

**DIRECTEUR DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE DES JEUX  
SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTÈRE DES FINANCES DE LA RÉPUBLIQUE DE  
LITUANIE**

**ORDONNANCE  
SUR L'APPROBATION DES RÈGLES POUR L'ORGANISATION  
RESPONSABLE DU JEU**

N° de 2025

Vilnius

Conformément à l'article 10<sup>1</sup>, paragraphe 2, et à l'article 10<sup>4</sup>, paragraphe 1, de la loi sur les jeux de la République de Lituanie (telle que modifiée par la loi n° XIV-3080 du 7 novembre 2024) :

1. J'approuve par la présente le règlement relatif à l'organisation des jeux responsables (joint en annexe).

2. Je déclare que la présente ordonnance entre en vigueur le 1er novembre 2025.

Directeur

APPROUVÉ par  
Directeur de l'autorité de contrôle des jeux  
relevant du ministère des finances de la  
République de Lituanie  
Ordonnance n° DIE de 2025

## RÈGLES RELATIVES À L'ORGANISATION DES JEUX RESPONSABLES

### CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les règles relatives à l'organisation des jeux responsables (ci-après les « règles ») établissent la procédure des mesures pour l'organisation des jeux responsables, le contrôle du montant et du moment des jeux, la surveillance du comportement des joueurs, l'évaluation du risque de jeu problématique, les avertissements et l'information des joueurs sur le préjudice potentiel causé par les jeux, ainsi que la procédure relative au contenu, à la forme et à la présentation, les exigences en matière de formation du personnel de l'organisateur des jeux pour organiser des jeux responsables.

2. Les règles ont été élaborées conformément à la loi sur les jeux de la République de Lituanie (ci-après la « loi sur les jeux »).

3. Les règles s'appliquent aux sociétés titulaires de licences et d'autorisations pour l'organisation de jeux de hasard accordant le droit d'exercer des activités de jeux de hasard en République de Lituanie (ci-après dénommées « sociétés »).

4. Termes utilisés dans les présentes règles :

4.1. **habitudes de jeu** – les modèles de comportement du joueur, décrivant la fréquence, la durée, les montants et le type de jeu qu'il choisit ;

4.2. **joueur de groupe à risque** – une personne présentant un risque accru de développer un comportement de jeu problématique, qui se livre régulièrement à des jeux et assume davantage de risques, mais le jeu n'a pas d'incidence significative sur la vie quotidienne du joueur ;

4.3. **joueur à problème** – personne qui joue avec une capacité réduite ou perdue de contrôler le début, la fin ou l'intensité du jeu, et qui continue de jouer malgré des conséquences préjudiciables pour sa santé physique et mentale, sa situation sociale et financière ou les intérêts d'autrui ;

4.4. **joueur compulsif** – personne pour laquelle le jeu est devenu une addiction, entraînant une altération fonctionnelle dans différentes sphères de la vie ;

4.5. **joueur récréatif** – personne qui perçoit le jeu comme une activité de loisir plutôt que comme un moyen de gagner de l'argent, qui joue occasionnellement sans essayer de jouer régulièrement ou intensivement, et qui peut facilement arrêter et ne pas continuer à jouer, et dont le jeu n'interfère pas avec les activités quotidiennes, les relations avec d'autres ou la situation financière.

5. Les autres termes utilisés dans le règlement s'entendent tels qu'ils sont définis dans la loi sur les jeux.

### CHAPITRE II EXIGENCES RELATIVES AUX SYSTÈMES DE CONTRÔLE POUR GARANTIR DES JEUX RESPONSABLES

6. La société doit s'assurer que le système de contrôle visant à garantir un jeu responsable comprend un mécanisme de surveillance du comportement des joueurs, de détermination,

d'évaluation et de gestion des habitudes de jeu, qui fonctionne régulièrement conformément à la loi sur les jeux et aux règles. Le système de contrôle d'assurance du jeu responsable doit inclure :

6.1. la politique des jeux responsables et les règles internes de mise en œuvre, les procédures d'application des mesures d'organisation des jeux responsables (ci-après dénommées « procédures »), qui comprennent :

