



Kundvillkor

Svenska Spel Sport & Casino AB

Innehållsförteckning

AVSNITT 1 Allmänna bestämmelser	4
1.1 Inledning	4
1.2 Definitioner	4
1.3 Kontaktinformation	5
1.4 Villkors giltighet, ändringar och hierarki	5
1.5 Korrespondens och krav på uppdatering av uppgifter	6
AVSNITT 2 Villkor avseende registrering av kundförhållande och nyttjande av Spelkonto	7
2.1 Ansökan om registrering och Spelkonto	7
2.1.1 Ansökan om registrering	7
2.1.2 Spelkonto	7
2.1.3 Förutsättningar för att bli Kund och inneha Spelkonto	7
2.2 Personliga inloggningsuppgifter Spelkonto	8
2.3 Medel på Spelkonto	8
2.3.1 Överföring av medel till Spelkonto	8
2.3.2 Överföring av medel från Spelkonto	9
2.3.3 Användande av medel på Spelkonto vid spel	9
2.3.4 Övriga bestämmelser om medel på Spelkonto	9
2.4 Spelbolagets rätt att stänga och avaktivera spel	9
2.5 Spelbolagets rätt att spärra Spelkonto	10
2.6 Uppsägning av Spelkonto samt avregistrering från Spelbolagets kundregister	10
2.6.1 Kunds uppsägning	10
2.6.2 Spelbolagets uppsägning	10
2.6.3 Verkan av uppsägning	11
2.7 Frivillig avstängning	11
2.8 Information om behandling av personuppgifter	12
2.9 Cookies	12
2.10 Förbud för otillåtet nyttjande av speldata, audiovisuellt innehåll m.m.	12
AVSNITT 3 Villkor för spel	13
3.1 Spelinlämning	13
3.1.1 Spelinlämning Online	13
3.1.2 Spelinlämning Ombud	13
3.2 Öppettider	14
3.2.1 Öppettider Online	14
3.2.2 Öppettider Ombud	14
3.3 Begränsning av insatsbelopp och antal spel	14
3.4 Begränsning av insättningar, inloggningsstider och förluster m.m.	14
3.5 Vinstutbetalning	14

3.5.1	Vinstutbetalning Online.....	14
3.5.2	Vinstutbetalning Ombud	15
3.5.3	Särskilt om andelsspel.....	16
3.6	Förbud mot spel på kredit.....	16
3.7	Förbud mot syndikatspel	16
3.8	Förbud mot manipulation av spelresultat och spel på vissa Spelobjekt.....	16
3.9	Spärr av medel på Spelkontot samt återtagande och återbetalningsskyldighet	17
3.9.1	Tillfällig spärr under utredning	17
3.9.2	Kundens ansvarsgrundande överträdelser	17
3.9.3	Uppenbart fel eller tekniskt fel	17
3.9.4	Personlig konkurs och förvaltare.....	17
3.9.5	Ansvarsbegränsning, kvittning och information.....	18
3.10	Giltighet, avbrutna spel och annullering av spel.....	18
3.10.1	Giltighet för spel.....	18
3.10.2	Ogiltigförklaring och avbrytande av spel	18
3.10.3	Återbetalning av insats vid avbrutna/ogiltigförklarade spel	18
3.10.4	Annullering av spel	18
3.11	Vinstbelopp	19
3.11.1	Avrundning av vinstbelopp	19
3.11.2	Skattefria vinster	19
3.11.3	Information om vinstbelopp	19
3.12	Reklamation.....	19
3.12.1	Allmänt.....	19
3.12.2	Reklamationstid	19
3.12.3	Prövning av reklamation	19
3.13	Ansvar och ersättningsskyldighet	19
3.13.1	Allmänt.....	19
3.13.2	Skada/förlust förorsakad i samband med spel	20
3.13.3	Skada på grund av avbrott/tekniskt fel	20
3.13.4	Information från Spelbolaget	20
3.13.5	Force majeure.....	20
3.14	Upphörande av Spelform.....	21
3.15	Twister	21

AVSNITT 1

Allmänna bestämmelser

1.1 Inledning

Svenska Spel Sport & Casino AB ("Spelbolaget") erbjuder spel under licens från Spelinspektionen och står under Spelinspektionens tillsyn. Spelformerna tillhandahålls online via Onlinekanaler samt hos Ombud. Att vara registrerad som Kund är ett krav för alla Spelformer.

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 fem avsnitt:

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

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 webbplatser. Därtill finns särskilda villkor för tjänsten "Spela tillsammans". 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 spela.svenskaspel.se, och momangcasino.se, samt kan även erhållas från kundservice.

