nyttjande av speldata, audiovisuellt innehåll m.m. ... 14
AVSNITT 3 Villkor för spel ... 15
3.1 Spelinlämning ... 15

3.1.1 Spelinlämning Online ... 15
3.1.2 Spelinlämning Ombud ... 15
3.1.2.1 Allmänt ... 15
3.1.2.2 Ombudsterminal och Spelsystem ... 15
3.1.2.3 Spelkvitto ... 15
3.2 Öppettider ... 15
3.2.1 Öppettider Online ... 15
3.2.2 Öppettider Ombud ... 16
3.3 Begränsning av insättningar m.m. ... 16
3.4 Vinstutbetalning ... 16
3.4.1 Vinstutbetalning Online ... 16
3.4.2 Vinstutbetalning Ombud ... 17
3.4.2.1 Allmänt ... 17
3.4.2.2 Avhämtning av vinst på spel som avser flera spelomgångar ... 17
3.5 Särskilt om andelsspel ... 17
3.6 Särskilt om spel hos Samarbetspartner ... 18
3.7 Särskilt om lotter som säljs hos Ombud ... 18
3.7.1 Allmänt ... 18
3.7.2 Rätta lotten ... 19
3.8 Förbud mot spel på kredit ... 19
3.9 Förbud mot manipulation av spelresultat ... 19
3.10 Giltighet, avbrutna spel och annullering av spel ... 19
3.10.1 Giltighet för spel ... 19
3.10.2 Ogiltigförklaring och avbrytande av spel ... 19
3.10.3 Återbetalning av insats vid avbrutna/ogiltigförklarade spel ... 20
3.10.4 Annullering av spel ... 20
3.11 Vinstbelopp ... 20
3.11.1 Avrundning av vinstbelopp ... 20
3.11.2 Skattefria vinster ... 20
3.11.3 Information om vinstbelopp ... 20
3.12 Reklamation ... 20
3.12.1 Allmänt ... 20
3.12.2 Reklamationstid ... 20
3.12.3 Prövning av reklamation ... 21
3.13 Ansvar och ersättningsskyldighet ... 21
3.13.1 Allmänt ... 21
3.13.2 Skada/förlust förorsakad i samband med spel ... 21
3.13.3 Skada på grund av avbrott/tekniskt fel ... 21
3.14 Information från Spelbolaget ... 21

3.15 Force majeure ..... 22
3.16 Upphörande av Spelform ..... 22
3.17 Tvister ..... 22
AVSNITT 4 Villkor för spel på Värdeautomater ..... 23
4.1 Spelinlämning ..... 23
4.2 Öppettider ..... 23
4.3 Begränsning av insatsbelopp m.m. ..... 23
4.4 Värdebevis och vinstutbetalning ..... 23

# AVSNITT 1
# Allmänna bestämmelser

## 1.1 Inledning

**AB Svenska Spel** (”Spelbolaget”) erbjuder spel under licens från Spelinspektionen och står under Spelinspektionens tillsyn. Spelformerna tillhandahålls bl.a. online via Onlinekanaler, hos Ombud och andra samarbetspartners. Att vara registrerad som Kund är ett krav för alla Spelformer utom fysiska lotter.

Dessa Kundvillkor beskriver:

- bestämmelser kring registrering av kundförhållande och Kundens nyttjande av Spelkonto; och
- vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för både Spelbolaget och Kund vid spel på någon av Spelbolagets Spelformer.

Kundvillkoren är uppdelade i fyra avsnitt:

- Avsnitt 1 – allmänna bestämmelser
- Avsnitt 2 – villkor kring registrering av kundförhållande och nyttjande av Spelkonto
- Avsnitt 3 – villkor för spel
- Avsnitt 4 – villkor för spel på Värdeautomater

I tillägg till dessa Kundvillkor finns det dessutom Spelregler som i detalj reglerar bl.a. hur spelet går till och hur vinstfördelningen ser ut för respektive Spelform.

Spelbolaget tillhandahåller också tjänster som inte är spel, till exempel communities och chattrum på Spelbolagets webbplats. Därtill finns särskilda tjänstespecifika kundvillkor; Villkor för Spela tillsammans, Medgivande till betalning via autogiro, Prenumerationsvillkor för diverse Spelformer och Särskilda villkor för andelsspel. Tjänster som dessa omfattas inte av dessa Kundvillkor, utan regleras genom specifika villkor för respektive tjänst.

Spelbolagets olika Spelformer kan erbjudas Kunderna på andra sätt än de som beskrivits i dessa Kundvillkor. Spelbolaget kan vidare komma att införa andra försäljningskanaler och Spelsätt för de olika Spelformerna. För dessa övriga Spelsätt kan särskilda villkor gälla. I övrigt gäller i tillämpliga delar dessa Kundvillkor samt Spelregler för respektive Spelform.

Alla för Kund relevanta och gällande villkor samt Spelregler finns att läsa på svenskaspel.se/tur och kan även erhållas från kundservice.

## 1.2 Definitioner

Nedan följer en lista med begrepp och definitioner som används i dessa Kundvillkor.

| | |
|---|---|
| **Affärspartner** | Restaurang med serveringstillstånd eller bingohall som ställer ut Värdeautomater |
| **Kund** | Den fysiska person som spelar på någon av Spelbolagets Spelformer eller nyttjar någon av Spelbolagets övriga tjänster. Med Kund avses inte Ombud som fungerar som återförsäljare av Spelbolagets produkter. |

| | |
|---|---|
| **Kundvillkor** | Kundvillkor som innehåller gemensamma regler för alla Spelbolagets Spelformer och Spelsätt. |
| **Lag** | Har den betydelse som framgår i Villkor för tjänsten Spela tillsammans. |
| **Ombud** | Butik eller annat fysiskt försäljningsställe där vissa av de Spelformer som Spelbolaget erbjuder tillhandahålls. |
| **Ombudsterminal** | Den kupongläsande dataterminal som Ombuden är utrustade med. Ombudsterminalen är ansluten till Spelsystemet. |
| **Onlinekanaler** | Spelbolagets kanaler för spel online, för närvarande www.svenskaspel.se/tur och mobila lösningar. |
| **Samarbetspartner** | Företag, ej Ombud, som fysiskt eller via webbplats tillhandahåller ett begränsat antal av Spelbolagets Spelformer. |
| **Spela tillsammans** | En spelform där Kund spelar tillsammans med andra. Spela tillsammans hette tidigare Bolagsspel. |
| **Spelform** | Samtliga spel som Spelbolaget tillhandahåller, till exempel Lotto, Keno, Triss, Vegas m.fl. |
| **Spelkonto** | Ett konto hos Spelbolaget för insatser och utbetalningar vid spel samt registrering av spel på andra Spelformer än Värdeautomater. |
| **Spelkvitto** | Kvitto som Kunden erhåller vid spel hos Ombud som bevis för sitt spel. |
| **Spelregler** | Spelspecifika regler som reglerar respektive Spelform. Varje Spelform har egna Spelregler som återfinns under www.svenskaspel.se/villkor-och-integritet/spelregler. |
| **Spelsystem** | Spelbolagets spelsystem där bland annat spel registreras och eventuell vinst beräknas. |
| **Spelsätt** | Ett sätt på vilket Kund kan spela på Spelbolagets olika Spelformer, t.ex. via Onlinekanaler och hos Ombud. |
| **Värdeautomater** | Spelbolagets värdeautomater. |
| **Övriga villkor** | Villkor för tjänster som inte är spel, till exempel (men inte begränsat till) communities och chattrum på Spelbolagets webbplats samt villkor för Spela tillsammans. |

## 1.3 Kontaktinformation

Kunder som har frågor eller av annan anledning vill komma i kontakt med Spelbolaget kan ringa eller skriva till Spelbolaget som har följande kontaktinformation:

AB Svenska Spel Kundservice
621 80 Visby
Telefon 0770-11 11 11

kundservice.tur@svenskaspel.se
www.svenskaspel.se/tur

## 1.4 Villkors giltighet, ändringar och hierarki

Kunden accepterar dessa Kundvillkor i samband med ansökan om registrering hos Spelbolaget. Kundvillkoren gäller tills vidare fram till dess att Kund avregistreras i enlighet med punkten 2.6 nedan. I tillägg till Kundvillkoren gäller vid varje speltillfälle de vid tidpunkten gällande Spelreglerna för den aktuella Spelformen. Det åligger Kunden att vid varje speltillfälle hålla sig informerad om gällande Spelregler.