6.1.1. les mesures générales pour l'organisation des jeux responsables, c'est-à-dire les mesures appliquées par l'entreprise à tous ses clients pour réduire le risque de jeu problématique, telles qu'elles sont énoncées aux points 1 à 3 de l'article 10<sup>4</sup> de la loi sur les jeux, ainsi que les procédures et procédures de contrôle de leur application ;

6.1.2. les mesures individuelles pour l'organisation des jeux responsables qui s'adressent à un joueur ou à un groupe de joueurs spécifique, telles qu'énoncées aux points 5 et 6 de l'article 10<sup>4</sup> de la loi sur les jeux, en tenant compte des résultats de la surveillance des jeux problématiques ;

6.1.3. les indicateurs permettant d'identifier les jeux problématiques, les critères d'identification et la procédure d'évaluation du risque des jeux problématiques ;

6.1.4. les procédures de conduite et de communication avec les joueurs dont le jeu présente des caractéristiques de jeu problématique ;

6.1.5. la procédure de compilation et de stockage du registre des jeux problématiques ;

6.1.6. les procédures d'enregistrement sur la plate-forme des résultats de l'analyse du système de contrôle destiné à garantir un jeu responsable visé à l'article 16, paragraphes 9 et 8, de la loi sur les jeux ;

6.1.7. conformément à l'article 10<sup>4</sup> de la loi sur les jeux, les rôles et responsabilités des personnes désignées en vertu de l'article 6, points 5 et 6, qui sont chargées d'identifier les jeux problématiques dans les salles de jeux et/ou les services de jeux à distance, d'affecter les joueurs à la catégorie appropriée et à un degré élevé de risque de jeu problématique (ci-après dénommés « personnel effectuant l'évaluation des joueurs »). Les compétences des membres du personnel spécifiés doivent être proportionnées à leurs fonctions professionnelles, et leurs responsabilités, fonctions et répartition des tâches doivent être clairement définies ;

6.1.8. la procédure d'organisation du processus de formation du personnel dont les fonctions sont liées au service des joueurs et de l'organisation des jeux responsables (ci-après dénommé « personnel responsable ») et du personnel chargé de l'évaluation des joueurs, qui doit indiquer :

6.1.8.1. adaptation du contenu de la formation pour les différents membres du personnel de l'entreprise, en tenant compte des fonctions qu'ils exercent, de la procédure et des délais de révision du contenu de la formation ;

6.1.8.2. la périodicité de l'organisation de la formation, le contrôle de l'organisation de la formation et la vérification des connaissances ;

6.1.8.3. le stockage des données. L'entreprise doit conserver les données sur la formation organisée et le personnel qui y a participé, les résultats de l'évaluation des connaissances, le contenu du matériel de formation pendant au moins trois ans à compter de la fin de la formation.

7. L'efficacité des éléments du système de contrôle pour assurer un jeu responsable, les mesures préventives et leur application doivent être évaluées au moins une fois par an.

8. L'évaluation des mesures et éléments visés au point 7 du règlement peut être effectuée dans le cadre d'un audit interne ou externe. Les résultats de l'évaluation doivent être communiqués à l'organe de direction de la société, qui est chargé de mettre en place des mesures visant à éliminer les lacunes identifiées et à gérer (réduire) les risques, ainsi que de contrôler leur mise en œuvre.

9. Le système de contrôle destiné à garantir des jeux responsables peut être aligné sur les procédures de contrôle interne de l'entreprise en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

