

Nr z dnia 2025

Zgodnie z art. 10¹(2) oraz art. 10⁴(1) ustawy o grach hazardowych Republiki Litewskiej (zmienionej ustawą nr XIV-3080 z dnia 7 listopada 2024 r.):

1. Niniejszym zatwierdzam Zasady odpowiedzialnej organizacji gier (w załączeniu).
2. Niniejszym ustaliam, że niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2025 r.

Dyrektor

ZATWIERDZONE przez
rozporządzenie nr DIE z 2025 r. Dyrektora
Urzędu ds. Kontroli Gier przy Ministerstwie
Finansów Republiki Litewskiej

ZASADY ODPOWIEDZIALNEJ ORGANIZACJI GIER HAZARDOWYCH

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

1. Zasady odpowiedzialnej organizacji gier hazardowych (zwane dalej „Zasadami”) ustanawiają procedurę środków dotyczących odpowiedzialnej organizacji gier losowych, kontrolę ilości i czasu trwania gier losowych, monitorowanie zachowania graczy, ocenę ryzyka problematyczności gier losowych, ostrzeżenia oraz informowanie graczy o potencjalnych szkodach powodowanych grami losowymi, a także procedurę dotyczącą treści, formy i prezentacji, wymogi szkoleniowe dla pracowników podmiotu urządzającego gry losowe w zakresie organizowania odpowiedzialnych gier losowych.

2. Zasady zostały opracowane zgodnie z ustawą o grach hazardowych Republiki Litewskiej (zwaną dalej „ustawą o grach hazardowych”).

3. Zasady stosuje się do przedsiębiorstw posiadających licencje i zezwolenia na urządzenie gier losowych, przyznające prawo do prowadzenia działalności w zakresie gier losowych w Republice Litewskiej (zwanymi dalej „przedsiębiorstwami”).

4. Terminy użyte w niniejszych przepisach:

4.1. **Nawyki gry** – wzorce zachowań gracza, opisujące, jak często, na jak długo, jakie kwoty i jaki rodzaj gier wybiera gracz.

4.2. **Gracz należący do grupy ryzyka** – osoba o podwyższonym ryzyku rozwoju problematycznych zachowań w grach, która regularnie bierze udział w grach i podejmuje większe ryzyko, jednak gry nie mają znaczącego wpływu na codzienne życie gracza.

4.3. **Gracz problemowy** – osoba, która gra ze zmniejszoną lub utraconą zdolnością do kontrolowania początku, końca lub intensywności gry i która nadal uczestniczy w grach pomimo szkodliwych konsekwencji dla jej zdrowia fizycznego i psychicznego, sytuacji społecznej i finansowej lub interesów innych osób.

4.4. **Gracz kompulsywny** – osoba, dla której gra stała się uzależnieniem, skutkującym upośledzeniem funkcjonowania w różnych sferach życia.

4.5. **Gracz rekreacyjny** – osoba, która postrzega hazard jako działalność rekreacyjną, a nie sposób zarabiania pieniędzy, która uprawia hazard okazjonalnie, nie próbując uprawiać go regularnie lub intensywnie, i która może łatwo przestać go uprawiać i nie wznowiać aktywności, w przypadku której hazard nie koliduje z codziennymi czynnościami, relacjami z innymi lub sytuacją finansową.

5. Inne terminy użyte w Zasadach należy rozumieć zgodnie z definicjami zawartymi w ustawie o grach hazardowych.

ROZDZIAŁ II WYMAGANIA DOTYCZĄCE SYSTEMÓW KONTROLI W CELU ZAPEWNIENIA ODPOWIEDZIALNEJ GRY

6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby system kontroli odpowiedzialnej gry zawierał mechanizm monitorowania zachowania graczy, określania, oceny i rozporządzania nawykami gry, funkcjonujący w sposób zgodny z ustawą o grach hazardowych i Zasadami. System kontroli odpowiedzialnej gry powinien obejmować następujące elementy:

6.1. politykę odpowiedzialnej gry oraz wewnętrzne zasady wdrażania, procedury stosowania środków odpowiedzialnej organizacji gier (zwane dalej „procedurami”), które obejmują:

6.1.1. ogólne środki dotyczące odpowiedzialnej organizacji gier losowych, tj. środki stosowane przez przedsiębiorstwo wobec wszystkich jej klientów w celu zmniejszenia ryzyka problematyczności gier losowych, w rozumieniu art. 10⁴ pkt 1-3 ustawy o grach hazardowych, a także procedury i środki kontroli dotyczące ich stosowania;