Spelbolaget har rätt att när som helst ändra dessa Kundvillkor samt Spelreglerna för varje Spelform med anledning av legala, tekniska eller kommersiella skäl. Ändringar kan även ske med anledning av Spelbolagets ändrade rutiner eller av säkerhetsskäl.

Om Kundvillkor eller Spelregler ändras, och ändringen inte är obetydlig, ska Kunden som huvudregel informeras om detta senast i samband med att Kunden lägger ett nytt spel för vilka de ändrade Kundvillkoren eller Spelreglerna äger tillämpning, alternativt senast innan det datum ändringen träder ikraft för det fall ändringen innebär en reell påverkan för Kunden redan vid denna tidpunkt. Information om ändringar sker i enlighet med vad som anges i punkten 1.5 nedan. Kund har enligt punkten 2.6.1 nedan rätt att när som helst begära avregistrering från Spelbolagets kundregister samt avsluta sitt Spelkonto med omedelbar verkan.

En ändring tillämpas från det datum Spelbolaget anger, på samtliga spel som inlämnas på sådant datum och därefter. Ändrade villkor äger som huvudregel inte tillämplighet på spel som avser flera spelomgångar och som har inlämnats före det datum då ändringarna trätt i kraft. Om villkor ändras på grund av att en viss Spelform ändras kan dock dessa ändringar bli tillämpliga även på redan inlämnade spel. Spelbolaget ska informera Kund om sådan ändring i god tid innan den träder i kraft.

Om dessa Kundvillkor i något avseende skiljer sig från Spelreglerna för en viss Spelform, äger Spelreglerna företräde. För det fall det förekommer avvikelser mellan tvingande bestämmelser i spellagen (2018:1138), spelförordningen (2018:1475) eller Spelinspektionens föreskrifter (”Tvingande Regelverk”) å ena sidan, samt dessa Kundvillkor eller Spelreglerna å andra sidan, ska bestämmelserna i det Tvingande Regelverket äga företräde.

## 1.5 Korrespondens och krav på uppdatering av uppgifter

Meddelanden från Spelbolaget till Kund kommuniceras via de kontaktuppgifter som Spelbolaget har registrerade om Kunden eller via Onlinekanaler. Kunden ansvarar för att kontaktuppgifterna vid var tid är aktuella och att kontaktuppgifter verifieras när så begärs av Spelbolaget. Kunden ansvarar också för att informera Spelbolaget om Kundens personnummer ändras.

Kunden måste också informera Spelbolaget vid ändring av övrig information som lämnats till Spelbolaget, såsom exempelvis bankkontonummer för utbetalning av vinst.

Om Kund inte efterlever sina åtaganden enligt denna punkt har Spelbolaget rätt att spärra Spelkontot enligt punkten 2.5 nedan samt säga upp kundförhållandet enligt punkten 2.6.2 nedan

# AVSNITT 2
# Villkor avseende registrering av kundförhållande och nyttjande av Spelkonto

## 2.1 Ansökan om registrering och Spelkonto

### 2.1.1 Ansökan om registrering

Ansökan om registrering som Kund kan ske antingen direkt hos Ombud/Affärspartner eller via Onlinekanaler. I samband med ansökan begär Spelbolaget eller Ombud/Affärspartner att den som ansöker om registrering legitimerar sig samt uppger namn, adress, e-postadress, personnummer eller motsvarande. I samband med en ansökan gör Spelbolaget en prövning av om kraven för registrering är uppfyllda enligt punkt 2.1.3 nedan. Om ansökan godkänns får Kund information om detta antingen digitalt via epost, fysiskt på plats av Ombud/Affärspartner eller på annat lämpligt sätt som avgörs av Spelbolaget.

### 2.1.2 Spelkonto

Ansökan om registrering, oavsett tillvägagångssätt, avser automatiskt även tillhandahållande av Spelkonto. En bekräftelse på registrering och tillhandahållet Spelkonto informeras Kunden antingen digitalt via epost eller på annat lämpligt sätt som avgörs av Spelbolaget.

### 2.1.3 Förutsättningar för att bli Kund och inneha Spelkonto

Registrering kan ske av en fysisk person som:

- är folkbokförd och har en adress i Sverige;
- är fyllda 18 år;
- inte är försatt i personlig konkurs och ej heller har förvaltare förordnad enligt 11 kap 7 § föräldrabalken (1949:381);
- inte hos Spelinspektionen stängt av sig från spel som kräver registrering; och
- i övrigt av Spelbolaget bedöms lämplig att vara registrerad samt inneha Spelkonto.

Spelbolaget har rätt att, i samband med ansökan om registrering och därefter under hela kundförhållandets giltighetstid, kontrollera med tredje man att ovanstående förutsättningar är uppfyllda. Om Spelbolaget finner eller har skälig anledning att misstänka, att Kund är försatt i personlig konkurs eller förordnats förvaltare, kan Spelbolaget komma att kontakta Kunden samt begära in konkursfrihetsbevis samt förvaltarfrihetsbevis från Kunden med syfte att kontrollera att ovanstående förutsättningar är uppfyllda.

Spelbolaget har vidare rätt att, i samband med ansökan om registrering och därefter under hela kundförhållandets giltighetstid, av Kund begära alternativt om möjligt självständigt från tredje part inhämta:

- information/dokumentation som krävs enligt lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism såtillvida sådan information/dokumentation är nödvändig för att Spelbolaget ska kunna uppfylla sina skyldigheter att uppnå tillräcklig kundkännedom enligt detta regelverk. Spelbolaget kan i detta avseende komma att inhämta alternativt begära att Kunden lämnar information/dokumentation avseende Kundens spelande, information/dokumentation i förhållande till fråga rörande person i politisk utsatt ställning samt information/dokumentation rörande Kundens finansiering av sitt spelande, så som till exempel bankutdrag, lönespecifikation, inkomst samt finansiella medels ursprung; och
- underlag som styrker Kundens finansiering av sitt spelande så som exempelvis bankutdrag, lönespecifikation, inkomst eller liknande dokumentation, för att Spelbolaget ska kunna skydda spelare mot överdrivet spelande enligt sin lagstadgade omsorgsplikt enligt spellagen.

Information/dokumentation enligt ovan begärs endast om Spelbolagets individuella riskbedömning enligt penningtvättslagstiftningen och/eller omsorgsplikten motiverar detta. Åtgärden ska vara proportionerlig och ska inte innebära onödigt hinder för Kundens rätt till utbetalning av medel på Spelkontot. Vid begäran av Spelbolaget ska efterfrågad information lämnas inom den tidsfrist som Spelbolaget anger.

Om Spelbolaget finner, eller har skälig anledning att misstänka, att förutsättningarna inte är uppfyllda har Spelbolaget rätt att neka en ansökan samt, vad gäller Kund som redan är registrerad, rätt att med omedelbar verkan spärra Kunden från spel samt Kundens tillgång till Spelkontot enligt punkterna 2.5 nedan eller avregistrera Kunden från Spelbolaget enligt punkten 2.6.2 nedan.

Kunden är skyldig att till Spelbolaget genast anmäla ändringar av förhållandena enligt ovan.

Spelkontot är personligt och får endast användas av Kunden. Varje Kund kan och får endast inneha ett Spelkonto hos Spelbolaget.

## 2.2 Personliga inloggningsuppgifter Spelkonto och Värdeautomater

Vid inloggning på Spelkontot eller på Värdeautomater ska Kund använda e-legitimation (t.ex. BankID/Mobilt BankID) för att styrka sin identitet. E-legitimation är en teknisk lösning för legitimering som tillhandahålls av extern part.