10. Les politiques et procédures des jeux responsables peuvent être décrites dans un ou plusieurs documents.



### **CHAPITRE III ORGANISATION DE LA FORMATION DES EMPLOYÉS**

11. L'entreprise doit veiller à ce que le personnel responsable et le personnel chargé de l'évaluation des joueurs possèdent les qualifications appropriées et les connaissances nécessaires dans le domaine des jeux responsables pour exercer leurs fonctions (tâches) professionnelles, ainsi que pour assurer la mise à jour et l'amélioration continues des connaissances et des compétences du personnel. Les connaissances nécessaires dans le domaine de l'organisation des jeux responsables sont une connaissance détaillée de la psychologie du jeu, des modèles comportementaux des joueurs, des facteurs de risque, des signes de dépendance au jeu et de leurs conséquences. Cette connaissance comprend la capacité de reconnaître les signes de jeu problématique, de comprendre les conséquences psychologiques et sociales associées au jeu, ainsi que la connaissance des méthodes et des mesures préventives pour fournir une assistance aux joueurs. La société organise, au moins une fois par an, une formation sur l'organisation des jeux responsables à l'intention du personnel responsable et du personnel chargé de l'évaluation des joueurs, et veille à ce que le personnel soit informé en permanence des modifications apportées aux politiques et procédures en matière de jeux responsables.

12. La société veille à ce que le personnel nouvellement recruté visé aux paragraphes 6.1.7 et 6.1.8 du règlement ne commence à **exercer les fonctions qui lui sont confiées** qu'après avoir suivi une formation sur l'organisation des jeux responsables. Les méthodes de formation et d'information sont choisies en tenant compte des spécificités des activités de l'entreprise.

13. Le programme de formation du personnel chargé de l'évaluation des joueurs doit inclure les thèmes suivants :

- 13.1. les mythes et les faits sur les jeux de hasard ;
- 13.2. indicateurs de jeu problématique ;
- 13.3. le comportement d'un joueur à problèmes ;
- 13.4. la politique de l'entreprise en matière de jeu responsable ;
- 13.5. les mesures relatives à l'organisation des jeux responsables de hasard et leur application ;
- 13.6. les possibilités d'assistance pour les joueurs à problèmes.

### **CHAPITRE IV RÈGLES DE SURVEILLANCE ET D'ÉVALUATION DU COMPORTEMENT DES JOUEURS**

14. L'entreprise doit surveiller le comportement du joueur, évaluer ses habitudes de jeu et utiliser les résultats de la surveillance pour l'évaluation des risques du joueur et l'application de mesures d'organisation des jeux responsables.

15. Afin d'effectuer un suivi approprié du comportement des joueurs et de l'évaluation des risques, les joueurs doivent être divisés en différentes catégories. Ces catégories peuvent être fondées, par exemple, sur les caractéristiques énoncées aux points 4.2 à 4.5 des règles, en veillant à ce que le système de catégories applicable tienne compte de la situation individuelle du joueur.

16. La société peut évaluer le comportement et les habitudes de jeu du joueur à l'aide d'un logiciel spécialisé ou en effectuant un examen et une analyse continue de l'historique de jeu du joueur. Une combinaison de plusieurs méthodes ou algorithmes d'analyse différents peut également être utilisée pour détecter efficacement d'éventuels signes des jeux problématiques.

17. Les mesures choisies pour évaluer le comportement des joueurs doivent permettre d'identifier les joueurs dont les habitudes de jeu correspondent aux caractéristiques des jeux problématiques.



## **CHAPITRE V**

### **LISTE DES CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DES JEUX PROBLÉMATIQUES**

18. Les critères de reconnaissance des critères des jeux problématiques sont conçus pour identifier les joueurs à risque de dépendance au jeu. Ces critères concernent les habitudes des joueurs, les indicateurs financiers et les facteurs psychologiques. Les principaux critères décrivant le degré élevé de risque de jeux problématiques, que l'entreprise doit détailler dans le système responsable de contrôle de l'assurance des jeux, et utiliser dans ses activités :

18.1. les jeux se poursuivent et les transferts d'argent sur le compte de jeu du joueur sont effectués immédiatement après la perte des paris pour continuer le jeu ;

18.2. une augmentation du temps de connexion au compte de jeu ou du temps passé dans la salle de jeux ;

18.3. une augmentation de la quantité d'argent disponible pour les jeux en complétant un compte de jeux ou sur un site de jeux de hasard ;

18.4. les jeux pendant les heures de nuit (temps de 10 h 00 à 6 h 00) ;

18.5. le nombre de paris par connexion au compte de jeu ou par visite dans la salle de jeu ;

18.6. augmentation de la valeur des paris – de petits (1-5 EUR) à de gros paris sur une courte période de temps dans les jeux à distance et sur les sites de jeux;

18.7. une augmentation du volume des transferts de montants de différentes tailles vers le compte de jeu, en particulier pendant le jeu ;

18.8. augmentation de la fréquence d'augmentation des limites fixées pour compléter le compte de jeu, la taille du pari ou la limite de temps pour une connexion au compte de jeu.