6.1.2. indywidualne środki dotyczące odpowiedzialnej organizacji gier losowych skierowane do określonego gracza lub grupy graczy, określone w art. 10⁴ pkt 5-6 ustawy o grach hazardowych, z uwzględnieniem wyników monitorowania problematyczności gier losowych;

6.1.3. symptomy identyfikacji problematyczności gier losowych, kryteria identyfikacji oraz procedurę oceny ryzyka problematyczności gier losowych;

6.1.4. procedury postępowania i komunikacji z graczami, których sposób gry nosi znamiona problematyczności gier losowych;

6.1.5. procedurę sporządzania i przechowywania rejestru problematyczności;

6.1.6. procedury rejestrowania na platformie wyników analizy systemu kontroli odpowiedzialnej gry, o której mowa w art. 16 ust. 9 pkt 8 ustawy o grach hazardowych;

6.1.7. zgodnie z art. 10⁴ ustawy o grach losowych, role i obowiązki osób wyznaczonych na podstawie pkt 5 i 6, które są odpowiedzialne za identyfikowanie problematyczności gier losowych w lokalach gier lub w punktach usługowych gier zdalnych, przypisywanie graczy do odpowiedniej kategorii i rozpoznawanie wysokiego stopnia ryzyka problematyczności gier losowych (zwanym dalej „personelem dokonującym oceny graczy”). Kompetencje określonych członków personelu muszą być współmierne do ich funkcji zawodowych, a ich obowiązki, funkcje i przydział obowiązków jasno określone;

6.1.8. procedura organizacji szkoleń dla personelu, którego funkcje zawodowe związane są z obsługą graczy i odpowiedzialną organizacją gier losowych (zwanego dalej „personelem odpowiedzialnym”) oraz dla personelu dokonującego oceny graczy, która musi określać:

6.1.8.1. dostosowanie treści szkoleń dla różnych pracowników przedsiębiorstwa, z uwzględnieniem pełnionych przez nich funkcji, procedury i terminów przeglądu treści szkoleń;

6.1.8.2. okresowość organizacji szkoleń, kontrolę organizacji szkoleń i weryfikacja wiedzy;

6.1.8.3. przechowywanie danych (rejestracja personelu uczestniczącego w szkoleniu, wyniki oceny jego wiedzy, treść materiałów szkoleniowych itp.) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest przechowywać dane dotyczące zorganizowanego szkolenia i pracowników, którzy w nim uczestniczyli, wyników oceny wiedzy, treści materiałów szkoleniowych itp. przez co najmniej pięć lat od zakończenia szkolenia.

7. Skuteczność elementów systemu kontroli odpowiedzialnej gry, środki zapobiegawcze i ich stosowanie należy oceniać co najmniej raz w roku.

8. Okresowa ocena systemu kontroli odpowiedzialnej gry może być przeprowadzana w drodze audytów wewnętrznych lub zewnętrznych. Wyniki oceny muszą zostać przekazane organowi rozporządzającemu Przedsiębiorstwa, który jest odpowiedzialny za ustanowienie środków mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych niedociągnięć i rozporządzanie (zmniejszenie) ryzyka oraz za monitorowanie ich wdrażania.

9. System kontroli odpowiedzialnej gry musi być dostosowany do wewnętrznych procedur kontrolnych przedsiębiorstwa w zakresie zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

10. Polityka odpowiedzialnej gry może być opisana w jednym lub większej liczbie dokumentów.

ROZDZIAŁ III ORGANIZACJA SZKOLEŃ PRACOWNIKÓW

11. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby personel odpowiedzialny i personel dokonujący oceny graczy posiadał odpowiednie kwalifikacje i niezbędną wiedzę w zakresie odpowiedzialnej gry, aby wykonywać swoje funkcje zawodowe (obowiązki), a także zapewnić ciągłą aktualizację i doskonalenie wiedzy i kompetencji personelu. Przedsiębiorstwo co najmniej raz do roku organizuje szkolenia w zakresie odpowiedzialnej organizacji gier losowych dla personelu odpowiedzialnego i personelu dokonującego oceny graczy, a także zapewnia bieżące informowanie personelu o zmianach w zasadach i procedurach odpowiedzialnej gry.

12. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby nowo zatrudnieni pracownicy, o których mowa w pkt 6.1.7 i 6.1.8 Zasad, rozpoczęli pracę dopiero po odbyciu szkoleń z zakresu odpowiedzialnej organizacji gier losowych. Metody szkolenia i informowania dobierane są z uwzględnieniem specyfiki działalności przedsiębiorstwa.

13. Program szkoleniowy dla personelu dokonującego oceny graczy musi obejmować następujące zagadnienia:

- 13.1. mity i fakty dotyczące gier;
- 13.2. symptomy problematyczności gier losowych;
- 13.3. zachowanie problematycznego gracza;
- 13.4. politykę przedsiębiorstwa w zakresie odpowiedzialnej gry;
- 13.5. środki dotyczące odpowiedzialnej organizacji gier losowych i ich stosowanie;
- 13.6. możliwości wsparcia dla graczy problemowych.

ROZDZIAŁ IV

PRZEPISY DOTYCZĄCE MONITOROWANIA I OCENY ZACHOWANIA GRACZY

14. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest monitorować zachowanie gracza, oceniać jego nawyki gry oraz wykorzystywać wyniki monitorowania do oceny ryzyka gracza i stosowania środków odpowiedzialnej organizacji gier losowych.

15. Do celu właściwego monitorowania zachowania graczy i oceny ryzyka gracze muszą być podzieleni na różne kategorie. Kategorie te mogą opierać się na przykład na cechach określonych w punktach 4.2–4.5 Zasad, zapewniając, aby obowiązujący system kategorii uwzględniał indywidualną sytuację gracza.

16. Przedsiębiorstwo może ocenić zachowanie gracza i jego nawyki gry za pomocą specjalistycznego oprogramowania lub przeprowadzając ciągły przegląd i analizę historii gier gracza. Kombinacja kilku różnych metod analizy lub algorytmów może być również użyta do skutecznego wykrywania możliwych oznak problematyczności gier losowych.

17. Środki wybrane do oceny zachowania graczy muszą umożliwiać identyfikację graczy, których nawyki gry odpowiadają cechom problematyczności gier losowych.

ROZDZIAŁ V

WYKAZ KRYTERIÓW ROZPOZNAWANIA PROBLEMATYCZNOŚCI GIER LOSOWYCH

18. Kryteria rozpoznawania problematyczności gier losowych mają na celu identyfikację graczy zagrożonych uzależnieniem od gier. Kryteria te odnoszą się do nawyków związanych z grami, symptomów finansowych i czynników psychologicznych. Główne kryteria opisujące wysoki

stopień ryzyka problematyczności gier losowych, które przedsiębiorstwo zobowiązane jest wyszczególnić w systemie kontroli zapewnienia odpowiedzialnej gry i wykorzystać w swojej działalności:

18.1. gra jest kontynuowana, a przelewy pieniężne na konto do gier dokonywane natychmiast po przegraniu zakładów w celu kontynuowania gry;

18.2. wydłużenie czasu spędzanego na grach;

18.3. zwiększenie kwot pieniędzy zdeponowanych na koncie do gier;

18.4. gry w godzinach nocnych (od godz. 22.00 do 6.00);

18.5. liczba zakładów na jedno logowanie do konta do gier;

18.6. wzrost wielkości zakładów – od małych (1-5 euro) do dużych zakładów w krótkim czasie; obserwuje się oznaki prób odzyskania strat;

18.7. przelewy różnych kwot na konto do gier – 1 020 przelewów tygodniowo lub ponad 50 przelewów miesięcznie, dokonywanych co kilkanaście minut lub co kilka godzin, zwłaszcza w trakcie gry;

18.8. zwiększona częstotliwość zmiany ustalonych limitów doładowania konta do gier, wielkości zakładu lub limitu czasu na jedno logowanie do konta do gier.

19. Przedsiębiorstwa muszą porównywać zachowanie gracza z zachowaniem innych graczy, np. jeżeli gracz gra pięć razy częściej niż przeciętny gracz. Przedsiębiorstwo może również stosować inne kryteria określone w polityce odpowiedzialnej gry, które opisują ilościowo i jakościowo ryzykowne nawyki gry.