Inloggningsuppgifter för e-legitimation ska behandlas varsamt så att ingen obehörig kan ta del av dem. Kunden får inte möjliggöra att Spelkontot används av någon annan eller att någon annan loggar in på Värdeautomater. Vid misstanke om att inloggningsuppgifter för e-legitimation kommit någon annan tillhanda ska Kunden omedelbart kontakta Spelbolaget och spärra sitt Spelkonto eller sin inloggningsmöjlighet till Värdeautomater. Vid angivande av fel inloggningsuppgifter ett visst antal gånger i följd kan inloggningen spärras av säkerhetsskäl.

Spelbolaget ansvarar inte för skada som uppkommit genom att Kunden inte iakttagit vad som ankommer på denne enligt dessa villkor och/eller de villkor som gäller för respektive säkerhetslösning från extern part (t.ex. BankID/Mobilt BankID).

Spelbolaget kan komma att erbjuda andra alternativ för inloggning om sådana andra alternativ uppfyller de krav på inloggning som finns enligt lag, förordningar och föreskrifter.

## 2.3 Medel på Spelkonto

### 2.3.1 Överföring av medel till Spelkonto

Kund som har ett Spelkonto kan överföra pengar till sitt Spelkonto för att använda till spel.

Överföring av medel till Spelkonto kan göras genom vid var tid av Spelbolaget godkända metoder för överföring av pengar. Om betalkort/bankkort eller bankkonto används för överföring av pengar gäller att endast kort och svenskt bankkonto som tillhör och är registrerade i Kundens namn får användas för överföringar till dennes Spelkonto. Spelbolaget har rätt att kontrollera med behörig tredje man att kort eller bankkonto är registrerat i Kundens namn och kan neka mottagande av medel samt att Kunden ansluter ett kort eller bankkonto som inte uppfyller dessa krav. Innan kontroll har skett kan överföring komma att nekas eller begränsas av Spelbolaget.

Vid överföring av medel via elektronisk betalningslösning (t.ex. Swish) krävs att det bankkonto som är knutet till den aktuella betalningslösningen ska tillhöra och vara registrerat i Kundens namn. Spelbolaget har härvid rätt att kontrollera med behörig tredje man att bankkontot är registrerat i Kundens namn. Innan kontroll skett och det bekräftats att villkoren uppfylls kan elektronisk överföring komma att nekas eller begränsas av Spelbolaget.

Begränsningar av möjlighet att överföra medel till Spelkonto kan förekomma enligt vad som informeras om i Onlinekanalerna. De regler om förbud mot spel på kredit som anges i punkten 3.8 nedan gäller

även för överföring av medel till Spelkontot. Således gäller att, om Spelbolaget får kännedom om att Kund har lyckats överföra medel till Spelkontot som finansierats med kredit eller lån, har Spelbolaget rätt att spärra Spelkontot. Såtillvida sådana medel inte använts som insats i spel ska de, utan dröjsmål från det att Spelbolaget får kännedom om att medlen finansierats med kredit eller lån, återbetalas till Kund.

### 2.3.2 Överföring av medel från Spelkonto

Överföring av medel från Spelkonto görs genom vid var tid av Spelbolaget godkända metoder för överföring av medel antingen av Kunden själv inloggad på Spelkontot eller genom att Kunden kontaktar Spelbolaget. Medel betalas endast ut via betalmetod (t.ex. Swish) eller till bankkonto som är registrerat i Kundens namn. Spelbolaget har härvid rätt att kontrollera med behörig tredje man att betalmetod eller bankkonto är registrerat i Kundens namn. Om Spelbolaget inte kan kontrollera eller om kontroll inte visar att Kunden är ägare av betalmetod eller bankkonto kan överföring av pengar nekas. Överföringen kan ta olika lång tid beroende på vilken bank Kunden har och vilken överföringsmetod Kunden väljer. Vid överföring av medel från Kundens Spelkonto har Spelbolaget rätt att ta ut en administrativ avgift för detta. Om så sker ska avgiften endast motsvara Spelbolagets faktiska kostnader för uttaget. I övrigt har Spelbolaget rätt att när som helst, på eget initiativ, överföra medel från Kundens Spelkonto till Kundens anslutna bankkonto. Detta kan bl.a. ske som ett led i Spelbolagets omsorgsarbete.

### 2.3.3 Användande av medel på Spelkonto vid spel

Vid spel via Onlinekanaler betalas alltid insatsen genom användande av medel på Kundens Spelkonto. Medel på Spelkontot kan även användas vid betalning av spel som sker hos Ombud. För det fall att det inte finns tillräckligt med medel på Spelkontot kan resterande del betalas av Kund i Ombudets kassa. När Kunden lämnar in ett spel dras insatsen från Spelkontot. Om Kunden annullerar ett spel återförs insatsen till Spelkontot. Vinst på spel sätts in på Spelkontot. Insats för spel som ogiltigförklaras av Spelbolaget återbetalas till Spelkontot enligt vad som anges i punkten 3.10.3 nedan.

Det ankommer på Kunden att via Onlinekanalerna kontrollera att gjorda spel och transaktioner utförts på rätt sätt och genast anmäla eventuell avvikelse till Spelbolaget. Är den felaktiga transaktionen ett spel ska Kunden i första hand själv annullera detsamma.

### 2.3.4 Övriga bestämmelser om medel på Spelkonto

För det fall Spelbolaget felaktigt betalat pengar till Kundens Spelkonto har Spelbolaget rätt att återta det felaktigt utbetalade beloppet. Återtagande får ske exempelvis när utbetalning skett utan att Kunden vunnit eller om utbetalat belopp överstiger Kundens vinst. Skulle ett sådant återtagande resultera i ett negativt saldo, måste Kunden reglera den uppkomna skulden. Spelbolaget har rätt att spärra Spelkontot under tiden fram till dess att Kunden reglerar den uppkomna skulden.

Medel på Spelkonto utgör redovisningsmedel, vilket innebär att Spelbolaget håller dessa avskilda på räkning i bank eller annat institut som regleras av tillämplig lagstiftning för finansiella tjänster eller liknande. Detta innebär att Kunden har separationsrätt till medel på Spelkontot för det fall Spelbolaget hamnar på ekonomiskt obestånd. Eventuell avkastning på medlen tillfaller Spelbolaget.

Spelbolagets redovisning av transaktioner och saldo på Spelkontot sker via Onlinekanaler. Vid spel hos Ombud visas information på Kundens kvitto om vad som dragits från eller satts in på Spelkontot. Spelbolaget utfärdar inte särskilda intyg om saldo eller genomförda transaktioner på Spelkontot. Kunden är ensam ansvarig för alla transaktioner som görs på Spelkontot.

Kunden bör såväl vid spel som vid överföring av medel endast använda teknisk utrustning som Kunden har full kännedom om samt säkerställa att utrustningens säkerhet är god.

Pengar får inte överföras mellan olika Spelkonton.

## 2.4 Spelbolagets rätt att stänga och avaktivera spel

Spelbolaget har rätt att tillfälligt stänga Onlinekanaler och Spelsystemet för att genomföra systemunderhåll, uppgradering eller för att vidta andra tekniska åtgärder. Spelbolaget avser att utföra dessa åtgärder på ett sätt som innebär så små störningar som möjligt för Kunden och ska i möjligaste mån informera i förväg om planerade driftstopp.

I tillägg till ovanstående har Spelbolaget rätt att utan dröjsmål aktivera eller avaktivera spel; antingen ett eller flera spel var för sig eller alla på en gång. Detta kan ske på en generell nivå eller för en specifik Kund.

Spelbolaget ansvarar inte för skada eller förlust som Kunden menar sig lida på grund av vad som angetts ovan i denna punkt.