19. Les entreprises sont tenues de comparer le comportement du joueur à celui d'autres joueurs, par exemple si le joueur est cinq fois plus susceptible de se connecter à un compte de jeu ou de visiter une salle de jeu que le joueur moyen. La société peut également utiliser d'autres critères spécifiés dans les politiques et procédures de jeu responsable qui décrivent, quantitativement et qualitativement, les habitudes de jeu risquées.

## **CHAPITRE VI**

### **CONTENU DES ÉTIQUETTES D'AVERTISSEMENT ET EMPLACEMENT DE LEUR PRÉSENTATION**

20. L'étiquette d'avertissement « Aucune personne munie d'armes ne peut entrer dans les casinos » doit être affichée :

20.1. à l'entrée des locaux de la maison de jeux (casino) ;

20.2. au lieu d'enregistrement du client entrant dans la maison de jeux (casino).

21. L'étiquette d'avertissement « Uniquement pour les personnes de plus de 21 ans » doit figurer en haut des sites web et des applications mobiles des entreprises qui organisent des jeux à distance.

22. Les étiquettes d'avertissement « Aucune entrée n'est autorisée aux personnes de moins de 21 ans et à celles qui n'ont pas présenté de document d'identité » et « Aucun jeu n'est autorisé aux personnes qui ont limité leur capacité à jouer » doivent être affichées dans les locaux des casinos, des machines à sous, des salles de bingo, des points de paris et des loteries, à l'entrée.

23. L'étiquette d'avertissement « Attention : le jeu irresponsable peut entraîner une dépendance au jeu » doit être fournie :

23.1. dans les locaux des casinos, des salles de machines à sous et des salles de bingo à la caisse enregistreuse où de l'argent est échangé contre des jetons et des jetons contre de l'argent ;

23.2. dans les locaux des sites de paris et de totalisateurs, où les montants misés par les joueurs sont acceptés ;

23.3. en haut des sites web et des applications mobiles des entreprises qui organisent des jeux à distance ;

23.4. au moment de la conclusion de l'accord de jeu à distance, dans l'accord de jeu à distance.

24. La société de jeux doit en outre fournir l'étiquette d'avertissement visée au point 23 des présentes règles à l'endroit de son choix, dans les locaux de jeux.

25. L'étiquette d'avertissement « À propos des jeux problématiques, des façons d'aider les joueurs, de la soumission d'une demande de restriction des jeux : *nebenoriu-losti.lt* », avec des informations sur les institutions fournissant une assistance aux joueurs problématiques (les noms et coordonnées sont indiqués). Les informations sur les institutions qui fournissent une assistance aux joueurs compulsifs doivent correspondre aux informations publiées sur le site *nebenoriu-losti.lt*. Formulaire recommandé pour la notification d'une assistance aux acteurs qui rencontrent des problèmes :

« *Si vous pensez que le jeu devient un problème, nous vous suggérons de demander de l'aide à des organisations/institutions* » (en indiquant le nom et les coordonnées des entités fournissant l'assistance) doivent être fournies :

25.1. dans les locaux des casinos, des salles de machines de jeux et des salles de bingo à la caisse enregistreuse où de l'argent est échangé contre des jetons et des jetons contre de l'argent ;

25.2. dans les locaux des sites de paris et de totalisateurs, où les montants misés par les joueurs sont acceptés ;

25.3. au moment de la conclusion de l'accord de jeu à distance, dans l'accord de jeu à distance.

26. Le lien actif vers le site web de l'autorité de surveillance, *nebenoriu-losti.lt*, intitulé « Sur l'impact des jeux de hasard », qui publie des informations sur les moyens et les possibilités d'obtenir une aide pour les jeux problématiques, l'impact des jeux sur la santé et le cadre de vie du joueur, l'ordre public, l'éducation et la culture, doit être présenté en haut des sites web et des applications mobiles ;

27. Un lien actif vers le registre des personnes auxquelles la participation aux jeux est restreinte, intitulé « Soumission d'une demande de restriction », doit figurer en haut des sites web et des applications mobiles.