ROZDZIAŁ VI

TREŚĆ OZNACZEŃ OSTRZEGAWCZYCH I MIEJSCE ICH PREZENTACJI

20. Oznaczenie ostrzegawcze „Zakaz wstępu do kasyna z bronią” należy umieścić:

20.1. przy wejściu do lokalu kasyna;

20.2. w miejscu rejestracji klienta wchodzącego do kasyna.

21. Ostrzeżenie „Wyłącznie dla osób powyżej 21. roku życia” należy umieścić w górnej części stron internetowych i aplikacji mobilnych przedsiębiorstw organizujących gry zdalne.

22. Przy wejściu do kasyn, przy automatach do gier, salach do gry w bingo, punktach zakładów i loteriach należy umieścić oznaczenie ostrzegawcze „Zakaz wstępu osobom poniżej 21. roku życia oraz osobom, które nie okazały dokumentu tożsamości” oraz „Zakaz gier osobom objętym ograniczeniom hazardowym”.

23. Oznaczenie ostrzegawcze „Uwaga: nieodpowiedzialne granie mogą prowadzić do uzależnienia od hazardu” należy umieścić:

23.1. w pomieszczeniach kasyn, salonów gier na automatach i sal bingo przy kasie, gdzie pieniądze są wymieniane na żetony i żetony na pieniądze;

23.2. w lokalach zakładów bukmacherskich i totalizatorów, gdzie przyjmowane są kwoty postawione przez graczy;

23.3. w górnej części stron internetowych oraz aplikacji mobilnych przedsiębiorstw organizujących gry na odległość;

23.4. w momencie zawarcia umowy o grach na odległość, w umowie o grach na odległość.

24. Przedsiębiorstwo hazardowe musi dodatkowo zamieścić oznaczenie ostrzegawcze, o którym mowa w pkt 23 niniejszych Zasad, w wybranym przez siebie miejscu, w lokalu gier.

25. Oznaczenie ostrzegawcze „Informacje o problemach z grami, sposobach pomocy graczom, składaniu wniosku o ograniczenie możliwości gry: nebenoriu-losti.lt” wraz z informacjami

na temat instytucji udzielających pomocy graczom problemowym (wskazane są nazwy i dane kontaktowe). Zalecany wzór informacji o wsparciu dla graczy problemowych:

„Jeżeli uważasz, że gra staje się problemem, sugerujemy zwrócenie się o pomoc do organizacji/instytucji, podając nazwę i dane kontaktowe podmiotów udzielających pomocy,” – informację należy zamieścić:

25.1. w pomieszczeniach kasyn, salonów gier na automatach i sal bingo przy kasie, gdzie pieniądze są wymieniane na żetony i żetony na pieniądze;

25.2. w lokalach zakładów bukmacherskich i totalizatorów, gdzie przyjmowane są kwoty postawione przez graczy;

25.3. w momencie zawarcia umowy o grach na odległość, w umowie o grach na odległość.

26. Aktywne łącze do strony internetowej Organu Nadzoru, nebenoriu-losti.lt, zatytułowanej „O wpływie gier losowych”, która zawiera informacje na temat sposobów i możliwości uzyskania pomocy w przypadku problematyczności gier losowych, wpływu gier na zdrowie i środowisko życia gracza, porządek publiczny, edukację i kulturę, należy umieścić w górnej części stron internetowych i aplikacji mobilnych;

27. Aktywne łącze do Rejestru osób objętych ograniczeniami hazardu, pt. „Złożenie wniosku o ograniczenie” powinno znajdować się w górnej części stron internetowych i aplikacji mobilnych.

28. Napisy ostrzegawcze, o których mowa w pkt 20-22 i 25-27 Zasad, powinny być:

28.1. sporządzone w języku urzędowym Republiki Litewskiej;

28.2. wydrukowane pogrubioną czcionką;

28.3. przedstawione graczowi w widocznym miejscu, WIELKIMI LITERAMI, w sposób jasny i czytelny.

28.4. w miejscu przeznaczonym na tekst nie powinien znajdować się żaden inny tekst ani symbole poza ostrzeżeniem.

28.5. nie mogą być ukryte, uszkodzone lub zniekształcone.

29. Punkty 20, 22 i 25 Zasad wskazują, że ostrzeżenia w lokalach gier muszą być przedstawiane na białym tle czarnymi lub czerwonymi literami, przy użyciu czcionki Times New Roman lub Arial o rozmiarze 48.