1.2 Definitioner

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

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	Dessa kundvillkor för Svenska Spel Sport & Casino AB.
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 spela.svenskaspel.se , momangcasino.se och mobila lösningar.
Spelform	Samtliga spel som Spelbolaget tillhandahåller, till exempel kasinospel online, Stryktipset, Oddset, Poker m.fl.
Spelkonto	Ett konto hos Spelbolaget för insatser och utbetalningar vid spel samt registrering av spel.
Spelkvitto	Kvitto som Kunden erhåller vid spel hos Ombud som bevis för sitt spel.
Spelobjekt	En idrottstävling eller motsvarande som vadhållning avser.
Spelregler	Spelspecifika regler som reglerar respektive Spelform. Varje Spelform har egna Spelregler som återfinns under spela.svenskaspel.se/villkor-och-integritet/spelregler samt momangcasino.se/villkor-och-integritet/ .
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.
Övriga villkor	Villkor för tjänster som inte är spel, till exempel (men inte begränsat till) communities och chattrum på Spelbolagets webbplatser samt villkor för tjänsten "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:

Svenska Spel Sport & Casino AB
Kundservice
621 80 Visby
Telefon 0770 - 11 11 11
kundservice.sportochcasino@svenskaspel.se
spela.svenskaspel.se

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, spelförordningen 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 samt säga upp kundförhållandet enligt punkten 2.6.2.

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 eller via Onlinekanaler. I samband med ansökan begär Spelbolaget eller Ombud 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 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 tillhandahålllet 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;
- 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 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

Vid inloggning på Spelkontot 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. Vid misstanke om att inloggningsuppgifter för e-legitimation kommit någon annan tillhanda ska Kunden omedelbart kontakta Spelbolaget och spärra sitt Spelkonto. 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 registrerat 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 3.6 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. Sätillvida 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 på Spelbolagets webbplatser. 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 spärta 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 betar 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 inestående medel på Spelkontot utbetalda till sig efter ansökan hos Spelbolaget såtillvida inte annat anges i dessa Kundvillkor. I punkten 3.9 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 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 exempelvis 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 Spelkonto avslutas ska Spelbolaget, senast fem (5) vardagar efter avslut, överföra eventuellt tillgodohavande på Spelkontot till det av Kunden angivna svenska bankkonto. 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 3.9 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 Information om behandling av personuppgifter

Information om Spelbolagets behandling av Kunders personuppgifter framgår i Svenska Spel Sport & Casinos information om behandling av personuppgifter som finns tillgänglig på spela.svenskaspel.se och momangcasino.se, alternativt kan erhållas av Spelbolagets kundservice (kontaktinformation framgår i punkten 1.3 ovan).

2.9 Cookies

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

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

Dessutom används cookies för att Spelbolaget ska kunna föra statistik över webbplatsernas besökare. Mer information om Spelbolagets användning av cookies lämnas på spela.svenskaspel.se och momangcasino.se.

2.10 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, audiovisuellt innehåll från sportsändningar, kommentarer till dessa 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 webbplatser spela.svenskaspel.se alternativt momangcasino.se, eller via mobila tillämpningar som exempelvis appar framtagna av Spelbolaget. För information om vilka Spelformer som kan spelas via Onlinekanaler hänvisas till webbplatserna. Webbplatserna 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 överlätas.

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 webbplatserna.

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 insatsbelopp och antal spel

För att kunna spela 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 har rätt att införa en övre gräns för antal spel och insatser per Spelform, tid och Kund, vilket i förekommande fall framgår av Spelreglerna för respektive Spelform och/eller av den information som lämnas i samband med det aktuella spelet.

3.4 Begränsning av insättningar, inloggningstider och förluster m.m.

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 riskfyllt beteende (såsom bl.a. gränshöjningar) kan Kund komma att kontaktas av Spelbolaget i syfte att uppfylla omsorgsplikten.

3.5 Vinstutbetalning

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

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.

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

3.5.2 Vinstutbetalning Ombud

3.5.2.1 Allmänt

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

Under Spelkvittots giltighetstid, en månad från vinstillfället (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 2.8 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. Vid högre vinstbelopp erbjuds Kunden ett personligt möte med representanter för Spelbolaget och utbetalande bank.

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.

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

3.5.2.2 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 3.5.2.1 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.

3.5.3 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 följande.