28. Les étiquettes d'avertissement visées aux points 20 à 22 et 25 à 27 des règles doivent être :

28.1. fournies dans la langue officielle de la République de Lituanie ;

28.2. imprimées en caractères gras ;

28.3. présentées au joueur à un endroit bien visible, en lettres majuscules, claires et lisibles ;

28.4. présentées dans l'espace prévu pour le texte, il ne doit y avoir aucun autre texte ou symbole en plus de l'avertissement ;

28.5. ne doivent pas être dissimulées, endommagées ou déformées.

29. Les points 20, 22 et 25 des règles précisent que les avertissements dans les établissements de jeux doivent être présentés sur un fond blanc en lettres noires ou rouges, en utilisant la police de caractères Times New Roman ou Arial de taille 48.

30. Les avertissements visés aux points 21, 23, 26 et 27 des règles sont présentés sur le site web de l'entreprise et sur l'application mobile sur fond blanc, en lettres noires ou rouges, dans la

police de caractères Times New Roman ou Arial de taille 12 ou plus grande, en utilisant la disposition des étiquettes d'avertissement choisie par l'entreprise.

31. L'étiquette d'avertissement visée au point 23 des règles figure sur un fond blanc en lettres noires ou rouges dans la police de caractères Times New Roman ou Arial de taille 60.

32. La société doit publier du matériel éducatif sur les risques de jeu, les signes de dépendance et les moyens de réduire les risques dans la section jeux responsables de son site web ou de son application mobile.

33. Les joueurs peuvent avoir la possibilité de remplir volontairement des questionnaires pour évaluer leur risque de jeu. Il est également recommandé de publier des vidéos, des guides et des outils interactifs pour aider les joueurs à reconnaître les jeux à problèmes.

## **CHAPITRE VII**

### **FIXATION DE LIMITES POUR LES RECHARGEMENTS DE COMPTES DE JEUX**

34. La société doit veiller à ce que le joueur fixe les limites quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles du montant d'argent à ajouter au compte de jeu du joueur (ci-après la « limite de complément »), à partir de laquelle le joueur sera privé de la possibilité de participer à des jeux à distance. Le complément du compte de jeu d'un joueur doit être compris comme le dépôt d'une somme d'argent par le joueur de son compte de paiement sur son compte de jeu géré par la société. Les limites de recharge inutilisées par les joueurs ne seront pas cumulatives et ne seront pas reportées à la période suivante.

35. Les limites de complément ne doivent pas dépasser les montants spécifiés dans le système de contrôle d'assurance des jeux responsables de l'entreprise.

36. La société doit proposer des limites différentes (par exemple 1 EUR, 5 EUR, 10 EUR, 20 EUR, 50 EUR, etc.) sur la somme d'argent à ajouter sur le compte de jeu du joueur, que le joueur doit choisir ou permettre au joueur d'introduire la limite de complément souhaitée dans le champ approprié du compte de jeux. Si le joueur ne choisit pas de plafond supplémentaire, il est interdit à la société de sélectionner le montant.

37. La limite de complément journalière est le montant maximal qu'un joueur peut déposer sur son compte de jeu en une journée. La période quotidienne commence à 00 h 00 et se termine à 24 h 00.

38. La société ne peut augmenter la limite de rechargement quotidien que 48 heures après avoir reçu la demande du joueur.

