



Értékesítési Szabályzat

Miniterminálon történő sorsjegy értékesítéshez

3. kiadás

Budapest, 2025. 03. 08.

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	2
1.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA	2
2.	A SZERENCSEJÁTEKOK SZERVEZÉSE, LEBONYOLÍTÁSA	2
3.	RÉSZVÉTELI SZABÁLYZATOK	3
4.	AZ ÉRTÉKESÍTŐ PARTNER FELADATAI.....	3
5.	FELELŐS JÁTEKSZERVEZŐI MAGATARTÁS	4
6.	ÉRTÉKESÍTŐK KÉPZÉSE	5
7.	ÉRTÉKESÍTŐHELYRŐL TÖRTÉNŐ KITILTÁS	5
8.	KAPCSOLATTARTÁS.....	6
II.	ÉRTÉKESÍTŐHELYEK ELLÁTÁSA	6
1.	AZ ÉRTÉKESÍTŐHELYEK ELLÁTÁSA.....	6
2.	A SZERVEZŐTŐL KAPOTT ELLÁTMÁNYOK ÁTVÉTELE.....	7
2.1	A SÉRÜLT KÜLDEMÉNYEK KEZELÉSE	8
3.	SZZRT.-NEK KÜLDENDŐ ANYAGOK KEZELÉSE	8
III.	AZ ÉRTÉKESÍTŐI JOGOSULTSÁG.....	9
1.	ESZKÖZKEZELŐI JOGOSULTSÁG ÉS A JOGOSULTSÁG VISSZAVONÁSA.....	9
2.	FELHASZNÁLÓK ÉS JOGOSULTSÁGOK.....	10
IV.	SORSJEGYEKKEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK	11
1.	ÁLTALÁNOS ISMERETEK	11
2.	A JÁTEKOSKÁRTYA ÉS JÁTEKOSKÁRTYA BEJELENTKEZÉS.....	12
3.	A SORSJEGYEK ÉRTÉKESÍTÉSE.....	13
3.1	ELADÁS TÖRLÉS.....	13
4.	NYEREMÉNYKIFIZETÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	13
4.1	NYEREMÉNY KIFIZETÉS	14
4.2	NYEREMÉNYKIFIZETÉS TÖRLÉS	15
3	SORSJEGY LELTÁR	15
V.	VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	16
1.	ÜZLETI TITOK, ÜZLETI TITOK MEGŐRZÉSE	16
2.	TEENDŐK VÁRATLAN ESEMÉNY BEKÖVETKEZÉSEKOR	16
3.	VÁSÁRLÓK KÖNYVÉBE TETT BEJEGYZÉSEK.....	16
4.	SZÁMVITELI BIZONYLAT.....	16
5.	AZ ÉRTÉKESÍTŐHELYEK ELLENŐRZÉSE.....	17
6.	IDEIGLENES RENDELKEZÉSEK.....	18

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Az Értékesítési Szabályzat hatálya

- a) A Szerencsejáték Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Szervező), mint szerencsejáték szervező és a vele szerződő fél (a továbbiakban: Értékesítő partner) minden olyan üzleti kapcsolatában, amelynek keretében Szervező az általa kibocsátott kaparós sorsjegyek Zebra TC 27 mobil adatgyűjtő eszközön (továbbiakban Miniterminál) történő árusítására, nyereménybeváltására jogosultságot ad az Értékesítő partnernek jelen Értékesítési Szabályzat (a továbbiakban ÉRTSZ) rendelkezéseit kell alkalmazni.
- b) Az ÉRTSZ a Szervező és az Értékesítő partner között létrejött értékesítési szerződés (a továbbiakban: Értékesítési szerződés vagy ÉSZ) elválaszthatatlan melléklete.
- c) Az SzZrt. jogosult az ÉRTSZ-et egyoldalúan kiegészíteni, módosítani. Az SzZrt a módosításról és a módosított ÉRTSZ ÉTO felületen történő közzétételéről, annak hatályba lépését megelőzően 7 nappal elektronikusan értesíti az Értékesítő partnereket az Értékesítést Támogató Oldalon (a továbbiakban ÉTO) történő hír megjelenítésével. **Az Értékesítő partner és az értékesítő köteles hetente legalább egyszer bejelentkezni az ÉTO felületére** és megnézni az ÉTO híreket.
- d) Az ÉRTSZ előírásai valamennyi értékesítőre kötelezőek, ezért az ÉRTSZ-et valamennyi értékesítőhelyen elektronikus vagy nyomtatott formában az értékesítők számára hozzáférhetővé kell tenni. (Elérhető: ÉTO – Oktatás fül – E-learning gomb – Keresés – Letölthető anyagok.) **Az ÉRTSZ elválaszthatatlan melléklete a MINITERMINÁLOS TERMÉKISMERETI ÉS ESZKÖZKEZELŐ TANANYAG az SzZrt. sorsjegyértékesítői számára** c. dokumentum (a továbbiakban: Tananyag). A Tananyag elérhető: ÉTO – Oktatás fül – E-learning gomb – Keresés.
- e) Az Értékesítő partner az ÉRTSZ-ben foglaltak betartásáért teljeskörű felelősséggel tartozik mind a saját, mind az értékesítőhelyen a Miniterminált kezelők vonatkozásában.
- f) A Szervező jogosult az Értékesítő partner forgalmazásának azonnali hatályú felfüggesztésére, ha az Értékesítő partner az ÉSZ – vagy annak elválaszthatatlan részét képező ÁSZF vagy az ÉRTSZ alapján fennálló bármely kötelezettségét megszegi, ideértve különösen azokat az eseteket, amikor Értékesítő partner tevékenységével a játék tisztaságát megsérti és ezzel a Szervezőnek vagy harmadik személynek kárt okoz vagy okozhat.
- g) Jelen Értékesítési Szabályzat **2025. március 08.** napján lép hatályba, visszavonásig érvényes és hatálybalépésével a 2024. november 28. napján kiadott *Értékesítési Szabályzat Miniterminálon értékesítőknek* szabályzó hatályát veszti.

2. A szerencsejátékok szervezése, lebonyolítása

- a) A kaparós sorsjegyek (továbbiakban sorsjegy(ek)), mint szerencsejátékok szervezését, lebonyolítását, kibocsátását és forgalmazását a következő előírások szabályozzák:
 - 1) a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény (Szjtv.),
 - 2) az egyes szerencsejátékok engedélyezésével, lebonyolításával és ellenőrzésével kapcsolatos feladatok végrehajtásáról szóló 20/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet,
 - 3) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
 - 4) a felelős játékszervezés részletes szabályairól szóló 5/2021.(X.21.) SZTFH rendelet,

- 5) a szerencsejátékot felügyelő hatóság (továbbiakban SZTFH) rendeletei.
- b) A kaparós sorsjegyek szervezése és lebonyolítása, kibocsátása és értékesítése kizárólagos jogkörrel Szervező hatáskörébe tartozik.
- c) Az értékesítőhely szakmai irányítását és felügyeletét közvetlenül a területileg illetékes területi képviselő látja el, Értékesítő partner vele tartja a közvetlen kapcsolatot.

3. Részvételi Szabályzatok

- a) Jogsabályi előírás, hogy a szerencsejáték-szervezőnek biztosítania kell a szerencsejátékkal összefüggő valamennyi tudnivaló játékosok számára való nyilvánosságát, amit a Részvételi Szabályzatok (továbbiakban: RSZ) biztosítanak. **Az RSZ-ek a játékosok és a Szervező közötti jogviszonyt szabályozzák.** Amikor a játékos megvásárol egy sorsjegyet magára nézve kötelezőnek ismeri el az adott játék RSZ-ét.
- b) A Szervező a kaparós sorsjegyek hatályos **RSZ-eit az internetes honlapján** (<https://www.szerencsejatek.hu/>) teszi elérhetővé.
- c) Ha a játékos **nyomtatott RSZ-t igényel**, az SzZrt. az érintett játék RSZ-ét, az RSZ-ben előírt határidővel postai úton megküldi a játékos számára. A játékos az Ügyfélszolgálati Osztály telefonszámán (06-1/201-0580) igényelheti a nyomtatott RSZ megküldését.