## 2.5 Spelbolagets rätt att spärra Spelkonto

I tillägg till vad som i övrigt framgår av dessa Kundvillkor har Spelbolaget rätt att utan föregående meddelande omgående spärra en Kund från spel eller spärra Spelkontot:

- om Spelbolaget av säkerhetsmässiga eller tekniska skäl finner detta påkallat;
- vid misstanke om att Spelkonto används av annan än den uppgivna innehavaren;
- vid misstanke om att Spelkonto används för spel i strid med dessa Kundvillkor, Spelregler, Övriga villkor eller för verksamhet som utgör brott enligt svensk lag;
- om Spelbolaget finner det påkallat för att uppfylla omsorgsplikten enligt spellagen (till exempel, men inte begränsat till, om Kunden spelar för lånade pengar eller av annan anledning bedöms sakna ekonomisk förmåga att spela eller uppvisar ett riskfyllt spelbeteende); eller
- om Spelbolaget av andra skäl finner detta påkallat (till exempel, men inte begränsat till, om Kunden beter sig synnerligen olämpligt mot Spelbolagets personal eller Ombud).

Kunden har inte rätt till ersättning för förlust eller skada till följd av att Spelbolaget spärrar ett Spelkonto i enlighet med dessa Kundvillkor. Ersättning lämnas varken för eventuell direkt skada, såsom förlorad insats, eller indirekt skada, såsom utebliven vinst.

Kund som spärras har rätt att få eventuella innestående medel på Spelkontot utbetalda till sig efter ansökan hos Spelbolaget såtillvida inte annat anges i dessa Kundvillkor. I punkten 2.8 nedan regleras Spelbolagets rätt att spärra Kunds tillgång till medel på Spelkonto, återta vinst som satts in på Spelkontot samt Kunds återbetalningsskyldighet i vissa fall.

## 2.6 Uppsägning av Spelkonto samt avregistrering från Spelbolagets kundregister

### 2.6.1 Kunds uppsägning

Kund har rätt att när som helst begära avregistrering från Spelbolagets kundregister samt avsluta sitt Spelkonto med omedelbar verkan. Avregistrering och uppsägning kan ske muntligen eller skriftligen till kundservice.

### 2.6.2 Spelbolagets uppsägning

Spelbolaget har rätt att omgående avregistrera Kund från Spelbolagets kundregister och/eller avsluta Spelkonto:

- om Spelbolaget av säkerhetsmässiga eller tekniska skäl finner detta påkallat;
- vid misstanke om att Spelkonto används av annan än den uppgivna innehavaren;
- vid misstanke om att Spelkonto används för spel i strid med dessa Kundvillkor, Spelregler, Övriga villkor eller för verksamhet som utgör brott enligt svensk lag;

- om Kunden inte längre uppfyller de under punkten 2.1.3 ovan angivna villkoren för innehav av Spelkonto;
- om Kunden begått brottslig eller stötande handling;
- om Kunden på annat sätt, enligt Spelbolagets uppfattning, missbrukar Spelkontot. Som missbruk av Spelkontot anses bland annat att Kunden använder Spelkontot för överföring av pengar mellan betalkort/bankkort/bankkonto utan att använda en väsentlig del av pengarna för spel hos Spelbolaget eller i övrigt för vad som kan misstänkas vara andra syften än spel;
- om Kunden under de senaste två (2) åren inte har uppvisat någon aktivitet hos Spelbolaget, såsom exemplevis inloggning på Spelkontot, lagt spel, rättning av spel mm;
- om Spelbolaget finner det påkallat för att uppfylla omsorgsplikten enligt spellagen (till exempel, men inte begränsat till, om Kunden spelar för lånade pengar eller av annan anledning bedöms sakna ekonomisk förmåga att spela eller uppvisar ett riskfyllt spelbeteende);
- om Kund genom anmälan till Spelinspektionen stängt av sig från allt spel som Spelbolaget erbjuder enligt punkten 2.7 nedan;
- om Spelbolaget misstänker att Kunden angivit felaktiga personuppgifter, kontaktuppgifter eller inte verifierat sina personuppgifter/kontaktuppgifter inom skälig tid från påminnelse om detta; eller
- om Spelbolaget av andra skäl finner detta påkallat (till exempel, men inte begränsat till, om Kunden beter sig synnerligen olämpligt mot Spelbolagets personal eller Ombud).

Om Spelbolaget avregistrerar Kund från Spelbolagets kundregister och/eller avslutar Spelkonto enligt vad som anges ovan ska Kunden informeras skriftligen om det och, så långt det är möjligt med hänsyn till tvingande lagstiftning, om grunderna för beslutet.

### 2.6.3 Verkan av uppsägning

När Spelkontot avslutas ska Spelbolaget, senast fem (5) vardagar efter avslut, överföra eventuellt tillgodohavande på Spelkontot till det av Kunden angivna svenska bankkontot. Om Spelbolaget vid tidpunkten för Spelkontots avslutande saknar såväl uppgift om giltigt bankkonto som giltiga kontaktuppgifter till Kunden och därmed inte lyckas få kontakt med Kunden tillfaller eventuellt tillgodohavande på Spelkontot Spelbolaget tolv (12) månader efter att kundförhållandet har avslutats. Om Spelbolaget vid tidpunkten för Spelkontots avslutande saknar uppgift om giltigt bankkonto till Kunden och det återstår mindre än 25 kronor på Spelkontot så tillfaller tillgodohavandet Spelbolaget i samband med att kundförhållandet avslutas.

För det fall Kunden, vid tidpunkten för uppsägningen (oavsett om uppsägningen görs av Kunden eller av Spelbolaget) har lagt flerveckorsspel får uppsägningen inte verkan förrän samtliga spelomgångar som ingår i det aktuella spelet har ägt rum. Spelkontot spärras för nya spel omedelbart från den tidpunkt då uppsägningen görs. I samband med uppsägning av Spelkonto har Spelbolaget rätt att annullera lagda flerveckorsspel om särskilda skäl föreligger.

Om Spelkontot avslutas på grund av att Kunden har (i) gjort sig skyldig till fusk, (ii) otillbörligen påverkat spelresultat, (iii) finansierat spel med kredit i strid med lag, eller (iv) begått annan väsentlig överträdelse av Kundvillkoren/Spelregler/Övriga villkor; får Spelbolaget ogiltigförklara de spel som direkt påverkats, vägra utbetalning av vinst som är direkt hänförlig till dessa spel, vägra återbetalning av erlagt insatsbelopp som är direkt hänförlig till dessa spel, samt återkräva felaktigt utbetalda vinster som uppkommit genom överträdelsen. Vad som anges i punkten 2.8 ska äga tillämpning i en sådan situation.

## 2.7 Frivillig avstängning

En Kund kan genom anmälan till Spelinspektionen, för viss tid eller tills vidare, stänga av sig från allt spel som Spelbolaget erbjuder. En avstängning tills vidare får inte hävas förrän efter tolv månader från avstängningen, vilket görs hos Spelinspektionen.

Kund har även möjlighet att, för viss tid eller tills vidare, stänga av sig från spel hos Spelbolaget. En avstängning tills vidare får inte hävas förrän efter tolv månader efter avstängningen.

Vid avstängning har Spelbolaget rätt att neka Kunden möjlighet att överhuvudtaget logga in på sitt Spelkonto.

## 2.8 Spärr av medel på Spelkontot samt återtagande och återbetalningsskyldighet

### 2.8.1 Tillfällig spärr under utredning

När av Spelbolaget befogad misstanke föreligger om att:

- fusk, manipulation eller annan otillbörlig påverkan av spelresultat har förekommit,
- spel finansierats i strid med lag,
- brottslig handling med direkt samband till spel har begåtts,
- annat väsentligt åsidosättande av Kundvillkor/Spelregler/Övriga villkor har skett;
- ett uppenbart fel har begåtts eller spelmjukvara är felaktig, eller
- att Kund är försatt i personlig konkurs eller under förvaltarskap,

har Spelbolaget rätt att tillfälligt spärra Kundens möjlighet att spela och, i den utsträckning det är nödvändigt, tillfälligt begränsa tillgången till de medel som omfattas av utredningen.
Spärren ska vara proportionerlig och begränsas till de spel eller transaktioner som berörs.
Utredning ska genomföras skyndsamt. Om utredningen visar att omständighet enligt ovan inte har förekommit ska spärren för spel och tillgången till Spelkontot hävas utan onödigt dröjsmål.