39. La limite de complément hebdomadaire est le montant maximal qu'un joueur peut déposer sur son compte de jeu par semaine. La première semaine commence à 00 h 00 le premier jour d'un mois civil et se termine à 24 h 00 le septième jour d'un mois civil. La deuxième semaine commence à 00 h 00 le 8e jour d'un mois civil et se termine à 24 h 00 le 14e jour d'un mois civil. La troisième semaine commence à 00 h 00 le 15e jour d'un mois civil et se termine à 24 h 00 le 21e jour d'un mois civil. La quatrième semaine commence à 00 h 00 le 22e jour d'un mois civil et se termine à 24 h 00 le 28e jour d'un mois civil. Lorsque la période hebdomadaire est inférieure à sept jours calendaires (de 00 h 00 le 29e jour d'un mois à 24 h 00 le dernier jour d'un mois civil), seules les limites de recharge journalière et mensuelle s'appliquent jusqu'au début de la première semaine visée au présent point.

40. La possibilité d'augmenter la limite de recharge hebdomadaire devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la demande du joueur présentée à l'entreprise. Après ce délai, l'entreprise modifie la limite complément hebdomadaire et doit veiller à ce que la nouvelle limite de complément

hebdomadaire entre en vigueur à 00 h 00 le premier jour de la semaine respective visée au point 39 du règlement.

41. La limite mensuelle de rechargement est le montant maximal qu'un joueur peut déposer sur son compte de jeu au cours d'un mois civil. La période mensuelle commence à 00 h 00 le premier jour du mois et se termine à 24 h 00 le dernier jour du même mois.

42. La possibilité d'augmenter la limite de recharge mensuelle devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la demande du joueur à la société. À l'expiration de ce délai, la société modifie la limite de recharge mensuelle et doit veiller à ce que la nouvelle limite de recharge mensuelle entre en vigueur à 00 h 00 du premier jour du mois suivant. Par exemple, si un joueur a demandé pour la première semaine (09 h 00 du 07.06.202x) d'augmenter la limite de rechargement : 100 EUR par jour, 500 EUR par semaine et 1 000 EUR par mois. La Société modifie les limites au plus tôt dans un délai de 48 heures à compter de la réception de la demande du joueur et ses limites entrent en vigueur comme suit :

1) La limite de complément journalière (100 EUR) après 48 heures, c'est-à-dire à 09 h 00 le 9 juin 2022x.

2) Limite hebdomadaire (500 EUR) au plus tôt la semaine suivante, qui commence à 00 h 00 le 15 juin 2022x.

3) Limite mensuelle (1 000 EUR) au plus tôt le premier jour du mois suivant, c'est-à-dire à 00 h 00 le 1er juillet 2022x.

Si la demande d'augmentation de la limite mensuelle a été présentée à 09 h 00 le 30 juin 202x, la limite peut être appliquée à partir de 00 h 00 le 1er août 202x parce que deux conditions s'appliquent : premièrement, l'augmentation de la limite de complément devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la demande du joueur à l'entreprise, et deuxièmement, la nouvelle limite de complément mensuelle entrera en vigueur à 00 h 00 le premier jour du mois suivant.

43. La limite de complément journalière ne peut dépasser les limites de complément hebdomadaires et mensuelles. La limite de complément hebdomadaire ne peut pas dépasser la limite de complément mensuelle. Lors de l'application des limites de complément journalières et hebdomadaires, la limite mensuelle applicable aux paris ne peut pas être dépassée. La limite de complément quotidienne, hebdomadaire et mensuelle sera réduite immédiatement, mais au plus tard 15 minutes après réception de la demande du joueur. Si une nouvelle demande est présentée après l'examen de la demande d'augmentation des limites présentée par la société, la demande précédente, qui a été examinée mais n'est pas encore entrée en vigueur, est annulée à compter de la réception de la nouvelle demande.

44. La société informe le joueur des limites de complément journaliers, hebdomadaires et mensuels applicables, modifiés, ainsi que de leurs dates d'entrée en vigueur sur le compte de jeu.

## **CHAPITRE VIII DÉTERMINATION DES LIMITES DE PARIS**

45. La société doit veiller à ce que le joueur détermine le montant maximal d'un pari unique que le joueur peut parier simultanément (ci-après le « montant de paris uniques ») et le montant maximal de l'argent que le joueur peut parier au cours du jour, de la semaine et du mois (ci-après la « limite de paris »), à partir duquel la capacité du joueur à participer à des jeux à distance prend fin. Le montant du pari unique et les limites de pari ne doivent pas dépasser les montants spécifiés dans

le système de contrôle d'assurance de jeu responsable de l'entreprise. Les limites de paris non utilisées par les joueurs ne seront pas cumulées et ne seront pas reportées à la période suivante.