4. Az Értékesítő partner feladatai

- a) A küldeményekkel kapcsolatos kérdésekkel, problémákkal az Értékesítő partner ÉTO űrlapon (Saját oldal – Heti küldemény reklamációk), vagy e-mailen (log-info@szerencsejatek.hu) a Szervező Logisztikai Osztályhoz (továbbiakban LO) fordulhat.
- b) Az elszámolással kapcsolatos kérdésekben e-mailen (keopartner@szerencsejatek.hu) az Elszámoló Osztályhoz (továbbiakban EO) fordulhat.
- c) Az Értékesítő partner köteles, **a tervezett változást megelőző 10 naptári nappal az ÉTO felületén bejelenteni** az Értékesítési Szerződésben (továbbiakban ÉSZ) megadott
- **forgalmazási rend** tervezett módosítását (ÉTO→ Saját oldal→ Forgalmazási rend),
 - és a **forgalmazás szünetelését** (ÉTO→ Saját oldal→ Szüneteltetés). A szezonálisan nyitva lévő értékesítőhelyeknél az *aktív forgalmazáson* kívüli időszakot is be kell jelenteni szüneteltetésnek.
- A forgalmazási rend bejelentés szerinti módosítására vagy a forgalmazás szüneteltetésére (pl. szabadság, üzlet felújítás stb.) **csak a Szervező írásos engedélye alapján kerülhet sor.**
- d) Értékesítő partner köteles **a forgalmazási rendjének előre nem tervezhető változását** (pl. áramszünet, betegség stb.) az ÉTO felületén bejelenteni (ÉTO→ Saját oldal→ Forgalmazási rend→ Rendkívüli nyitva tartás/Rendkívüli zárva tartás). Amennyiben a bejelentés az ÉTO-n keresztül nem lehetséges, telefonon kell a területileg illetékes Értékesítési Régió Értékesítés Szervező Osztályát tájékoztatni a változásról.
- e) A jogsabályi előírásoknak való megfelelés érdekében az ügyféltérben minden értékesítőhely köteles kihelyezni az **ÉTO - Kezdő oldal - Ellenőrző listák menüben** (Fogadói tájékoztató anyagok, Marketing anyagok, Kereskedelmi anyagok) **szereplő, előírt tájékoztatókat** az ellenőrző listákban megadott helyen. (Az értékesítők által kitöltött és

elmentett *Ellenőrzési lista* az Értékesítő partner számára elérhető és ellenőrizhető az ÉTO felületén. Az *Ellenőrzési lista* alapján bármikor önellenőrzés végezhető el.)

- f) Az Önellenőrzést az értékesítőhelyenként **heti egyszer el kell végezni**, a hiányzó, sérült, kopott anyagok **utánrendeléséről, pótlásáról haladéktalanul gondoskodni kell**. Az Önellenőrzést az Értékesítő partner, vagy bármelyik az értékesítő helyhez rendelt felhasználó el tudja végezni.
- g) A sérült vagy megkopott tájékoztatók/plakátok/kiírások pótlásáról az Értékesítő partnernek folyamatosan gondoskodni kell, a hatályukat veszített anyagok be nem vonása ugyanolyan hibának minősül, mint a kihelyezendő anyagok hiánya!
- h) Értékesítő partnernek haladéktalanul értesítenie kell területileg illetékes területi képviselőt a **Vásárlók Könyvébe tett minden bejegyzésről, amely Szervező termékeinek forgalmazásával kapcsolatos tevékenységgel összefüggésbe hozható**, valamint a bejegyzéssel kapcsolatos minden levelezés egy másolati példányát a területi képviselőn keresztül, legkésőbb azok keletkezését követő héten a Szervező területileg illetékes Értékesítési Régiójának kell eljuttatnia.
- i) Értékesítő partner az értékesítőhelyen köteles a sorsjegyvásárlásra a bankkártyás fizetési lehetőséget folyamatosan biztosítani.

5. Felelős játékszervezői magatartás

- a) A felelős játékszervezés szellemében Szervező az Értékesítő partnertől és minden a termékeit értékesítő alkalmazottjától felelős értékesítői magatartást vár el. A felelős értékesítői elvárásoknak való megfelelés érdekében Értékesítő partnernek és alkalmazottainak:
 - 1) **TILOS 18 éven aluliak számára kaparós sorsjegyet értékesíteni, részükre nyereményt fizetni!** Kiskorú személy még a sorsjegy kiválasztásában sem vehet részt. Kétség esetén a játékost fel kell kérni **életkora önkéntes igazolására személyazonosításra alkalmas okmány bemutatásával**. Amennyiben a játékos a felkérésnek **nem tesz eleget, illetve 18. életévét még nem töltötte be**, számára sorsjegy nem értékesíthető, nyeremény nem fizethető.
 - 2) TILOS a játékosvédelmi intézkedésekben engedélyezett vásárlási limitet meghaladó értékben a játékos kiszolgálása!
 - 3) TILOS a játékosnak szerencsejátékot hitelbe adni! Hitelből történő szerencsejáték értékesítés tilalma alatt azt kell érteni, hogy a szerencsejáték értékesítő nem biztosíthat hitelkeretet a játékosnak, valamint nem bocsáthat pénzt a játékos rendelkezésére (nem nyújthat kölcsönt) a kaparós sorsjegy ellenértékének fedezetéül.
 - 1) TILOS a nyeremény megosztására vonatkozóan megállapodást kötni!
 - 2) TILOS a játékosokkal játékközösséget szervezni az értékesítőhelyen!
 - 3) TILOS bármilyen előítéllettel (nemre, fajra, vallásra, szexuális irányultságra, esetleges fogyatékosyságra, megjelenésre stb. vonatkozóan) megkülönböztetni a játékosokat, és ilyen irányú megnyilvánulásuktól is tartózkodnia kell!
 - 4) A játékos adatait – személyes adatok, játékos szokások, nyereményre vonatkozó információk – üzleti titokként kell kezelni!
 - 5) Kötelessége a játékosok bejelentéseit, panaszokat gyorsan és megbízhatóan kezelni!

- 6) Kötelessége minden a Szervezővel, a játékokkal, illetve az értékesítőhellyel kapcsolatos hírnévrontást elkerülni, illetve megakadályozni!

6. Értékesítők képzése

- a) A képzések az ÉTO-n történő regisztrációt követően, ÉTO felületre belépve érhetőek el. A hatályos tananyag a Szervező e-learning felületén érhető el (elérési út: ÉTO – Oktatás - e-learning gomb - Keresés).
- b) A képzés online távoktatás formájában valósul meg, önálló otthoni felkészüléssel. A képzés teljesítése az e-learning tananyag minden oldalának megnyitása és teljeskörű elsajátítása.
- c) A Miniterminál kezelői vizsga feltétele érvényes online Felelős Játékszervezés vizsga, illetve 3 hónapnál nem régebbi, bejegyzéstől mentes hatósági erkölcsi bizonyítvány bemutatása. A bejegyzésmentes erkölcsi bizonyítvány meglétének ellenőrzése az értékesítő partner feladata. A vizsga írásbeli online teszt, amelynél a teljesítés feltétele a legalább 80%-os eredmény.
- d) A képzések teljesítéséről vizsgabizonyítvány nem kerül kiállításra, a Miniterminálkezelő érvényes tanúsítványai az ÉTO felületen érhetőek el.
- e) A Miniterminálos értékesítők felelős játékszervezésből évente felújító képzésre kötelezettek, ami a miniterminálkezelői jogosultság feltétele. Erről az e-learning rendszer határidő megjelöléssel személyes tájékoztatást küld e-mailen az értékesítőnek.