Kunden ska erhålla ett Spelkvitto i original som utvisar Kundens andel av det aktuella spelet. Kunden betalar till Ombudet viss, på kvittot angiven, andel av insatsen samt sin del av andelsavgiften på det aktuella spelet samt uppvisar giltig svensk ID-handling som accepteras av Spelbolaget för att spelet ska registreras. Andelsavgift tas ut av Ombudet och är 10 % av insatsen, dock som högst 150 kronor per andel.

Köpt andel kan återlämnas till det Ombud där andelen köptes varvid av Kund erlagd betalning för andelen återbetalas, förutsatt att så sker inom 15 minuter från andelsköpet. Återlämning kan dock aldrig ske senare än tidpunkt för annullering i enlighet med vad som framgår av Spelreglerna för det aktuella andelsspelet. Kan Spelkvittot inte på ett entydigt sätt identifieras, t ex på grund av att det är sönderrivet eller dess kontrollnummer inte är fullt läsbart, kan andelen inte återlämnas. Härutöver har Kund inte möjlighet att annullera andel.

Vinst på andelsspel utbetalas till Spelkontot. Vid utbetalning av Kundens andel görs öresavrundning enligt punkten 3.11 nedan. Om vinst på andelsspel består av flera enskilda vinster räknas, i förekommande fall, vinstbelopp inom samma vinstgrupp ihop. Öresavrundning görs sedan av vinstbeloppen per varje enskild vinstgrupp. Därefter räknas vinstbeloppen ihop till den sammanlagda vinsten på Kundens andel.

3.6 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 3.9 nedan.

3.7 Förbud mot syndikatspel

Syndikatspel är inte tillåtet, d.v.s. organiserad inlämning av spel från fler än en Kund eller flera Lag (genom tjänsten "Spela tillsammans") eller en kombination av Kund och Lag, som innebär ett kringgående av de för den aktuella Spelformen gällande Spelreglerna eller Övriga villkor, speciellt med avseende på insatsbegränsningar. Vid befogad misstanke om syndikatspel har Spelbolaget rätt att agera i enlighet med punkt 3.9 nedan.

3.8 Förbud mot manipulation av spelresultat och spel på vissa Spelobjekt

Det är inte tillåtet för Kund att på ett otillbörligt sätt försöka påverka resultatet i spelet, inklusive men inte begränsat till manipulation av idrottsresultat.

Det är vidare inte tillåtet för Kund att spela på sådant Spelobjekt som Kunden direkt eller indirekt har möjlighet att påverka utgången av, eller att spela på Spelobjekt med kännedom om att tredje man har eller har haft möjlighet att direkt eller indirekt påverka spelresultatet.

Spelbolaget förbehåller sig rätten att monitorera spel för att bland annat upptäcka ovanliga spelmönster samt spärra spel om misstanke om otillbörlig påverkan av spelresultat och/eller otillåtet spel enligt ovan föreligger.

Spelbolaget polisanmäler alla befogade misstankar om spelfusk.

3.9 Spärr av medel på Spelkontot samt återtagande och återbetalningsskyldighet

3.9.1 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 förvaltarens skap,

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.

3.9.2 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.

3.9.3 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.

3.9.4 Personlig konkurs och förvaltarens skap

Om Spelbolagets utredning visar att Kunden är försatt i personlig konkurs eller står under förvaltarens skap 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.

3.9.5 Ansvarsbegräsning, kvittning och information

Kunden har inte rätt till ersättning för skada, direkt som indirekt, till följd av att Spelbolaget vidtar åtgärd enligt denna punkt 3.9.

Om Spelbolaget enligt punkterna 3.9.2–3.9.3 ovan har en fastställd fordran mot Kunden, har Spelbolaget rätt att kvitta sådan fordran mot medel som finns inestående 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.

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 webbplatser 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 annullering 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 kronor. 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 reklimationsblankett. Kund kan även kontakta kundservice via chat, email eller telefon. Kontaktuppgifter till kundservice samt länk till reklimationsblankett finns på spela.svenskaspel.se/kundservice samt momangcasino.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 inte (i) 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.

3.13.4 Information från Spelbolaget

Information som tillhandahålls av Spelbolaget eller dess partners (såsom exempelvis resultat, ställning, matchtid, statistik, kommentarer och analyser) ska inte läggas till grund för beslut att spela hos Spelbolaget utan endast ses som allmänna upplysningar. Sakförhållanden kan ändras och Spelbolaget kan inte garantera att upplysningarna är uppdaterade och/eller korrekta, varför Spelbolaget inte heller påtar sig något ansvar för riktigheten av aktuell information såtillvida Spelbolaget inte agerat grovt vårdslöst eller med uppsåt i samband med tillhandahållandet av informationen. 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.

3.13.5 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.

3.14 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.

3.15 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.