46. La société doit proposer différents montants de paris uniques et limites de paris (par exemple EUR 1, EUR 5, EUR 10, EUR 20, EUR 50, etc.) que le joueur doit choisir ou permettre au joueur d'entrer le montant souhaité par pari et la limite de pari dans le champ approprié sur le compte de jeu. Si un joueur ne choisit pas (entre) une limite de pari, il est interdit à la société de sélectionner un seul montant de pari et une seule limite.

47. La limite quotidienne de paris est le montant maximal de paris qu'un joueur peut placer en une journée. La période quotidienne commence à 00 h 00 et se termine à 24 h 00 le même jour. La société ne peut augmenter la limite de mise en pari journalière que 48 heures après avoir reçu la demande du joueur.

48. La limite hebdomadaire de paris est le montant maximal des paris qu'un joueur peut placer pendant la semaine tout en participant à des jeux. Les périodes hebdomadaires sont calculées conformément à la procédure prévue au point 39 du règlement.

49. La possibilité d'augmenter la limite hebdomadaire de paris devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la demande du joueur à la société. Après ce délai, l'entreprise modifie la limite hebdomadaire de paris et doit veiller à ce que la nouvelle limite hebdomadaire de paris entre en vigueur à 00 h 00 le premier jour de la semaine respectivement visée au point 39 du règlement.

50. La limite mensuelle de paris est le montant maximal des paris qu'un joueur peut placer par mois tout en participant à des jeux. La période mensuelle commence à 0 h 00 le premier jour du mois et se termine à 24 h 00 le dernier jour civil de ce mois.

51. La possibilité d'augmenter la limite mensuelle de paris devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la demande du joueur à la société. Après ce délai, la société modifie le montant de paris mensuelles et doit s'assurer que la nouvelle limite mensuelle de paris entre en vigueur à 00 h 00 le premier jour du mois suivant.

52. La société ne peut augmenter le montant du pari unique que 48 heures après avoir reçu la demande du joueur. Si une nouvelle demande est présentée après l'examen de la demande d'augmentation des limites présentée par la société, la demande précédente, qui a été examinée mais n'est pas encore entrée en vigueur, est annulée à compter de la réception de la nouvelle demande. Le montant du pari unique ne peut pas dépasser les limites de pari spécifiées aux points 47, 48 et 50 du règlement. La limite journalière de paris ne peut pas être supérieure aux limites hebdomadaires et mensuelles de paris. La limite hebdomadaire de paris ne peut pas dépasser la limite mensuelle de paris. Les limites quotidiennes et hebdomadaires de paris ne peuvent pas dépasser la limite mensuelle de paris. La limite quotidienne, hebdomadaire et mensuelle de paris est réduite immédiatement, mais au plus tard 15 minutes après réception de la demande du joueur.

## **CHAPITRE IX**

### **DÉTERMINATION DE L'HEURE DE CONNEXION UNIQUE AU COMPTE DE JEU**

53. La société doit s'assurer que le joueur fixe une limite de temps pour une connexion unique à son compte de jeu, à l'expiration de laquelle la capacité du joueur à participer à des jeux à distance prend fin. Le temps passé à une connexion unique à un compte de jeu est le temps passé à jouer ou à naviguer sur le compte de jeu. Il est calculé à partir du moment où le joueur se connecte au compte de jeu après avoir entré les détails de connexion et continue jusqu'à ce que le joueur se déconnecte ou soit déconnecté en raison de l'inactivité ou après que l'entreprise a appliqué des mesures de jeu responsable.

54. La durée maximale d'une connexion à un compte de jeu ne dépasse pas la durée spécifiée dans le système de contrôle de l'assurance des jeux responsables de l'entreprise.

55. La société doit proposer différentes limites de temps (par exemple 30 minutes, 1 heure, 2 heures, etc.) pour une connexion au compte de jeu, que le joueur doit choisir ou permettre au joueur d'entrer la limite de temps souhaitée dans le champ approprié du compte de jeu. Si le joueur ne choisit pas de limite de temps, il est interdit à la société de choisir une limite de temps.