7. Értékesítőhelyről történő kitiltás

- a) Az eseti kitiltás során az értékesítést végző személy a játékost az RSZ alapján az értékesítőhelyről kiutasítja és megtiltja a szerencsejátékban való részvételt. Eseti kitiltásra a Szervező és a játékos között a szerencsejátékban való részvételre létrejött, vagy annak érdekében kezdeményezett szerződés játékos általi súlyos megszegése esetén van helye (pl.: az értékesítőhelyen tartózkodókat zavarja, megbotránkoztató, riadalmat kelt), a részletes szabályok az RSZ-ekben vannak rögzítve.
- b) A *Nyilatkozat értékesítőhelyi kitiltásról* nyomtatványtömböt (jelen pontban nyilatkozat) a Sorsjegydossziében kell tárolni. A nyilatkozattömböt **igényelni** az ÉTO-n, vagy a log-info@szerencsejatek.hu e-mail címen lehet. Az **utolsó nyilatkozat** felhasználását követően a nyilatkozat tömb fedőlapjait az értékesítőhelyen meg kell semmisíteni.
- c) A kitiltás menete:
 - 1) A kitiltandó személlyel el kell számolni.
 - 2) Az értékesítőnek a *nyilatkozatot* teljeskörűen kell kitölteni, alá kell írni – a *kitiltottra vonatkozó adatoktól* el lehet tekinteni, ha azt a kitiltott személy nem adja meg.
 - 3) A kitöltött „A” példányt lehetőség szerint át kell adni a kitiltott személynek, a nyilatkozat „B” példányát lezárt borítékban az LO részére postai küldeményben kell megküldeni.
 - 4) Amennyiben az „A” példányt a kitiltott személy nem vette át, vagy a kitöltés befejezése előtt távozott, az „A” példányt a nyilatkozat „B” példányával együtt kell beküldeni.
 - 5) A borítékon fel kell tüntetni az értékesítőhely *azonosító* számát, a *beküldés hetét*, a nyilatkozat *sorszámát*, a beküldött példányt (B vagy A és B) és az „Eseti kitiltás” feliratot.

- d) Az esetleg *rontott nyilatkozatot* át kell húzni, „*rontott*” felirattal el kell látni, és a helyesen kitöltött példánnyal együtt kell az LO részére megküldeni, a heti küldeményben.
- e) A nyilatkozatot beküldésig olyan módon kell kezelni, hogy az abban lévő személyes adatokat illetéktelen személy ne ismerhesse meg.
- f) A **kitiltás visszavonását** indoklással a nyilatkozat *Egyéb* részén kell feltüntetni. Amennyiben az „A” és „B” példánya is elérhető a kitiltás visszavonása ugyanazon nyomtatványon rögzíthető, egyébként új nyilatkozaton kell rögzíteni.

8. Kapcsolattartás

- a) Az értékesítőhely szakmai felügyeletét közvetlenül az Értékesítési Régiók által kijelölt **területi képviselő** látja el.
- b) A **Belső Help Desk** (továbbiakban BHD) segít a forgalmazás során felmerülő problémák megoldásában. A Miniterminál meghibásodását haladéktalanul jelezni kell a BHD felé. A BHD elérhető a hét minden napján 7 órától 23 óráig a 06-1-487-2900-as, illetve a 06-1-555-5212-es telefonszámokon.
- c) Az Értékesítő partnerek forgalmazásával, annak elszámolásával, inkasszóval, óvadékkal kapcsolatos ügyekben az Elszámoló Osztály foglalkozik (keopartnerek@szerencsejatek.hu).
- d) Az SzZrt. az ÉTO elérhetőségét regisztráció után biztosítja az értékesítőknek is. Az ÉTO rendszerbe kizárólag 18. életévüket betöltött személyek regisztrálhatnak. Az ÉTO segíti a partnerekkel és az értékesítőkkal való kapcsolattartást, tájékoztatást, oktatásra való jelentkezést, a szintfelmérő és egyéb online vizsgák teljesítését, egyes anyagok rendelését stb. Az SzZrt. továbbá ezen az oldalon teszi elérhetővé az értékesítők számára a mindenkor hatályos ÉRTSZ-et, illetve tájékoztat az ezekben történő változásokról is.
- e) Az értékesítő köteles az ÉTO-ban regisztrált e-mail címét és telefonszámát változás esetén aktualizálni, az adatok aktualizálásáért az értékesítő a felelős.

II. ÉRTÉKESÍTŐHELYEK ELLÁTÁSA

1. Az értékesítőhelyek ellátása

- a) Az értékesítőhelyeket a LO látja el heti küldeményen keresztül postai úton a forgalmazáshoz szükséges plakátokkal, kötelezően kihelyezendő feliratokkal, kötelező arculati elemekkel és **sorsjegyekkel**.
- b) Induláskor, és új sorsjegy kibocsátásakor sorsjegyekkel, sorsjegy kisokosokkal, egyéb előírt és marketing kiadványokkal továbbá a küldemények beküldéséhez szükséges inverz címirattal az SzZrt. rendelés nélkül látja el az értékesítő helyet. (Az inverz címirat nyomtatvány 90 napig használható fel, a felhasználási határidő feltüntetésre kerül rajta.)
- c) A rendelhető anyagokat
 - az **ÉTO Megrendelés modulon**, vagy
 - az erre rendszeresített **e-mail** címen (log-info@szerencsejatek.hu) lehet igényelni (Pl.: inverz címirat nyomtatvány).
- d) Az értékesítő ÉTO-n történő rendelési jogosultsága (nem rendelhet/rendelhet/jóváhagyhat) az Értékesítő partner egyedi beállításától függ. A modul használatának leírását az ÉTO-n megnyitható és letölthető ÉTO Felhasználói Kézikönyvek tartalmazzák.

2. A Szervezőtől kapott ellátmányok átvétele

- a) SzZrt. a **heti küldeményét általában pénteken 8–16 óra között**, a kiküldésre kerülő anyagok mennyiségétől függően A4-es talpas borítékban vagy dobozban juttatja el a megadott címre.
- b) A heti küldeményeket lehetőleg az átvétel napján ellenőrizni kell és a sorsjegyeket legkésőbb a következő munkanap nyitás előtt be kell vételezni.
- c) Ha bármely okból (pl. ünnepnap) **nincs heti küldemény** vagy eltérő időpontban kerül kézbesítésre, az SzZrt. heti küldeményen keresztül, email-en vagy Miniterminálra küldött üzenetben küld értesítést a kézbesítés elmaradásáról/várható időpontjáról.
- d) **A heti küldemények kézbesítését** a Posta vonalkód azonosítóval ellátott ún. MPL Üzleti csomagként végzi.
 - 1) Amennyiben a küldemény **kézbesítése bármely okból meghiúsul**, a kézbesítő tájékoztatást ad a második kézbesítés időpontjáról, vagy a címiraton lévő telefonszámon a Magyar Posta Zrt. felveszi a kapcsolatot az értékesítőhellyel, hogy a küldemény másodszori kézbesítésének időpontját egyeztessék.
 - 2) Amennyiben a megadott időszakban a **második kézbesítés is meghiúsul**, az *értesítőn* megjelölt időpontig az *értesítőn* megjelölt postahivatalban vehető át a csomag.
 - 3) A küldemény átvételekor az értékesítőnek meg kell győződnie a küldemény sértetlenségéről, amit aláírásával kell igazolnia.
- e) Ha egy küldemény az értékesítőhelyre pénteken, illetve ettől eltérő kézbesítés esetén az SzZrt. által előre **jelzett napon 16 óráig nem érkezik meg**, azt **haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő első munkanapra** (hétfő-péntek) eső nyitási napon, még az értékesítés megkezdése előtt az LO-nak be kell jelenteni.
- f) A küldemény érkezését követően **annak tartalmát egyeztetni kell** a küldeményben elhelyezett *Kiválogatott terméklista* alapján.
 - 1) Amennyiben a küldeménnyel a *Kiválogatott terméklista* **nem érkezik meg, annak pótlását** haladéktalanul, de legkésőbb a küldemény kézhezvételét követő első munkanapon igényelni kell az LO-tól.
 - 2) Amennyiben a **küldemény tartalma és a *Kiválogatott terméklista* között eltérés mutatkozik**, illetve a küldeményben elhelyezett anyag(ok) sérült(ek), haladéktalanul, de legkésőbb a csomag kézhezvételét követő első munkanapon be kell jelenteni az eltérést mutató tételek teljes felsorolásával az LO-nak.
- g) A jelen pontban előírt küldeménnyel kapcsolatos bejelentéseket az LO felé
 - az ÉTO felületén (Saját oldalam → Heti küldemények → Reklamációk → ELOREL) elektronikus úrlapon, vagy
 - e-mailben (log-info@szerencsejatek.hu) kell megtenni.
- h) A küldemény átvételével, a kézbesítés elmaradásával, illetve a küldemény hiányosságával kapcsolatos bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén SzZrt. a küldeményt a *Kiválogatott terméklista* szerint átvettnek tekinti.