### 2.8.2 Kundens ansvarsgrundande överträdelser

Om Spelbolagets utredning visar att Kunden fuskat, manipulerat eller på annat sätt otillbörligen påverkat spelresultatet, finansierat spel i strid med lag eller begått annat väsentligt åsidosättande av Kundvillkor/Spelregler/Övriga villkor; så har Spelbolaget rätt att:

- ogiltigförklara de spel som direkt påverkats,
- vägra utbetalning av vinst som är direkt hänförlig till dessa spel,
- vägra återbetalning av erlagt insatsbelopp som är direkt hänförlig till dessa spel, samt
- återkräva felaktigt utbetalda vinster som uppkommit genom överträdelsen.

Åtgärden får inte omfatta andra spel eller medel än de som påverkats av överträdelsen.

### 2.8.3 Uppenbart fel eller tekniskt fel

Om Spelbolagets utredning visar att ett spel, en insats eller en vinst registrerats felaktigt på grund av ett tekniskt fel, systemfel eller annat klart förbiseende, och felet är sådant att Kunden insåg eller skäligen borde ha insett att uppgiften var felaktig, har Spelbolaget rätt att:

- ogiltigförklara det berörda spelet,
- korrigera felaktig registrering,
- samt återkräva felaktigt utbetald vinst.

Åtgärd enligt denna punkt ska begränsas till det berörda spelet.

### 2.8.4 Personlig konkurs och förvaltarskap

Om Spelbolagets utredning visar att Kunden är försatt i personlig konkurs eller står under förvaltarskap enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken har Spelbolaget rätt att tillfälligt spärra Spelkontot.

Vid personlig konkurs ska eventuellt tillgodohavande och vinst som tillkommer Kunden, i förekommande fall, utbetalas till konkursboet i enlighet med konkurslagens bestämmelser.

Om Kunden står under förvaltarskap får Spelbolaget, i avvaktan på instruktion från förvaltaren, begränsa Kundens möjlighet att disponera Spelkontot.

### 2.8.5 Ansvarsbegränsning, kvittning och information

Kunden har inte rätt till ersättning för skada, direkt som indirekt, till följd av att Spelbolaget vidtar åtgärd enligt denna punkt 2.8.

Om Spelbolaget enligt punkterna 2.8.2–2.8.3 ovan har en fastställd fordran mot Kunden, har Spelbolaget rätt att kvitta sådan fordran mot medel som finns innestående på Kundens Spelkonto. Kvittning får endast ske med belopp som motsvarar den aktuella fordran.

Spelbolaget ska, i den mån det är möjligt med hänsyn till tillämplig lag, informera Kunden om genomförd kvittning och grunden för denna.

## 2.9 Information om behandling av personuppgifter

Information om Spelbolagets behandling av Kunders personuppgifter framgår i AB Svenska Spels information om behandling av personuppgifter som finns tillgänglig på svenskaspel.se/tur alternativt kan erhållas av Spelbolagets kundservice (kontaktinformation framgår i punkten 1.3 ovan).

## 2.10 Cookies

Spelbolagets webbplats innehåller cookies. Cookies är små textfiler som lagras på Kundens dator/mobila enhet för att kunna känna igen återkommande användning av webbplatsen och underlätta Kundens tillgång till olika funktioner.

På Spelbolagets webbplats används cookies för att komma ihåg om Kunden har besökt webbplatsen tidigare, vilka uppgifter Kunden har lämnat in vid tidigare eller pågående besök samt för att förbättra Kundens upplevelse på webbplatsen.

Dessutom används cookies för att Spelbolaget ska kunna föra statistik över webbplatsens besökare. Mer information om Spelbolagets användning av cookies lämnas på svenskaspel.se/tur.

## 2.11 Förbud för otillåtet nyttjande av speldata, audiovisuellt innehåll m.m.

Kund får ej sammanställa eller använda (annat än för privat bruk för spel hos Spelbolaget), webbskrapa, distribuera eller underlicensiera till tredje part; någon form av speldata, statistik eller annat material som tillhandahålls av Spelbolaget i dess Onlinekanaler samt Ombudsterminaler, utan Spelbolagets uttryckliga och skriftliga medgivande.

# AVSNITT 3
# Villkor för spel

## 3.1 Spelinlämning

### 3.1.1 Spelinlämning Online

Spel via Onlinekanaler lämnas in på Spelbolagets webbplats svenskaspel.se/tur eller via mobila tillämpningar som exempelvis appar framtagna av Spelbolaget. För information om vilka Spelformer som kan spelas via Onlinekanaler hänvisas till webbplatsen. Webbplatsen och de mobila tillämpningarna utgör gränssnitt mot Spelsystemet.

Betalning av insatser för spel via Onlinekanaler kan endast ske genom Spelkontot.

### 3.1.2 Spelinlämning Ombud

#### *3.1.2.1 Allmänt*

Spelinlämning hos Ombud kan bara ske för sådana Spelformer som Spelbolaget erbjuder hos Ombud genom att Kunden fysiskt besöker ett Ombud, anger sitt spel på något av de sätt som anges i Spelreglerna för respektive Spelform och erlägger betalning för sitt spel.. Vidare krävs att Kunden identifierar sig med giltig svensk ID-handling eller ID-lösning som accepteras av Spelbolaget. När Ombudet har genomfört identitetskontroll samt registrerat spelet i Ombudsterminalen, skrivs ett kvitto ut. Kunden tar emot Spelkvittot, varefter spelinlämningen är klar.

Ombud kan också själv lämna in spel på sin Ombudsterminal och sälja detta i andelar till Kunderna, s.k. andelsspel.

Även Spelbolaget kan fungera som Ombud och centralt framställa och tillhandahålla Spelkvitton giltiga för en spelomgång. Spelkvittona ska framställas senast vid sista inlämningstidpunkt för ifrågavarande spelomgång eller spelomgångar. Spelbolaget kan välja att använda annan part än Ombuden för distribution av Spelkvitton.

#### *3.1.2.2 Ombudsterminal och Spelsystem*

Ombudet har utrustats med en kupongläsande dataterminal, kallad Ombudsterminalen, ansluten via telenätet eller Internet till Spelsystemet. Vid inlämning av spel hos Ombud kan spel antingen inläsas av Ombudsterminalen och via telenätet eller Internet överföras till Spelsystemet, eller, för vissa Spelformer, skapas genom slumpgenerering i Ombudsterminalen eller Spelsystemet.

#### *3.1.2.3 Spelkvitto*

Vid inlämning av spel erhåller Kunden ett Spelkvitto som skrivs ut från Ombudsterminalen. Spelkvittot utvisar Spelform, terminalnummer, giltighetstid, hur Kunden har placerat sitt spel, insatsens storlek, samt vad som dragits från/satts in på Spelkontot. På Spelkvittot finns också ett unikt kontrollnummer och Kundens namn.

Kunden ansvarar för att själv kontrollera att uppgifterna på Spelkvittot är korrekta. Spelkvittot utgör en potentiell värdehandling och ska förvaras på ett säkert sätt.

Spelkvittot är personligt och kan ej överlåtas.

## 3.2 Öppettider

### 3.2.1 Öppettider Online

Inlämning av spel kan endast ske då Spelsystemet är öppet för spel. Spelbolaget har rätt att begränsa öppettiderna för spelinlämning avseende vissa Spelformer i enlighet med vad som framgår av Spelreglerna eller av Spelbolagets information på webbplatsen.

Spelbolaget har också rätt att tillfälligt stänga Onlinekanaler och Spelsystemet enligt vad som framgår i punkten 2.4 ovan.

### 3.2.2 Öppettider Ombud

Inlämning av spel kan endast ske då Spelsystemet är öppet för spel. Spelbolaget har rätt att begränsa öppettiderna för spelinlämning avseende vissa Spelformer i enlighet med vad som framgår av Spelreglerna eller av Spelbolagets information.