30. Ostrzeżenia, o których mowa w pkt 21, 23, 26 i 27 Zasad, prezentowane są na stronie internetowej przedsiębiorstwa oraz aplikacji mobilnej na białym tle, czarnymi lub czerwonymi literami, czcionką Times New Roman lub Arial o rozmiarze 12 lub większym.

31. Ostrzeżenia, o których mowa w pkt 23 Zasad, umieszcza się na białym tle, czarnymi lub czerwonymi literami, czcionką Times New Roman lub Arial o rozmiarze 60.

32. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest publikować materiały edukacyjne na temat ryzyka związanego z grami, oznak uzależnienia i sposobów zmniejszania ryzyka w sekcji odpowiedzialnej gry na swej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej.

33. Gracze mogą mieć możliwość dobrowolnego wypełnienia kwestionariuszy w celu oceny ryzyka związanego z grami. Zaleca się również publikowanie filmów, przewodników i interaktywnych narzędzi, pomagających graczom rozpoznać problematyczność gier losowych.

ROZDZIAŁ VII

USTANOWIENIE LIMITÓW DOŁĄDOWAŃ KONTA DO GIER

34. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby gracz ustawił dzienne, tygodniowe i miesięczne limity kwoty pieniędzy, która ma zostać dodana do konta do gier („limit doładowania”). Doładowanie konta do gier należy rozumieć jako wpłatę kwoty pieniężnej przez gracza z jego konta płatniczego na jego konto do gier zarządzane przez przedsiębiorstwo.

35. Limit doładowania musi być oparty na danych pozwalających na prawidłową identyfikację przypadków problematyczności gier losowych i nie może przekraczać kwoty wskazanej w system kontroli odpowiedzialnej gry.

36. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest oferować różne limity kwoty pieniędzy, które mają być doładowane na koncie gracza (np. 1 euro, 5 euro, 10 euro, 20 euro, 50 euro itp.), które gracz musi wybrać. Jeśli gracz nie wybierze limitu doładowania, Przedsiębiorstwo nie może wybierać kwoty samodzielnie.

37. Dzienny limit doładowania to maksymalna kwota, którą gracz może wpłacić na swoje konto do gier w ciągu jednego dnia. Okres dzienny rozpoczyna się o godz. 00:00 i kończy o godz. 24:00.

38. Przedsiębiorstwo może zwiększyć dzienny limit doładowania dopiero 48 godzin po otrzymaniu wniosku gracza.

39. Tygodniowy limit doładowania to maksymalna kwota, którą gracz może wpłacić na swe konto do gier w ciągu tygodnia. Okres tygodnia rozpoczyna się o godzinie 00:00 w poniedziałek i kończy o godzinie 24:00 w niedzielę danego tygodnia.

40. Możliwość zwiększenia tygodniowego limitu doładowania powinna zostać przyznana nie wcześniej niż 48 godzin po przedstawieniu przedsiębiorstwu wniosku gracza. Po tym terminie przedsiębiorstwo zmienia tygodniowy limit doładowania i musi zapewnić, aby nowy tygodniowy limit doładowania wszedł w życie o 0:00 w poniedziałek następnego tygodnia.

41. Miesięczny limit doładowania to maksymalna kwota, którą gracz może wpłacić na swe konto do gier w ciągu miesiąca kalendarzowego. Okres miesięczny rozpoczyna się o godzinie 0:00 pierwszego dnia miesiąca i kończy o godzinie 24:00 ostatniego dnia kalendarzowego danego miesiąca.

42. Możliwość zwiększenia miesięcznego limitu doładowania powinna zostać przyznana nie wcześniej niż 48 godzin po złożeniu przez gracza wniosku do przedsiębiorstwa. Po upływie tego terminu przedsiębiorstwo zmienia miesięczny limit doładowania i musi zapewnić, aby nowy miesięczny limit doładowania zaczął obowiązywać o godz. 00:00 pierwszego dnia następnego miesiąca.

43. Dzienny, tygodniowy i miesięczny limit doładowania zostaje zmniejszony natychmiast, lecz nie później niż 15 minut po otrzymaniu żądania gracza.

44. Przedsiębiorstwo informuje gracza o obowiązujących, zmienionych dziennych, tygodniowych i miesięcznych limitach doładowań oraz ich datach wejścia w życie na koncie do gier.