2.1 A sérült küldemények kezelése

- a) A Posta sérült küldeményt csak akkor visz ki, ha a sérülés olyan, hogy a tartalomhoz nem lehet hozzáférni, ezért zárópecsétjeggyel lezárja a sérült csomagot, a további sérülés megakadályozására.
- b) Amennyiben a kiszállításkor mégis sérül/tovább sérül a küldemény:
- 1) Ha a sérülés olyan, hogy a tartalomhoz nem lehet hozzáférni, a küldeményt át kell venni.
 - 2) Ha a sérülés olyan, hogy a tartalomhoz hozzá lehet férni, vagy akár csak kétség merül fel ez iránt, az átvételt meg kell tagadni. Ilyen esetnek számít az is, ha **postai ragasztószalaggal rögzítve átcsomagolt** küldemény érkezik. Az át nem vett küldemény tényét, a körülményeket és a sérülés jellegét, az ÉTO felületén (Saját oldalam → Heti küldemények → Reklamációk → ELOREL) található elektronikus űrlapon vagy e-mail útján (log-info@szerencsejatek.hu) haladéktalanul be kell jelenteni.
 - Az át nem vett sérült küldeményt a kézbesítő postán bontják fel az Értékesítő partner, vagy az általa megbízott értékesítő jelenlétében, amiről jegyzőkönyv készül.
 - A küldemény akkor vehető át, amennyiben **a Kiválogatott terméklista és a küldemény tartalma** megegyezik.
 - A postai jegyzőkönyvet a log-info@szerencsejatek.hu email címre kell beküldeni.
 - 3) Ha a rendelkezésre tartási időben a postahelyen nem jelentkezik, az át nem vett sérült csomagot a Posta visszaküldi az SzZrt. számára.

3. SzZrt.-nek küldendő anyagok kezelése

- a) Az értékesítőhelyről a beküldendő anyagok postai úton jutnak el az SzZrt.-hez, melyet **a posta a küldemények kézbesítésével egyidőben vesz át az értékesítőhelyen, vagy feladható bármelyik postahivatalban.**
- b) A küldemények visszaküldéséhez az LO automatikusan **inverz címirat nyomtatványt** küld. Az inverz címiraton előre feltüntetésre kerül a feladó és a címzett, továbbá az inverz címirat felhasználási ideje. (Figyelem! **A lejárt címirattal feladott küldeményt** - a címirat **90 napig** használható fel - nem kapja meg az SzZrt., azt a postahivatalban történő ellenőrzést követően visszaküldik az értékesítőhelyre!)
- c) Rendkívüli inverz címirat rendelés beküldhető az ÉTO-n (Rendelhető termékek) vagy a log-info@szerencsejatek.hu e-mail címen. A rendelést az LO a rendelést követő héten heti küldeményben juttatja el az értékesítőhely részére.
- d) A küldemény SzZrt. által bérmentesített, ezért nem kell a feladásért fizetni.
- e) Az SzZrt. számára **küldeményt csak akkor kell küldeni, ha van beküldendő anyag.** (Pl.: Borítékos sorsjegyakció pályázatok beküldendő borítékjai)
- f) A sorsjegyek visszaküldéséhez az LO által biztosított, roncsolás nélkül bonthatatlan értékszállító tasakot kell használni (továbbiakban Értékszállító tasak), amit lezárva, a EO-nak címezve, tartalom megjelöléssel kell a beküldésre használt borítékba/dobozban helyezni.
- g) Az értékesítőhelyen a csomagot összekészítő értékesítőnek:
- 1) minden beküldendő anyagra rá kell írnia az értékesítőhely azonosító számát,
 - 2) a beküldendő anyagokat címettenként külön-külön borítékba kell rakni,

- 3) az egyes borítékokon fel kell tüntetnie azok tartalmát, az értékesítőhely azonosító számát és a küldemény címzettjét,
 - 4) az egyes borítékokat le kell zárni és a borítékokat ragasztáson felül alá kell írni,
 - 5) a fentiek szerint összekészített borítékokat egy az LO-nak címzett közös gyűjtőborítékban vagy nagyobb mennyiség esetén dobozban kell elhelyeznie.
- h) A küldeményben elhelyezett anyagokról ki kell állítani az inverz címiratot, melynek alsó és felső részében egymással megegyezően kell a címzett szervezeti egység melletti sorban lévő jelölőnégyzetben a beküldésre kerülő borítékok darabszámát jelölni. Sorsjegy visszaküldése során az *Értékszallító tasak* részben a tasak sorszámát is fel kell vezetni.
- i) A postai alkalmazott a küldemény átvételekor a címirat alsó és felső részét is aláírásával és bélyegző lenyomattal látja el. Ezt követően kell a címiratot a jelzésnél szétvágni. A címirat egy példányát (MPL ÜZLETI CSOMAG-CÍMIRAT) a postai alkalmazott egy átlátszó tasakban helyezi el, melyet ráragaszt a küldeményre. A címirat másik példányát (MPL ÜZLETI CSOMAG-FELADÓVEVÉNY) az értékesítőhelyen kell megőrizni legalább egy hónapig, majd helyben meg kell semmisíteni.
- j) Az értékesítőhely csak a számára küldött címiratot használhatja, és csak az azon feltüntetett határidőn belül. Más feladóval ellátott, lejárt címiratot a postai alkalmazott nem vehet át.

III. AZ ÉRTÉKESÍTŐI JOGOSULTSÁG

1. Eszközkezelői jogosultság és a jogosultság visszavonása

- a) A Miniterminál kezelését, az azon való forgalmazást kizárólag a megfelelő eszközkezelési jogosultsággal rendelkező, saját felhasználó azonosítóján bejelentkezett személy végezheti. Sikeres vizsgát követően az értékesítő érvényes tanúsítványai az ÉTO felületen érhetők el.
- b) **Az azonosító kód legkésőbb a vizsgát követő ötödik munkanaptól az ÉTO-n érhető el, a jelszót az értékesítő ÉTO-ban regisztrált e-mail címre kapja meg.**
- c) A kóddal való első belépéskor, továbbá a jelszó elfelejtése esetén az alapjelszóra való visszaállítást követően, a terminál kényszeríti a jelszó megváltoztatását. Az új jelszó nem lehet azonos a felhasználói kóddal, továbbá a korábban használt utolsó 3 jelszóval, nem állhat 8 db azonos számból és nem kezdődhet 0-val.
- d) Az 5. hibás felhasználó azonosító megadását követően a központ letiltja a felhasználót. Ilyen esetben a terminálkezelőnek a BHD-t kell felhívni és kérni a jelszó alapjelszóra történő visszaállítást. (A BHD ezt a terminálkezelő ÉTO regisztrációs adataival történő beazonosítása után teszi meg.)
- e) Az értékesítők a Termékismereti segédlet felelős játékszervezési részéből külön éves felújító képzésre kötelezettek, ami az értékesítői jogosultság feltétele.
- f) Az eszközkezelői jogosultság megszűnik, ha az értékesítő az SzZrt. által kötelezően előírt képzést nem, vagy sikertelen eredménnyel végzi el.
- g) **Az SzZrt. az értékesítői jogosultságot indokolt esetben visszavonhatja, különösen, ha az értékesítő:**
 - 1) nem rendelkezik aktuális vizsgákkal,
 - 2) felújító képzést határidőre eredményesen nem teljesíti,
 - 3) azonosítójával más személy forgalmaz az eszközön,