Spelbolaget har rätt att tillfälligt stänga Ombudsterminalen och Spelsystemet för att genomföra systemunderhåll, uppgradering eller för att vidta andra tekniska åtgärder. Spelbolaget avser att i möjligaste mån utföra dessa åtgärder vid en tidpunkt och på ett sätt som innebär så små störningar som möjligt för Kunderna.

Ombud har också rätt att, inom ramen för den av Spelbolaget bestämda tiden, besluta om öppettiderna för den egna spelmottagningen.

## 3.3 Begränsning av insättningar m.m.

För att kunna spela via Onlinekanaler måste Kund först ange en övre gräns för sina insättningar. Gränserna ska anges per dag, vecka och månad. Om Kund vill ändra en gräns kommer ändringen gälla omedelbart om ändringen avser en sänkning och tidigast efter 72 timmar om ändringen avser en höjning. Vid gränshöjningar kan Kunden komma att kontaktas av Spelbolaget för att uppfylla omsorgsplikten.

Spelbolaget reserverar sig själv rätten att införa en övre gräns för antal spel och insatser per Spelform, tid och Spelkonto, vilket i förekommande fall framgår av Spelreglerna för respektive Spelform och/eller av den information som lämnas i samband med det aktuella spelet.

Kunds spelande kan komma att begränsas av spelsaldo, tids-, insättnings-, köp- eller förlustgränser som kan följa av tvingande regelverk eller Kunds egna satta gränser eller gränser satta av Spelbolaget. En sänkning av befintlig gräns slår igenom omedelbart. En höjning av en gräns har en tidsfördröjning som kan variera beroende på Spelform och som Kund informeras om i Onlinekanalerna. Vid gränshöjningar kan Kunden komma att kontaktas av Spelbolaget i syfte att uppfylla omsorgsplikten.

## 3.4 Vinstutbetalning

### 3.4.1 Vinstutbetalning Online

Utbetalning av vinst sker till Kundens Spelkonto enligt Spelbolagets vid var tid gällande vinstutbetalningsrutiner.

Spelbolaget kan komma att kontakta Kund vid vinst oavsett hur vinsten utbetalas eller vinstens storlek.

Spelbolaget har rätt att före utbetalning av högre vinstbelopp, i den mån det är nödvändigt enligt tillämplig lag eller motiveras av en individuell riskbedömning, genomföra proportionerliga säkerhetskontroller före utbetalning. Detta kan innebära en fördröjning av vinstutbetalningen. Sådana kontroller ska genomföras skyndsamt och får inte innebära onödigt hinder för Kundens rätt till utbetalning.

Vid högre vinstbelopp erbjuds Kunden ett personligt möte med representanter för Spelbolaget och utbetalande bank.

Spelbolaget avgör från tid till annan var gränsen mellan lägre och högre vinstbelopp ligger.

### 3.4.2 Vinstutbetalning Ombud

#### *3.4.2.1 Allmänt*

Vid registrerat spel sker vinstutbetalning till Kundens Spelkonto enligt Spelbolagets vid var tid gällande vinstutbetalningsrutiner.

Under Spelkvittots giltighetstid, en månad från vinsttillfället (för flerveckorsspel en månad efter den sista spelomgången avslutats), kan Kund hos Ombud begära vinstutbetalning avseende lägre vinstbelopp om Ombudet har möjlighet till detta (Ombudet är dock förpliktad att alltid betala ut vinstbelopp om högst 1 000 kronor). Har Ombudet inte möjlighet att betala ut vinstbelopp kontant kan Kund - inloggad på Spelkontot - göra ett uttag/överföring istället.

Vinstutbetalning sker endast till den Kund som lagt spelet och mot uppvisande av Spelkvittot i original för det vinnande spelet. Spelbolaget/Ombud har rätt att begära att Kund styrker sin identitet i samband med vinstutbetalning. Aktuella personuppgifter kan komma att lagras av bank och/eller Spelbolaget enligt punkten 2.9 ovan. Om Spelbolaget/Ombudet uppmärksammar att den person som uppvisar det Spelkvitto som avser det vinnande spelet ej är samma person som den som är angiven på Spelkvittot, eller om detta skäligen kan misstänkas, förbehåller sig Spelbolaget/Ombudet att innehålla aktuell vinst till dess att Spelbolaget utrett vem som är berättigad till vinsten. I de fall Spelbolagets utredning inte utvisar annat har Spelbolaget rätt att med befriande verkan utbetala vinsten till den person som står på Spelkvittot.

Vinst utbetalas ej på annat sätt än till Spelkontot om Spelkvittot är förlorat eller inte kan identifieras på ett entydigt sätt, t.ex. på grund av att det är sönderrivet eller om kontrollnummer inte är fullt läsbart.

Spelbolaget kan komma att kontakta Kund vid vinst oavsett hur vinsten utbetalas eller vinstens storlek.

Spelbolaget har rätt att före utbetalning av högre vinstbelopp, i den mån det är nödvändigt enligt tillämplig lag eller motiveras av en individuell riskbedömning, genomföra proportionerliga säkerhetskontroller före utbetalning. Detta kan innebära en fördröjning av vinstutbetalningen. Sådana kontroller ska genomföras skyndsamt och får inte innebära onödigt hinder för Kundens rätt till utbetalning.

Vid högre vinstbelopp erbjuds Kunden ett personligt möte med representanter för Spelbolaget och utbetalande bank.

Spelbolaget avgör från tid till annan var gränsen mellan lägre och högre vinstbelopp ligger.

#### *3.4.2.2 Avhämtning av vinst på spel som avser flera spelomgångar*

Kund kan begära vinstutbetalning av vinst på spel som avser flera spelomgångar, och där Spelkvittot har kvarvarande giltighetstid, enligt följande.

Kunden lämnar Spelkvittot till Ombudet som läser av det i Ombudsterminalen. Spelkvittot vinstkontrolleras då i Spelsystemet och därefter återlämnar Ombudet Spelkvittot till Kunden. Samma Spelkvitto gäller under Kundens kvarvarande spelomgångar.

Om vinsten uppgår högst till ett sådant belopp att vinsten kan utbetalas av Ombudet enligt punkten 3.4.2.1 ovan betalar Ombudet ut eventuell vinst till Kunden. Kunden får tillbaka sitt Spelkvitto samt en vinstspecifikation avseende den hos Ombudet utbetalade vinsten. Har Ombudet inte möjlighet att betala ut vinstbelopp kontant kan Kund - inloggad på Spelkontot - göra ett uttag/överföring istället.

## 3.5 Särskilt om andelsspel

Ombud kan välja att själv lämna in spel på sin Ombudsterminal och sälja detta i andelar, s.k. andelsspel. Vid köp av andelsspel gäller Särskilda villkor för andelsspel som återfinns under svenskaspel.se/villkor-och-integritet/.

## 3.6 Särskilt om spel hos Samarbetspartner

Vissa av Spelbolagets Spelformer kan spelas hos Spelbolagets Samarbetspartners via Samarbetspartnerns egna kassaterminaler. Detta kan till exempel innebära att Kunden har möjlighet att spela på någon av Spelbolagets Spelformer i kassan hos en livsmedelsbutik. Dessa Kundvillkor för spel hos Ombud gäller i tillämpliga delar även för spel hos Samarbetspartner. Särskilda bestämmelser kan gälla för spelinlämning och vinstutbetalning hos den aktuella Samarbetspartnern, vilket i förekommande fall beskrivs på försäljningsstället.

## 3.7 Särskilt om lotter som säljs hos Ombud

### 3.7.1 Allmänt

Lott kan vara antingen fysisk lott eller digital lott. Fysiska lotter kan köpas hos Spelbolagets Ombud eller direkt från Spelbolaget, och omfattas av villkoren i detta avsnitt. Digitala lotter kan köpas via Spelbolagets webbplats eller mobiltelefon och via Samarbetspartners webbplats och omfattas av villkoren för spel på Online.

Spelbolagets lotterier anordnas omgångsvis med en viss lottupplaga per omgång. En lottomgång kan avslutas innan hela upplagan har sålts.