ROZDZIAŁ VIII

USTALANIE LIMITÓW ZAKŁADÓW

45. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby gracz ustawił dzienny, tygodniowy i miesięczny limit kwoty zakładu (zwany dalej „limitem zakładów”). Ustalenie limitu zakładów musi być oparte na danych pozwalających na prawidłową identyfikację problematyczności gier losowych i nie może przekraczać kwoty wskazanej w systemie kontroli odpowiedzialnej gry.

46. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest oferować różne limity zakładów (np. 1 euro, 5 euro, 10 euro, 20 euro, 50 euro itp.), które gracz musi wybrać. Jeśli gracz nie wybierze limitu zakładów, Przedsiębiorstwo nie może wybierać kwoty samodzielnie.

47. Dzienny limit zakładów to maksymalna kwota pojedynczego zakładu, którą gracz może postawić w ciągu jednego dnia. Dzienny okres rozpoczyna się o godzinie 00:00 i kończy o godzinie

24:00 tego samego dnia. Przedsiębiorstwo może zwiększyć dzienny limit zakładów dopiero 48 godzin po otrzymaniu prośby gracza.

48. Tygodniowy limit zakładów to maksymalna kwota pojedynczego zakładu, który gracz może postawić w ciągu tygodnia, uczestnicząc w grze. Okres tygodnia rozpoczyna się o godzinie 00:00 w poniedziałek i kończy o godzinie 24:00 w niedzielę danego tygodnia.

49. Możliwość zwiększenia tygodniowego limitu zakładów powinna zostać przyznana nie wcześniej niż 48 godzin po żądaniu gracza wobec przedsiębiorstwa. Po tym terminie przedsiębiorstwo zmienia tygodniowy limit zakładów i musi zapewnić, aby nowy tygodniowy limit zakładów wszedł w życie o godzinie 0.00 w poniedziałek następnego tygodnia.

50. Miesięczny limit zakładów to maksymalna kwota pojedynczego zakładu, którą gracz może postawić miesięcznie, uczestnicząc w grze. Okres miesięczny rozpoczyna się o godzinie 0:00 pierwszego dnia miesiąca i kończy o godzinie 24:00 ostatniego dnia kalendarzowego danego miesiąca.

51. Możliwość zwiększenia miesięcznego limitu zakładów powinna zostać przyznana nie wcześniej niż 48 godzin po żądaniu gracza wobec przedsiębiorstwa. Po tym terminie przedsiębiorstwo zmienia kwotę miesięcznego zakładu i musi zapewnić, aby nowy miesięczny limit zakładów zaczął obowiązywać o godzinie 00:00 pierwszego dnia następnego miesiąca.

52. Dzienny, tygodniowy i miesięczny limit zakładów jest zmniejszany bezzwłocznie, lecz nie później niż 15 minut po otrzymaniu żądania gracza.

ROZDZIAŁ IX

OKREŚLENIE POJEDYNCZEGO CZASU LOGOWANIA DO KONTA DO GIER

53. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby gracz wyznaczył limit czasowy pojedynczego logowania do swego konta do gier, po upływie którego możliwość uczestnictwa gracza w grach na odległość ustanie. Czas pojedynczego logowania do konta do gier to czas spędzony na rozgrywce lub przeglądaniu informacji na koncie. Jest on obliczany od momentu, w którym gracz zaloguje się na konto do gier po wprowadzeniu danych logowania i trwa do momentu, gdy gracz się rozłączy lub zostanie rozłączony z powodu braku aktywności lub po zastosowaniu przez przedsiębiorstwo środków zapewnienia odpowiedzialnej gry.

54. Maksymalny limit czasu pojedynczego logowania do konta do gier musi być oparty na danych pozwalających na prawidłową identyfikację przypadków problematyczności gier losowych i nie może przekraczać czasu wskazanego w systemie kontroli odpowiedzialnej gry.

55. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest oferować różne limity czasowe dla pojedynczego logowania do konta do gier (np. 30 minut, 1 godzina, 2 godziny itp.), które gracz musi wybrać. Jeśli gracz nie wybierze limitu czasu, przedsiębiorstwo nie może wybierać limitu samodzielnie.

56. Możliwość zwiększenia limitu czasowego dla pojedynczego logowania do konta do gier powinna być przyznana nie wcześniej niż 48 godzin po ostatnim logowaniu do konta do gier.