- 4) a sorsjegy részvételi díjának megfizetése nélkül játszik
 - 5) fedezet nélkül értékesít sorsjegyet,
 - 6) sérült játékkfelületű sorsjegyet értékesít,
 - 7) lekapart játékkfelületű, még eladatlan sorsjegyeket tárol,
 - 8) nyertes sorsjegyet nyeretlenre cserél,
 - 9) Miniterminálon való beolvasás nélkül fizet ki sorsjegy nyereményt,
 - 10) sorsjegy hiányában, a sorsjegyzonosítók játékos általi bediktálásával kézi bevitelével fizet ki játékosnak nyereményt,
 - 11) aktív részvételű akcióban pályázatot nyújt be,
 - 12) értékesítési és nyeremény kifizetési vagy a törlési szabályokat megsérti,
 - 13) játékost szándékosan megkárosít,
 - 14) a játékosra vonatkozó személyes adato(ka)t, játékos szokásait nyilvánosságra hozza,
 - 15) üzleti titoknak és/vagy bizalmas információnak minősülő adatokat nyilvánosságra hoz,
 - 16) minden olyan egyéb esetben, amikor a játék, fogadás tisztaságát, a Társaság jó hírnevét, valamint üzleti érdekeit súlyosan sérti vagy veszélyezteti, illetve
 - 17) munkaviszonyának megszüntetésére – függetlenül a megszűnés módjától – a munkaköre ellátásával kapcsolatos okból kerül sor,
 - 18) vagy egyéb olyan magatartást tanúsít, amely Szervező üzleti érdekeit veszélyezteti.
- h) Eszközkezelői jogosultsággal való visszaélés esetén a területileg illetékes Értékesítési Régió az esetet kivizsgálja, a vizsgálat eredményéről az értékesítőt is írásban tájékoztatja.
- 1) Az SzZrt. a vizsgálat idejére az eszközkezelői jogosultságot felfüggeszti. Amennyiben az ügyben hatósági eljárás indul az értékesítői jogosultság felfüggesztése addig tart, amíg az ügy lezárásáról szóló jogerős hatósági határozatról az Értékesítési Régió nem értesül.
 - 2) A vizsgálat, illetve a hatósági eljárás eredményétől függően az értékesítői jogosultság visszavonására vagy visszaállítására kerül sor.
 - 3) Amennyiben az Értékesítési Régió kivizsgálása és/vagy a hatósági határozat alapján az értékesítői jogosultság nem kerül visszavonásra, de a felfüggesztés ideje alatt az értékesítői jogosultság vizsgakötelezettség teljesítésének hiánya miatt érvényét veszti, az értékesítői jogosultság visszaállítása az értékesítői tanfolyam újbóli elvégzéséhez kötött.
 - 4) Az értékesítői jogosultság felfüggesztésének ideje alatt, illetve a jogosultság visszavonása esetén értékesítői tevékenység nem végezhető, ezzel kapcsolatban az érintett személyt semmilyen kártérítés, kártalanítás nem illeti meg.

2. Felhasználók és jogosultságok

- a) Az értékesítőknek jogosultság szerint két felhasználótípusa van, az Adminisztrátor és az Ügynök. Mindkét felhasználótípus az értékesítést 8 számjegyből álló egyedi, névre szóló azonosító kód alapján végezi, mely a Miniterminál képzés elvégzését követően, általában a vizsgát követő ötödik munkanapon az ÉTO felületén érhető el. A képzés része az online *Felkészítő játékszervezés vizsga és az értékesítői jogosultság visszavonási feltételeinek* elfogadása az ÉTO-n. Az azonosító kódhoz tartozó 8 számjegyből álló jelszó az értékesítő ÉTO-ban regisztrált e-mail címére kerül kiküldésre.

b) Az **Adminisztrátor** privilegizált felhasználó, aki a szerződéses partner/tulajdonos, illetve az általa kijelölt miniterminálkezelő. Egyes terminálfunkciók, jelentések kizárólag számára hozzáférhetők.

1) Az **Adminisztrátor** jogosultságai, kapcsolódó feladatok:

- Az **Adminisztrátor** felhasználó **adja hozzá** az értékesítőket a Miniterminálhoz.
- Az Adminisztrátor felhasználó terminálon keresztül Adminisztrátor jogosultsággal bízhat meg már meghívott Ügynököt, illetve vonhat vissza Adminisztrátor jogosultságot.
- Az Adminisztrátor felhasználó tud Bizományosi és Jutalékos jelentést lekérni a Minitermináltól.

2) **Adminisztrátor jogosultsággal rendelkező felhasználó köteles:**

- első bejelentkezéskor a jelszót más által nem ismert 8 jegyű jelszóra kell módosítani,
- az értékesítő szabadsága, betegsége esetén az azonosító kódját a terminálon a szabadság, betegség idejére letiltani,
- ha az értékesítő az értékesítőhelyen nem dolgozik tovább, azonosító kódját a Miniterminálból törölni.

c) Az **Ügynök felhasználó az értékesítő, az SzZrt. Értékesítő partnereinek Miniterminálon forgalmazó értékesítője.** A Miniterminálon keresztül a Felhasználó karbantartás/Hozzáadás funkció segítségével az Adminisztrátor jogosultsággal rendelkező felhasználó veszi fel Ügynök jogosultsággal rendelkező értékesítőt a terminálba. Az Ügynök felhasználó kizárólag a saját felhasználói jelentését tudja lekérni a Miniterminálról.

d) A **felhasználói jelszót továbbadni, más értékesítőkkal, Értékesítő partnerrel megismertetni tilos, mivel veszélyezteti a rendszer biztonságát, visszaélésre ad alkalmat.**

IV. SORSJEGYEKKEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

1. Általános ismeretek

- a) A sorsjegyek felépítését és a termékismereti információkat a tananyag tartalmazza.
- b) SzZrt. az általa forgalmazott sorsjegyek **kibocsátásakor, az értékesítés megkezdése előtt írásban tájékoztatja** az értékesítőhelyet. A tájékoztató tartalmazza a sorsjegy: elnevezését, árát, leírását, az értékesítés kezdő időpontját, a nyereményazonosítás, nyeremény kifizetés szabályait, valamint egyéb, az értékesítéshez, elszámoláshoz kapcsolódó szabályokat.
- c) Az adott sorsjegy, sorsjegy sorozat értékesítése a kezdőellátmány átvételét követően, az **SzZrt. által engedélyezett időponttól kezdődhet** meg, illetve SzZrt. által meghatározott forgalmazási időszak végéig tart. **Az értékesítés lezárásáról** és az eladatlan sorsjegyek kezeléséről SzZrt. a lezárást megelőzően heti küldemény útján küld tájékoztatót.
- d) A Szervező postai küldemény útján az új sorsjegyek kibocsátásáról **Sorsjegy kisokost, a sorsjegyek értékesítésének lezárásról tájékoztató levelet** küld az Értékesítő partnernek, amit a sorsjegy dossziében lefűzve, a sorsjegy nyeremény kifizetésének utolsó napjáig kell megőriznie. A Sorsjegy kisokos letölthető az ÉTO-n (Letölthető anyagok – Letöltések – Kisokosok, kódlisták).