På varje fysisk lott ges information om lotteriets konstruktion, kriterier för vinst, lotteriets vinstplan, sista dag för vinstinlösen, m.m. Om information på lotten avviker från vad som anges i dessa Kundvillkor gäller vad som anges på lotten.

Vid köp av lott och vid inlösen av lottvinst har Ombudet rätt att kontrollera Kundens ålder i enlighet med vad som framgår av avsnitt 2.1.3 ovan. Vid inlösen av lottvinst ska Kunden styrka sin identitet, i enlighet med vad som framgår av punkten 3.4.2.1 ovan.

Ombud får endast sälja helt oskrapade och oskadade lotter. Kunden ansvarar själv för att kontrollera att den köpta lotten är oskrapad, oskadad och gäller det önskade lotteriet.

Om Kunden önskar annullera köpet måste detta ske innan Kunden påbörjar skrapning av lotten och innan Kunden lämnar Ombudets lokal. Har Kunden avlägsnat sig från Ombudets lokal utan att begära att lottköpet ska annulleras, anses Kunden ha godkänt den köpta lotten.

Även Spelbolaget kan fungera som Ombud och sälja lotter direkt till Kund. Spelbolaget kan också sälja lotter via andra kanaler än Ombuden.

Lottvinst utbetalas endast på begäran och mot återlämnande av den vinnande lotten. Vinst utbetalas med för Spelbolaget befriande verkan till den person som uppvisar och återlämnar den vinnande lotten.

Lottvinst utbetalas av Ombud, kontant eller till Spelkonto efter Kunds val. De beloppsgränser för utbetalningen som framgår av punkt 3.4.2.1 ovan gäller även vid utbetalning av lottvinst.

Särskilda bestämmelser kan gälla för vinstutbetalning av periodiserade vinster, t.ex. Triss månadsklöver, vilket i förekommande fall beskrivs i Spelreglerna.

Hos Ombud utbetalas vinst endast på lott vars kontrollruta är oskrapad och oskadad då lotten presenteras för vinstinlösen.

Sista dag för vinstinlösen anges på lotten. Har lotten inte presenterats för vinstinlösen senast den angivna dagen är rätten till vinst på lotten förfallen.

### 3.7.2 Rätta lotten

Kund kan även välja att använda Svenska Spels digitala tjänst Rätta lotten för att kontrollera vinst och vinstvalidera sin Lott. Detta görs genom att med en mobilkamera scanna den qr-kod som finns på Lottens baksida alternativt söka upp tjänsten på www.svenskaspel.se/tur om Lotten saknar qr- kod.

## 3.8 Förbud mot spel på kredit

Kunden måste alltid betala full insats för att få spela.

Det är enligt lag förbjudet för Spelbolaget eller dess Ombud att tillåta, erbjuda eller på annat sätt medverka till att spel finansieras med krediter eller lån, oavsett om krediten tillhandahålls av Spelbolaget, Ombud eller tredje part. Spelbolaget ska aktivt motverka att spel finansieras med krediter. Kund åtar sig därför att inte göra insättningar eller betalningar som sker via kreditkort, faktura, uppskjuten betalning, kontokredit, lån eller andra liknande betalningslösningar.

Om Spelbolaget får kännedom om att Kund, trots ovan förbud, har finansierat sitt spel med kredit eller lån, har Spelbolaget rätt att spärra Spelkontot, neka spel, betrakta insats som förverkad samt återkräva eventuella vinster enligt punkt 2.8 ovan.

## 3.9 Förbud mot manipulation av spelresultat

Det är inte tillåtet för Kund att på ett otillbörligt sätt försöka påverka resultatet i spelet.

Spelbolaget polisanmäler alla befogade misstankar om spelfusk.

## 3.10 Giltighet, avbrutna spel och annullering av spel

### 3.10.1 Giltighet för spel

Ett spel är giltigt så snart det via Internet eller telenätet överförs till och registreras av Spelsystemet, och under förutsättning att det inte senare ogiltigförklaras eller annulleras.

Föreligger för visst spel skillnad mellan uppgifter som lagrats i Spelsystemet och uppgifter om spelet på annat ställe, t.ex. uppgifter utskrivna på Spelkvitto samt information på Spelbolagets webbplats och/eller mobila tillämpningar såsom appar, gäller uppgifterna i Spelsystemet.

### 3.10.2 Ogiltigförklaring och avbrytande av spel

Spelbolaget har rätt att avbryta pågående spel samt ogiltigförklara avslutade spel på grund av tekniskt fel eller annan omständighet som påverkar möjligheterna att genomföra det aktuella spelet på ett korrekt sätt eller, om flera deltagare finns i spelet, som påverkar möjligheterna för en eller flera deltagare att fullgöra det aktuella spelet på samma villkor som övriga deltagare. Vidare har Spelbolaget rätt att avbryta/ogiltigförklara spel om ett tekniskt fel eller annan omständighet medför att spelet eller dess resultat är uppenbart felaktigt.

Spelbolaget kan också ha rätt att avbryta/ogiltigförklara spel på grund av annan omständighet i de fall en sådan rätt framgår av Spelreglerna för en viss Spelform.

Om ett pågående spel avbrutits pga. tekniskt fel ska Kunden kunna spela färdigt spelet när felet åtgärdats om detta är möjligt (vilket beror på Spelform) och/eller något annat inte framgår av Spelreglerna. Om det är möjligt att spela färdigt spelet enligt föregående mening ska det alltid avslutas om det inte spelats färdigt inom 90 dagar från avbrottet.

### 3.10.3 Återbetalning av insats vid avbrutna/ogiltigförklarade spel

Om ett spel har avbrutits/ogiltigförklarats eller avslutats återfår Kunden den erlagda insatsen för spelet om inte annat följer av Spelreglerna. Återbetalning görs automatiskt genom insättning på Kundens Spelkonto.

Kompletterande regler om återbetalning kan följa av Spelreglerna för en viss Spelform. Vid andelsspel återfås även av Kund erlagd andelsavgift.

### 3.10.4 Annullering av spel

Kunden kan ha rätt att annullera sitt spel om så anges i Spelreglerna för den aktuella Spelformen. I sådana fall anges i Spelreglerna när annullering är tillåten och vilka regler som gäller för annullering. Annullering sker alltid hos det Ombud där spelet lämnades in eller via Onlinekanaler om spelet lagt via dessa (förutsatt att annulering via Onlinekanaler är möjlig enligt Spelreglerna) och måste normalt ske inom viss tid från spelets inlämnande/läggande och/eller senast viss tid innan spelstopp, i enlighet med vad som framgår av Spelreglerna. Annullering av spel får ej göras i syfte att påverka odds eller streckfördelning.

## 3.11 Vinstbelopp

### 3.11.1 Avrundning av vinstbelopp

Före utbetalning av vinst har Spelbolaget rätt att avrunda vinstsumman till närmast lägre hela krontal. Särskilda regler för avrundning av vinstbelopp kan följa av Spelreglerna för en viss Spelform.

### 3.11.2 Skattefria vinster

Vinst i Spelbolagets spel är fria från svensk inkomstskatt. Eventuell skatt på vinster i tävlingar anordnade av Spelbolaget betalas av Kunden.

### 3.11.3 Information om vinstbelopp

Vinstbelopp kan kommuniceras till Kund på olika sätt. Om vinstbelopp som Kund informerats om felaktigt skiljer sig mot uppgifter som lagrats i Spelsystemet, gäller uppgifterna i Spelsystemet.

## 3.12 Reklamation

### 3.12.1 Allmänt

Om Kunden inte har fått den vinst Kunden anser sig vara berättigad till, om Kunden inte anser sig ha fått rätt vinstbelopp, om Kunden anser sig vara berättigad till återbetalning av insats eller om Kunden av annan anledning önskar göra en anmärkning (reklamation) avseende viss spelomgång ska Kunden kontakta Spelbolagets kundservice. Spelbolaget rekommenderar att Kunden använder en särskild reklamationsblankett. Kund kan även kontakta kundservice via chat, email eller telefon. Kontaktuppgifter till kundservice samt länk till reklamationsblankett finns på www.svenskaspel.se/kundservice.