57. Czas na jednokrotne zalogowanie się do konta do gier ulega skróceniu bezzwłocznie, lecz nie później niż 15 minut po otrzymaniu żądania gracza.

58. Strona internetowa i aplikacja mobilna organizatora gier muszą posiadać zegar, który przez cały czas pojedynczego logowania nieustannie wskazuje czas (godziny, minuty i sekundy) pojedynczego logowania gracza na jego konto do gier, w następujący sposób:

„Czas trwania sesji: 00:00:00”.

59. Strona internetowa i aplikacja mobilna organizatora gier muszą posiadać zegar, który przez cały czas logowania do konta do gier wskazuje pozostały czas (godziny, minuty i sekundy), w następujący sposób

„Pozostały czas: 00:00:00.”

Gracz musi zostać poinformowany o zakończeniu czasu logowania w wyskakującym oknie, które obejmuje całość lub część strony internetowej lub zawartości aplikacji mobilnej. Pierwsze powiadomienie może pojawić się 15–20 minut przed upływem terminu, a drugie (ostatnie) powinno zostać wyświetlone na 5 minut przed upływem limitu czasu. Po osiągnięciu limitu czasu gry, musi zostać wyświetlone wyskakujące okno z powiadomieniem, że przedsiębiorstwo zakończy możliwość uczestnictwa w grze i odłączy gracza od konta do gier, np. „Upłynął ustawiony limit czasu gry. Zostaniesz automatycznie odłączony.”

60. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić, aby nie było możliwe usunięcie lub zmiana rozmiaru zegara i czasomierza w sposób czyniący go niewidocznym. Należy zapewnić odpowiedni kontrast między cyframi zegara i czasomierza a kolorem tła.

ROZDZIAŁ X

MONITOROWANIE PROCESU GRY

61. Podczas logowania gracza na jego konto do gier, bieżące saldo konta do gier, kwota wygrana od czasu zawarcia umowy z graczem oraz kwota utracona w euro, w tym w centach, powinny być nieustannie wyświetlane w górnym rogu ekranu. Informacje te powinny być prezentowane w następujący sposób:

61.1. „Saldo konta 0 euro, 0 centów” oznacza kwotę pieniędzy, którą gracz posiada na swoim koncie do gier i może wykorzystać do gry.

61.2. „Wygrana: 0 euro, 0 centów” oznacza kwoty pieniędzy otrzymane w grach, z wyłączeniem zakładów zwróconych (anulowanych) przez przedsiębiorstwo;

61.3. „Strata: 0 euro, 0 centów” oznacza kwotę pieniędzy utraconych przez gracza podczas udziału w grach, w tym kwoty postawione na zakłady, których wynik (wygrana lub przegrana) nie jest jeszcze znany.

62. Saldo konta do gier, kwota wygrana i kwota przegrana muszą być aktualizowane po każdym zakładzie, przegranej, doładowaniu, przelewie pieniędzy na konto płatnicze, przelewie wygranych lub anulowaniu zakładu.

63. Gracz powinien być w stanie zapisać całą swą historię gier i obserwować na koncie doładowania i limity zakładów zgodnie z procedurą określoną w rozdziałach VII-IX Zasad, dokładny czas rozpoczęcia obowiązywania zmienionych limitów oraz limity czasowe dla pojedynczego logowania do konta do gier. Informacje te należy zamieścić w głównym panelu sterowania kontem do gier pod nazwą „Moje limity”. Zaleca się informowanie gracza o środkach dotyczących odpowiedzialnej gry za pomocą krótkich powiadomień, np. „Twój tygodniowy limit zakładów: 00 euro Osiągnięto: 00 euro (50 %)", „Twój limit sesji gier: 0:00. Spędzony czas: 0 godzin 0 minut.”

ROZDZIAŁ XI

ZAWIESZENIE MOŻLIWOŚCI GRANIA

64. Personel dokonujący oceny graczy, po dokonaniu oceny zachowania zawodnika zgodnie z procedurą określoną w art. 10⁴ pkt 6 ustawy o grach hazardowych, nie później niż w ciągu 30 minut od momentu stwierdzenia problematyczności gier losowych na platformie, informuje gracza o jego problemie, wskaże sposoby i możliwości uzyskania pomocy w zakresie problematyczności gier losowych oraz zatrzyma grę. Na koncie do gier powiadomienie skierowane do gracza powinno stwierdzać, że:

64.1. możliwość gry została zawieszona na 48 godzin, wskazując, że działanie to zostało podjęte, ponieważ jego gra wykazuje oznaki problematyczności gier losowych, a także wskazując dokładny czas zawieszenia (od -- godzina -- minuta do -- godzina -- minuta);

64.2. w tym okresie gracz nie będzie mógł zalogować się na konto do gier;

64.3. gracz może złożyć wniosek do Rejestru osób objętych ograniczeniami hazardu celem ograniczenia możliwości gry lub zastosowania innych środków odpowiedzialnej organizacji gier ustanowionych przez ustawę o grach hazardowych;

64.4. wsparcie dla graczy problemowych świadczone jest przez następujące instytucje (wskazać nazwę i dane kontaktowe).

65. Zalecana treść powiadomienia gracza o zawieszeniu gry podczas świadczenia usług gier zdalnych:

„Witaj, (imię gracza),

Zauważyliśmy, że sposób Twojej gry wykazuje oznaki problematycznego zachowania w grach; w związku z tym, zgodnie z ustawą o grach hazardowych, dostęp do Twojego konta do gier jest tymczasowo zawieszony ze względów Twojego bezpieczeństwa.

Okres zawieszenia będzie trwał 48 godzin – wskazanie dokładnej godziny zniesienia.

Nie będziesz mógł zalogować się na swe konto w określonym przedziale czasowym.

Przypominamy, że:

Jeśli uważasz, że gra staje się dla Ciebie problemem, sugerujemy złożenie wniosku o zakazanie możliwości gry lub kontakt z organizacjami (organami) wsparcia (link do Rejestru osób objętych ograniczeniami hazardu wraz z nazwą i danymi kontaktowymi podmiotów udzielających pomocy).

Ważne jest, aby grać odpowiedzialnie i nie przekraczać ustalonego czasu gry, depozytu na koncie lub limitów zakładów.

Zawsze możesz skorzystać z możliwości postawienia niższych zakładów, doładowań konta lub limitów czasowych na swym koncie.

W razie jakichkolwiek pytań lub chęci omówienia swych nawyków gry, prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta.

66. Świadcząc usługi w zakresie gier w lokalach gier, personel dokonujący oceny gracza zawiesza grę gracza nie później niż 30 minut po stwierdzeniu problematyczności gier losowych w rejestrze problematyczności gier losowych.

67. Przedsiębiorstwa wprowadzają do rejestru problematyczności (zwanego dalej „rejestrem”) następujące informacje:

67.1. dane gracza – imię i nazwisko, osobisty numer identyfikacyjny (w przypadku cudzoziemców – data urodzenia);

67.2. dane dotyczące lokalu gier i adresu;

67.3. dane dotyczące rejestracji okoliczności problematyczności gier losowych – data i godzina rejestracji okoliczności, z dokładnością do minuty;

67.4. dane dotyczące problematyczności gier losowych – należy wskazać zidentyfikowane oznaki problematyczności gier losowych;

67.5. dane pracownika przedsiębiorstwa, który przeprowadził ocenę zawodnika – imię i nazwisko pracownika.

68. Rejestr prowadzony jest na elektronicznym nośniku danych. Rejestr może być zintegrowany z bazami danych posiadanymi przez przedsiębiorstwo, z uwzględnieniem specyfiki działalności przedsiębiorstwa. Dane wpisuje się do rejestru w porządku chronologicznym, na podstawie wyników monitorowania zachowania gracza.

69. Gdy gra zostanie zatrzymana, gracz zostanie poinformowany osobiście podczas rozmowy, że dane działanie zostało podjęte, ponieważ gra wypełnia definicję problematyczności gier losowych, i że w tym okresie gracz nie zostanie wpuszczony do żadnego z lokali gier należących do przedsiębiorstwa.

70. Po przekazaniu informacji o możliwości złożenia wniosku do Rejestru osób objętych ograniczeniami hazardu oraz informacji o instytucjach udzielających pomocy graczom problemowym (wskazać nazwę i dane kontaktowe), gracz powinien zostać wyprowadzony z lokalu gier.

ROZDZIAŁ XII

PRZEPISY KOŃCOWE

71. Przedsiębiorstwa, które naruszyły wymogi określone w Zasadach, ponoszą odpowiedzialność zgodnie z procedurą ustanowioną w ustawie o przedsiębiorstwach.