- e) A Sorsjegy kisokos mellett minden esetben van egy plakát az új sorsjegyről és egy Aktuális sorsjegyeink plakát.
- f) A **Sorsjegy kisokost TILOS a játékosok számára betekintésre átadni**, illetve az értékesítőhelyen kihelyezni!
- g) Az egyes sorsjegyek, sorsjegy sorozatok lezárásakor **a lezárásról szóló levél tartalmazza** a sorsjegy: nevét, a lezárandó sorsjegy, **sorsjegysorozat(ok) játékosazonosítóját**, az értékesítés utolsó napját, az elért nyeremények **beváltásának és kifizetésének utolsó napját**, az értékesítők teendőit a sorsjegy vagy sorsjegy sorozat(ok) lezárásával kapcsolatban, az értékesítők teendőit az eladatlan sorsjegyekkel kapcsolatban.
- h) Az Értékesítő partnernek és az értékesítőnek a sorsjegyeket értékként kell kezelni.
- i) Az értékesítő köteles a részére átadott sorsjegyek átvételekor bontatlan csomag esetén a csomagolás, továbbá minden csomag felbontásakor a csomagban lévő sorsjegyek és azok játékmezejének sértetlenségéről meggyőződni.
- j) Értékesítő partner teljes anyagi felelősséggel tartozik a kezelésébe átadott sorsjegyek hiánytalan meglétéért, játékmezejének sértetlenségéért, továbbá biztosítania kell, hogy sérült játékmezejű sorsjegy ne kerüljön értékesítésre.
- k) A játékost, a játékos eltérő kérése kivételével soreladásban kell kiszolgálni, ami az Eladás/Nyereményfizetés képernyőtől az Összesen képernyőig tart.
- l) A Játékoskártya a kaparós sorsjegyet is kezeli, de visszatartási időszak és automatikus nyereménykifizetés nincs.
- m) Az érték nélküli, nyereményre nem jogosító **mintasorsjegy** grafikailag megegyezik a forgalomban lévő sorsjegyekkel, kivéve a semlegesített vonalkódot, illetve a hátoldalon szövegesen és a sorszámba feltüntetett utalást, ami arra vonatkozik, hogy mintasorsjegyről van szó. A mintasorsjegy célja, hogy felhívja az új kínálatra a játékosok figyelmét, valamint lehetőséget biztosít az értékesítőnek, hogy kipróbálhassa a játékmenetet. **Fontos, hogy a mintasorsjegy kizárólag az értékesítők számára készült és TILOS kiadni harmadik fél részére.**

2. A Játékoskártya és Játékoskártya bejelentkezés

- a) A játékosok Játékoskártyát minden *terminállal* rendelkező értékesítőhelyen *Regisztrációs úrlapon* igényelhetnek, illetve digitálisan regisztrálhatnak. Az érdeklődő játékost a legközelebbi terminállal rendelkező értékesítőhelyre vagy online felületre kell irányítani.
- b) A Játékoskártya beolvasása történhet plasztik Játékoskártya és mobil alkalmazás használatával (pl.: Simple) is.
- c) A Játékoskártyát a játékoskártyabirtokos használhatja. Az értékesítő jogosult a játékos személyének az ellenőrzésére a Miniterminál képernyőjén megjelenő személyes adatok alapján, amennyiben vélelmezhető a jogosulatlan Játékoskártya használat (okmányellenőrzés nélkül, szóban megkérdezve a terminálképernyőn megjelenő azonosító adatokat).
- d) Amennyiben egyértelműen jogosulatlan a kártyahasználat (eltérő nem, sikertelen ellenőrzés), a Játékoskártya azonosításból ki kell jelentkezni és a Játékoskártyát vissza kell adni.

3. A sorsjegyek értékesítése

- a) A sorsjegyet az azon feltüntetett eladási áron kell árusítani és a sorsjegyet a díj beszédese nélkül a játékosnak átadni TILOS!
- b) A sorsjegyeket a sorozat kibocsátásáról szóló Kisokosban/tájékoztatóban **meghatározott időponttól a sorozat lezárásáig szabad értékesíteni.**
- c) A sorsjegyet értékesíteni kizárólag Miniterminálon keresztül szabad.
- d) Egy játékos egy adott elnevezésű sorsjegy játékban alkalmanként legfeljebb 1.000.000 Ft értékben játszhat. Az alkalmankénti értéknek a vásárlás során a részvételi díjak nyereményekkel nem csökkentett végösszegéből a szóban forgó elnevezésű játékért fizetendő összeget kell érteni. Az ezt meghaladó játék felvételét az RSZ-ek játékos védelmi intézkedéseire való hivatkozással vissza kell utasítani, meg kell tagadni.
- e) Azon sorsjegyek,
 - (1) amelyek játékmezője oly mértékben sérült, hogy annak lekaparása előtt a nyerésre vagy vesztesre következtetni lehet, vagy
 - (2) perforációval elválasztott játékmezejű sorsjegyek esetében azon sorsjegyek, amelyek játékmezői a perforációnál el lettek választva
 - (3) lapozható játékmezőkkel rendelkező sorsjegyek esetében azon sorsjegyek, amelyek lapjai el lettek választva nem értékesíthetők.Az ilyen sorsjegyeket az Értékesítő partner jegyzőkönyv kitöltése mellett területi képviselője útján küldheti el a Szervezőhöz, amiről a EO-t e-mailen (keosorsjegy@szerencsejatek.hu) értesítenie kell.
- f) Eladás Játékoskártyával
 - (1) **A vásárló figyelmét fel kell hívni a Játékoskártya használat lehetőségére.**
 - (2) Ha tranzakció(k) történt(ek) a Játékoskártyával, az értékesítést a Tananyagban leírtaknak megfelelően le kell zárni, az értékesítés lezárása egyben ki is jelentkezteti a terminált a Játékoskártyából.
 - (3) Minden sorsjegyet főszabály szerint soreladásban kell értékesíteni.
 - (4) Játékoskártyás értékesítésből történő kijelentkezés **elmulasztása esetén** a következő játékos eladásait a terminál a bejelentkeztetve hagyott Játékoskártyához (előző játékos) rendeli! Ilyen esetben az eladást **azonnal törölni kell** és az értékesítést a Játékoskártyából történő kijelentkezés után kell megismételni. **A Játékoskártyából történő kilépés elmulasztásából eredő kárt az SzZrt. a szabálytalanul eljáró Értékesítő partnerre hárítja át.**

3.1 Eladás törlés

- a) Sorsjegy eladás törlését csak indokolt esetben (pl. díjfizetési probléma), a játékos kérésre és csak ugyanazon az eszközön, az eladást végző kezelő végezheti el. Az adott soreladásban eladott sorsjegy(ek)e)t a soreladás lezárásáig lehet törölni (a Tananyagban leírtak szerint).
- b) Eladástörlés esetén a sorsjegy státusza visszaváltozik *Aktivált* státuszra és újra eladható.

4. Nyereménykifizetés általános szabályai

- a) A legfeljebb 100.000 Ft-os **kisnyereményeket** minden Miniterminállal rendelkező értékesítőhely köteles kifizetni a vásárlás helyszínétől függetlenül.

- Sorsjeggyel elért **legfeljebb 100.000 Ft-os kisnyereményt valamennyi Miniterminállal ellátott értékesítőhelynek ki kell fizetnie**, függetlenül a vásárlás helyszínétől. Nem tagadható meg nagyobb tétel nyertes sorsjegyeinek nyeremény kifizetése sem.
 - A **100.000 Ft feletti kisnyereményt** elért játékost a legközelebbi terminállal rendelkező értékesítőhelyre kell irányítani nyereményfelvétel céljából.
- b) A **200.000 - 400.000 Ft** (egyes sorozatoknál 200.000 - 599.999 Ft) **közötti nyeremény** a játékos kérésének megfelelően készpénzben vagy átutalással kerül kifizetésre. Amennyiben a játékos nyereményét **készpénzben szeretné felvenni**, a Szervező saját üzemeltetésű értékesítőhelyére, vagy a kijelölt értékesítőhelyeire kell irányítani, ahol a nyereményt az értékesítővel egyeztetett időpontban, de legkésőbb a sorsjegy beolvasását követő 30 munkanapon belül kifizetik.
- c) A **200.000 - 400.000 Ft** (egyes sorozatoknál 200.000 - 599.999Ft) **értékű a játékos által átutalással kért, vagy az e feletti** nyereményre – kivéve az RSZ által meghatározott nyereménykategória – a Szervező bármelyik saját üzemeltetésű értékesítőhelyén nyereményigénylés nyújtható be. A Szervező ezeket a nyereményeket nyereményigénylés benyújtását követően átutalással fizeti ki. A játékost tájékoztatni kell, hogy a nyereményigényléshez vigye magával a sorsjegyen kívül személyi okmányait és a lakossági bankszámlaszámát is.
- d) Amennyiben a játékos kaparós sorsjeggyel **olyan nagyságú nyereményt ér el, melynek biztonságos felvételét az RSZ szerint a Szervező központjával kell egyeztetni**, a játékosnak meg kell adni az egyeztetéshez a 06–30–5116-444-es telefonszámot és az egyeztetésre rendelkezésre álló időszakot (hétfőtől csütörtökig 8⁰⁰ és 16⁰⁰, pénteken 8⁰⁰ és 13⁰⁰ között).
- e) A sorsjegysorozat értékesítésének lezárását, a nyeremények kifizetésének, illetve a nyereményigények benyújtásának végső határidejét a sorsjegysorozatra vonatkozó **tájékoztató** határozza meg. A nyereményigénylés benyújtásának jogvesztő határideje az egyes sorsjegysorozatok értékesítésének lezárását követő 90. nap.