### 3.12.2 Reklamationstid

Reklamation ska inkomma till Spelbolagets kundservice så snart som möjligt, dock senast tre månader efter det att Kunden upptäckte eller skäligen borde ha upptäckt det åberopade felet (”Reklamationstiden”). Spelbolaget har rätt att avvisa reklamation som inkommer efter Reklamationstidens utgång.

### 3.12.3 Prövning av reklamation

Spelbolaget prövar inkomna reklamationer. Kunden underrättas om Spelbolagets beslut så snart som möjligt.

## 3.13 Ansvar och ersättningsskyldighet

### 3.13.1 Allmänt

Parternas ansvar för skada eller förlust som kan uppkomma i samband med spel på någon Spelform (eller Kunds nyttjande av Spelkonto) och begränsningar av detta ansvar, regleras i dessa Kundvillkor. Om inte annat anges häri har Kunden rätt till ersättning för direkt skada eller förlust som Spelbolaget har orsakat Kunden genom uppsåtligt eller vårdslöst förfarande. Part har aldrig rätt till ersättning för så kallad indirekt skada, t.ex. utebliven vinst, inkomstbortfall, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man etc.

Särskilda ansvars- och ersättningsbestämmelser kan följa av Spelreglerna för en viss Spelform.

Kunden är likaså skyldig att ersätta Spelbolaget för skada som Kunden har orsakat Spelbolaget genom uppsåtligt eller vårdslöst förfarande.

### 3.13.2 Skada/förlust förorsakad i samband med spel

Köp av spel är förenat med risker och kan medföra betydande förluster. Svenska Spel ansvarar inte för skada som uppstått i samband med köp av spel. Varje Kund bör före köp av spel göra en bedömning utifrån sin egen risktolerans, inkomst, ålder och behov av likviditet.

Kunden ansvarar för sitt eget spel och för att spel lämnas in på ett korrekt sätt. Spelbolaget eller Ombud är inte skyldiga att uppmärksamma Kunden om ett spel som lämnas in är ofullständigt eller på annat sätt felaktigt. Det åligger Kunden att på Spelkvitto eller motsvarande spelbevis kontrollera att spelet lämnats in och registrerats korrekt.

Har Kunden (i) inte uppdaterat kontaktuppgifter eller annan information om exempelvis bankkontonummer som lämnats av Kunden, eller (ii) ej informerat Spelbolaget om ändring av sitt personnummer, och detta leder till att Kunden åsamkas förlust eller skada, kan Spelbolaget inte hållas ansvarig.

### 3.13.3 Skada på grund av avbrott/tekniskt fel

Med de begränsningar som följer av denna punkt ansvarar Spelbolaget för skada eller förlust som beror på avbrott eller tekniskt fel i utrustning som Spelbolaget själv förfogar över om avbrottet/felet har orsakats av att Spelbolaget har agerat vårdslöst.

Spelbolaget ansvarar inte för skada eller förlust som beror på avbrott eller tekniskt fel vid överföring av spel och/eller insatsbelopp mellan Ombudsterminal och Spelsystemet eller vid avbrott eller tekniskt fel på Internetförbindelse, om inte detta beror på Spelbolaget agerat vårdslöst enligt ovan.

Spelbolaget ansvarar aldrig för skada eller förlust som uppkommit till följd av tekniskt fel, fördröjning eller problem med Kunds utrustning, internetanslutning eller leverantör av kommunikationstjänster.

## 3.14 Information från Spelbolaget

Information som tillhandahålls av Spelbolaget eller dess partners (såsom resultat och upplysning om aktuell jackpot)) ska inte uppfattas som en säker grund för beslut att spela hos Spelbolaget utan endast som allmänna upplysningar. Sannolikheten att vinna på de spel på de Spelformer Spelbolaget erbjuder beror uteslutande på slumpen. Informationens nytta är således begränsad och kan inte

förväntas garantera ett visst utfall. Spelande är alltid förenat med risken att förlora erlagd insats och sker på egen risk.

## 3.15 Force majeure

Spelbolaget ansvarar inte för bristande fullgörande av sina åtaganden och/eller för skada om detta beror på en omständighet som Spelbolaget inte har kunnat förutse eller undvika, exempelvis blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse, myndighetspåbud eller annan offentlig reglering, strejk eller annan arbetsmarknadskonflikt, brist på kommunikationer, varor eller energi, strömavbrott, sabotage etc.

## 3.16 Upphörande av Spelform

Spelbolaget förbehåller sig rätten att när som helst upphöra med en viss Spelform. Spelbolaget beslutar i förekommande fall om hur eventuella medel som efter den sista spelomgången kvarstår i Spelformens fonder ska disponeras.

## 3.17 Tvister

Om tvist uppkommer mellan Kund och Spelbolaget, ska parterna i första hand försöka lösa tvisten genom en överenskommelse. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt.

Tvist kan också prövas av Allmänna reklamationsnämnden - ARN (www.arn.se alternativt ARN, Box 174, 101 23 Stockholm) , vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

Kund kan även använda EU:s onlineplattform för tvistlösning (ec.europa.eu/consumers/odr) för att få hjälp om tvist uppstått med Spelbolaget.

# AVSNITT 4
# Villkor för spel på Värdeautomater

## 4.1 Spelinlämning

Spel på Värdeautomat sker genom att Kunden loggar in genom att använda e-legitimation (t.ex. BankID/Mobilt BankID) för att styrka sin identitet. E-legitimation är en teknisk lösning för legitimering som tillhandahålls av extern part. Kunden lägger därefter ett insatsbelopp i Värdeautomaten och via knapptryckningar på Värdeautomaten, eller direkt i displayen, väljer Kunden att starta sin spelomgång.

## 4.2 Öppettider

Kunden kan spela på Värdeautomat endast under den tid då den restaurang/bingohall som tillhandahåller Värdeautomater håller öppet. I bingohallar gäller särskilda öppettider för Värdeautomater. Information om detta finns i bingohallarna. Härutöver har Spelbolaget rätt att begränsa tillgängligheten till Värdeautomater på en viss restaurang/bingohall.

Spelbolaget har rätt att tillfälligt stänga av Värdeautomater för att genomföra systemunderhåll, uppgradering eller för att vidta andra tekniska åtgärder. Spelbolaget avser att i möjligaste mån utföra dessa åtgärder vid en tidpunkt och på ett sätt som innebär så små störningar som möjligt för Kunden.

## 4.3 Begränsning av insatsbelopp m.m.

För spel på värdeautomater har Spelbolaget rätt att begränsa Kunds spelande enligt vad som framgår av punkten 3.3 ovan.

## 4.4 Värdebevis och vinstutbetalning

Eventuell vinst på värdeautomat meddelas Kunden i värdeautomaten direkt efter avslutad spelomgång. Vid vinst på värdeautomat erhåller Kunden ett Värdebevis som skrivs ut från värdeautomaten. Värdebevis erhålls också om Kunden avslutar sitt spel när erlagd insats eller del därav återstår. Värdebeviset är personligt och får ej överlåtas. Kunden ansvarar för att förvara Värdebeviset som en värdehandling.

Kunden kan, mot uppvisande av giltig legitimation, lösa in Värdebeviset mot kontanter på den restaurang/bingohall där Värdebeviset har erhållits, eller hos Spelbolaget. Värdebeviset har en giltighetstid om 30 dagar från utskriftsdatum. Om Värdebeviset inte har lösts in inom denna tid och om Kunden inte heller inom denna tid har lämnat in en reklamation avseende spelet är Kundens rätt till tillgodohavandet enligt Värdebeviset förfallen.

Vinst utbetalas endast på begäran av Kunden och mot inlösen av Värdebevis. Vinst utbetalas ej om Värdebeviset är förlorat eller inte kan identifieras på ett entydigt sätt, t ex på grund av att det är sönderrivet eller dess kontrollnummer inte är fullt läsbart.

Spelbolaget förbehåller sig rätten att betala ut vinst eller återstående del av insats på andra sätt än genom värdebevis.

---