4.1 Nyeremény kifizetés

- a) Nyertesnek minősül az a sorsjegy, melyet a Miniterminálba történő beolvasáskor a Központi Rendszer nyertesnek minősít.
- b) A játékos kérésének megfelelően az általa átadott valamennyi sorsjegyet a Miniterminálon keresztül ellenőrizni kell nyeremény megállapítás céljából.
- c) Sorsjegyek kisnyereményeinek kifizetése csak a Miniterminálon keresztül végezhető el a Tananyagban leírtak szerint.
- d) Amennyiben a vonalkód olvasó nem tudja a vonalkódot leolvasni, de az azonosításhoz szükséges minden adat olvasható, az adatok Miniterminálba történő begépelésével kell a nyereményellenőrzést, nyereménykifizetést elvégezni.
- e) A Játékoskártya használatra a Járékoskártyabirtokos jogosult. Amennyiben név és nem alapján vélelmezhető a jogosulatlan Játékoskártya használat (okmányellenőrzés nélkül, szóban kell megkérdezni a Miniterminál képernyőn megjelenő azonosító adatokat). Amennyiben egyértelműen jogosulatlan a kártyahasználat (*eltérő nem, sikertelen*

ellenőrzés), a Játékoskártya azonosításból ki kell jelentkezni és a Játékoskártyát **vissza kell adni**. Nyereményellenőrzés, kifizetés ilyen esetben nem történhet.

- f) Az ellenőrzésre átadott nyertes sorsjegyeket minden esetben vissza kell adni a játékosnak, a kifizetett sorsjegyeket a vonalkódnál szét tépve érvényteleníteni kell. A kifizetett érvénytelenített sorsjegyeket a játékosnak Tilos visszaadni.
- g) Offline módon történő ismételt beváltás esetén, az eredeti a sorsjegyet nem megfelelően kezelő (sorsjegyet a vonalkódnál szét kell tépni kifizetést követően) Miniterminálon kifizető Értékesítő partner anyagilag felel az okozott kárért.
- h) A következő esetekben a játékost **reklamáció felvétele** céljából át kell irányítani bármelyik **terminállal rendelkező** értékesítőhelyre:
 - a sorsjegy sérült, illetve a sorsjegy hátoldalán korábbi beváltásra utaló jelzések láthatóak,
 - Miniterminálon keresztül sikertelen a nyertesnek látszó sorsjegy nyeremény ellenőrzése,
 - a sorsjegyet több sikertelen nyereményellenőrzési kísérlet miatt a rendszer letiltotta,
 - a nyertesként bemutatott sorsjegyek valóságát illetően bármilyen kétely merül fel (megrongált, hamis gyanús),
 - a játékos nem fogadja el a Miniterminál által megállapított eredményt (nyereményösszeget/ nem nyertes).

Ezekben az esetekben a sorsjegyet vissza kell adni a játékosnak. Amennyiben a játékos vitatja a nyereményt a nyereménykifizetés törlés után adható vissza a sorsjegy.

4.2 Nyereménykifizetés törlés

- a) Nyeremény kifizetés törlésére csak kivételes esetben van lehetőség a nyertes játékos kérésére vagy, ha nem áll rendelkezésre a kifizetéshez szükséges készpénz.
- b) A kifizetés törlés menetét a Tananyag tartalmazza.
- c) A kifizetés törlés után a nyertes kaparós sorsjegyet minden esetben vissza kell adni a játékosnak.

3 Sorsjegy leltár

- a) A **tananyagban leírtak alapján** az értékesítőhelyeknek 5 hetente teljeskörű tételes leltárt kell készíteniük a sorsjegykészletükről. A leltárt az adott héten bármikor, bármelyik értékesítőhelyhez tartozó értékesítő elkészítheti. Az 5 hetes leltári periódusok időpontját az Szervező az év elején határozza meg és tájékoztatja az értékesítőhelyeket.
- b) Leltárt a Miniterminál **Részletes leltár** menüpontjában, egyben az összes sorsjegyfajtaról/típusról kell elkészíteni. A Típusonkénti részletes leltárban, több részletben elkészített leltárt a Szervező nem fogadja el. **A sorsjegy részletes leltár csak akkor van kész**, ha minden javított tétel után (Pl.: hiányzó sorsjegy begépeléssel történő eladása...) az adott sorsjegytípus leltárát Típusonkénti részletes leltárba megismételte a terminálkezelő! A különböző leltárlépések között sorsjegyet értékesíteni tilos.
- c) A sorsjegyleltár a tanagnak megfelelően **akkor van kész, ha a Miniterminál képernyőjén a sorsjegy leltárjelentésen a „nem egyező sorsjegyek száma 0”!** A leltárról a Miniterminál PDF dokumentumot is lement az eszközre, de **a leltárjelentést NEM KELL BEKÜLDENI, csak teljeskörűen elvégezni.**
- d) **A leltár elvégzését az EO figyelemmel kíséri.**

V. VEGYES RENDELKEZÉSEK

1. Üzleti titok, üzleti titok megőrzése

- a) Üzleti titoknak minősül minden információ, amely a játékosokra és a nyertesek személyére (különösen a játékos személyes adatai, a játék fajtája, a tét összege, a játékban való részvétel gyakorisága, a nyeremény ténye, összege), a nagynyeremény kifizetésének körülményeire vonatkozik. Az Értékesítő partner, miniterminál kezelő ezen adatokról, információról harmadik személy részére felvilágosítást nem adhat.
- b) Az üzleti titok szándékos, vagy gondatlan megsértése jogkövetkezményeket von maga után. Ha az Értékesítő partner vagy az értékesítő üzleti titok sérelmét észleli, azonnal értesítenie kell a területi képviselőjét.

2. Teendők váratlan esemény bekövetkezésekor

- a) Haladéktalanul értesíteni kell a területi képviselőt és a BHD-t minden olyan esetben (pl. betörés, lopás, rablás, tüzeset stb.) amelynek következtében kár keletkezhet a Miniterminálban vagy tartozékában, sorsjegyek megsemmisülnek vagy azokat eltulajdonítják.
- b) Helyszíni jegyzőkönyv felvétele esetén a kárt szenvedett berendezésről, illetve értékcikkekről minden fontos információt rögzíteni kell a jegyzőkönyvben.
- c) Az eltulajdonított sorsjegyek darabszámának, sorszámának megállapításához a Miniterminálon keresztül az értékesítőhelyen lévő valamennyi sorsjegyet be kell olvasni a Részletes leltár menüpontba. A leltárról lementett képernyőkép alapján kell a helyszíni jegyzőkönyv felvételekor a sorsjegyekre vonatkozó adatokat megadni. Ha az értékesítőhelyen a szokásos leltár során észlelik a hiányt, úgy a hiányzó sorsjegyeket a Miniterminálon eladottá kell tenni.

3. Vásárlók könyvébe tett bejegyzések

A Vásárlók Könyvét minden záraskor ellenőrizni kell és a terminálkezelő köteles minden egyes bejegyzést, amely az SzZrt. termékeinek forgalmazásával kapcsolatba hozható, a bejegyzés keletkezésének hetében, de legkésőbb az azt követő héten, valamint a bejegyzéssel kapcsolatos minden levelezés egy másolati példányát a keletkezésének hetében heti küldemény útján az SzZrt. illetékes Értékesítési Régiójának eljuttatni.

4. Számviteli bizonylat

- a) Az Szjtv. hatálya alá tartozó szerencsejáték szolgáltatás nyújtása az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (ÁFA tv.86.§ (1) i) pontja) alkalmazásában a tevékenység sajátos jellegére tekintettel adómentes, ugyanakkor a játékosok kérése esetén a Szervező számviteli bizonylat kibocsátására köteles.
- b) Sorsjegy(ek) értékesítése esetén a játékos kérésére az Értékesítő partner, vagy alkalmazottja feladata a Számviteli bizonylat igénylés nyomtatvány kitöltése, amit az igénylő személy feladata eljuttatni a Szervezőnek. A Szervező központilag állítja ki a Számviteli bizonylatot, amit megküld az igénylőnek.
- d) A Számviteli bizonylat igénylés **nyomtatvány kitöltése:**
 - 1) fel kell vezetni a vásárló adatait,
 - 2) a számviteli bizonylat kézbesítési helyét x-szel kell jelölni a kívánt kézbesítési formánál,

- 3) fel kell vezetni a sorsjegy azonosító számát (sorsjegytartományok -tól -ig is felvihetők),
 - 4) a Dátum mezőnél fel kell vezetni a vásárlás napját, az értékesítőhely azonosító számát, az Értékesítő partnernek, értékesítést végző alkalmazottjának alá kell írnia és le kell bélyegeznie (amennyiben rendelkezik bélyegzővel),
 - 5) végül az igénylővel is alá kell íratni.
- e) Át kell adni az igénylőnek a kitöltött nyomtatványt és **tájékoztatni kell** a beküldési lehetőségekről. Az igénylés beküldhető:
- elektronikusan (szkennelve, vagy lefotózva) a keopartner@szerencsejatek.hu címre,
 - postai úton a Szervező címére (Szerencsejáték Zrt. Elszámoló Osztály, 1875 Budapest), illetve
 - leadható a Szervező saját üzemeltetésű értékesítőhelyein.
- f) Személyes adatokat tartalmazó, kitöltött/részlegesen kitöltött *Számviteli bizonylat igénylés* nyomtatvány az értékesítőhelyen nem tárolható, azt át kell adni az igénylőnek!
- g) A *Számviteli bizonylat igénylés* nyomtatvány kitöltése során keletkező javíthatatlan hiba esetén, a rontott nyomtatványt áthúzással és „*Rontott*” felirattal ellátva a EO-nak kell megküldeni lezárt borítékban, amennyiben az igénylőnek történő átadás nem lehetséges.
- h) A központilag kiállított Számviteli bizonylatot a Szervező az igénylő nyomtatványon megjelölt elérhetőségre, és megjelölt módon postai, vagy elektronikus úton küldi meg.
- i) Az Értékesítő partner köteles biztosítani a nyomtatvány elérhetőségét az értékesítőhelyen a Sorsjegy dossziében. A nyomtatvány letölthető az ÉTO-Letöltések oldalon.

5. Az értékesítőhelyek ellenőrzése

a) Értékesítőhelyek ellenőrzése az SzZrt. részéről

- 1) Az értékesítőhelyek alkalmankénti helyszíni vizsgálatát, ellenőrzését az Értékesítési Régió és a központ e feladatra kijelölt munkatársai végzik.
- 2) Az értékesítőhelyeket azok jogosultak ellenőrizni, akik piros, vagy zöld színű csíkkal ellátott arcképes, SzZrt. által kiállított igazolvánnyal rendelkeznek. Az ellenőröket fel kell szólítani az igazolványuk felmutatására, ha azt maguktól nem tennék meg.
- 3) Az ellenőrzés alkalmával az értékesítő köteles segíteni az ellenőrzést végzők munkáját, megadni a szükséges felvilágosításokat, és bemutatni a kért nyilvántartásokat.
- 4) Az ellenőrzéssel megbízott dolgozó jogosult az értékesítőhely működését ellenőrizni, a nyilvántartásaiból kivonatokat, jegyzeteket készíteni, és indokolt esetben egyes nyilvántartásokat (elismervény ellenében) magához venni.
- 5) Az ellenőrzést végző SzZrt. munkavállalók az eszközzel rendelkező jogosultság meglétét az ÉTO adatbázisában személyazonosság igazolására alkalmas okmány alapján ellenőrzik!
- 6) Az ellenőrzésről az SzZrt. munkatársai Mobil online hálózatalellenőrzési és vezetői adatszolgáltató rendszer (a továbbiakban: Mobilengine) űrlapjait tableten, a Mobilengine rendszer- vagy eszközhibája esetén, Mobilengine-beli űrlap nyomtatott formájának megfelelő papíralapú kinyomtatott űrlapot töltenek ki.
- 7) Az Értékesítési partnernek, értékesítőnek az ellenőrzés tapasztalatainak felvezetését követően lehetősége van az ellenőrzési űrlapon, nyomtatvány aláírása előtt az

ellenőrzéssel kapcsolatos észrevételeit feltüntetni. PDF formátumban emailben megküldi az Értékesítő partnernek.

b) Az értékesítőhely ellenőrzése az SZTFH részéről

- 1) Az SZTFH törvényességi felügyeletet gyakorol a szerencsejátékok szervezése, lebonyolítása felett. Az SZTFH jogosult a szerencsejáték szervezést, lebonyolítást, illetve az ehhez kapcsolódó kimutatásokat, adatokat, bizonylatokat, vizsgálati anyagokat bármikor bekérni, azokba betekinteni, illetőleg helyszíni vizsgálatot tartani.
- 2) Az ellenőrzést egyidejűleg legalább 2 fő ellenőr végzi, és – az adatgyűjtésre irányuló, illetve a játékban való részvétel útján történő ellenőrzés kivételével – az ellenőrzés megkezdésekor igazolvány felmutatásával igazolják az ellenőrzési jogosultságot.
- 3) Az ellenőrzés alkalmával a terminálkezelő köteles elősegíteni az ellenőrzést végzők munkáját, a szükséges felvilágosításokat megadni, a kért nyilvántartásokat bemutatni! Az ellenőrzésről jegyzőkönyv készül, amelyből egy példány a helyszínen marad.

c) Az értékesítőhely ellenőrzése a hatóság részéről

- 1) Hatóság ellenőrizheti, hogy az SzZrt. eleget tesz-e a törvényben foglaltaknak és az abban előírt tájékoztatási kötelezettségének. A hatóság az ellenőrzés keretében feltárt hiányosságok pótlására felhívja a figyelmet, illetve fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.
- 2) Az ellenőrzés során a terminálkezelő köteles elősegíteni az ellenőrzést végzők munkáját, részükre a szükséges felvilágosításokat megadni, a kért nyilvántartásokat bemutatni! Az ellenőrzésről jegyzőkönyv készül, amelyből egy példány a helyszínen marad.

6. Ideiglenes rendelkezések

a) A Miniterminálon történő értékesítés mellett az értékesítőhelyek párhuzamosan a megmaradt nem online értékesítésű (eladott státuszú) sorsjegy készletük maradékát is értékesítik:

- az eladott státuszú sorsjegyek értékesítését az *Értékesítési Szabályzat terminállal nem rendelkező értékesítőhelyek részére* szabályzó alapján kell végezni, ugyanakkor
- az ilyen sorsjegyek nyereségeinek kifizetése is a jelen szabályzó alapján a Miniterminálon keresztül történik.

b) Amennyiben a Miniterminálon történő értékesítés mellett az értékesítőhelyek párhuzamosan a megmaradt eladott státuszú sorsjegykészletük maradékát is értékesítik

- a két sorsjegykészletet (a bevételezett Miniterminálon értékesíthető és a régi, eladott státuszú sorsjegyek készletét) egymástól elkülönítve kell kezelni és tárolni, illetve
- törekedni kell a régi, eladott státuszú sorsjegykészlet mielőbbi teljes kifuttatására.