56. La possibilité d'augmenter la limite de temps pour une seule connexion à un compte de jeu devrait être accordée au plus tôt 48 heures après la dernière connexion à leur compte de jeu.

57. Le temps nécessaire pour une connexion unique au compte de jeu est réduit immédiatement, mais au plus tard 15 minutes après réception de la demande du joueur.

58. Le site web et l'application mobile de l'organisateur de jeux doivent disposer d'une montre qui, lors d'une connexion unique, affiche en permanence la durée (heures, minutes et secondes) de la connexion unique d'un joueur à son compte de jeux, représentée comme suit

« Durée de la session de jeu : 00:00:00 ».

59. Le site web et l'application mobile de l'organisateur de jeux doivent disposer d'un chronomètre qui indique le temps restant (heures, minutes et secondes) pendant toute la durée de connexion au compte de jeux, représenté comme suit

« Le temps restant : 00:00:00 ».

Le joueur doit être informé de la fin de la durée de connexion dans une fenêtre contextuelle qui couvre tout ou partie du contenu du site web ou de l'application mobile. La première notification pourrait être effectuée 15 à 20 minutes avant l'expiration du délai, et le deuxième (dernier) message devrait être affiché 5 minutes avant l'expiration du délai. Lorsque la limite de temps de jeu est atteinte, une fenêtre contextuelle doit s'afficher pour notifier que l'entreprise mettra fin à la possibilité de participer au jeu et déconnectera le joueur du compte de jeu, par exemple « Votre limite de temps de jeu a été atteinte. Vous serez automatiquement déconnecté. » Les communications au lecteur visées au présent alinéa sont affichées avec la possibilité de les fermer et restent affichées pendant au moins 15 secondes.

60. L'entreprise doit s'assurer qu'il n'est pas possible de retirer ou de redimensionner la montre et le chronomètre de sorte qu'ils ne soient plus visibles. Le contraste entre les chiffres de la montre et du chronomètre et la couleur du fond doit être assuré.

## **CHAPITRE X SURVEILLANCE DU PROCESSUS DE JEU**

61. Lors de la connexion d'un joueur à son compte de jeu, le solde actuel du compte de jeu, le montant gagné au cours des 12 derniers mois et le montant perdu en euros, y compris les centimes, doivent être affichés en permanence dans le coin supérieur de l'écran. Ces informations doivent être affichées comme suit :

61.1. « Solde du compte 0 EUR, 0 ct » : le montant d'argent qu'un joueur a sur son compte de jeu et peut utiliser pour le jeu

61.2 « Gains : 0 EUR, 0 ct »: les montants reçus dans le cadre des jeux, à l'exclusion des paris restitués (annulés) par l'entreprise;

61.3. « Pertes : 0 EUR, 0 ct» désigne le montant d'argent perdu par le joueur lors de sa participation à des jeux, y compris les montants misés sur des paris pour lesquels le résultat (gain ou perte) n'est pas encore connu.

62. Le solde du compte de jeu du joueur, le montant gagné et le montant perdu doivent être mis à jour après chaque pari, perte, complément du compte de jeu, transfert d'argent sur le compte de paiement, transfert des gains ou annulation du pari.

63. Le joueur devrait être en mesure de constituer l'intégralité de son historique de jeu et de le recevoir sous forme électronique doc, docx, xls, xlsx, pdf (au moins l'un d'entre eux) ou dans leur format respectif, au plus tard dans les trois jours ouvrables suivant la soumission de la demande à la société, afin de respecter sur le compte de jeu les limites de complément et de paris appliquées conformément à la procédure prévue aux chapitres VII à IX du règlement, l'heure exacte d'entrée en vigueur des limites modifiées et les délais d'une connexion au compte de jeu. Ces informations doivent être publiées dans le panneau de commande principal du compte de jeu sous le nom « Mes limites ». Il est recommandé d'informer le joueur des mesures relatives aux jeux responsables au moyen de brefs préavis, par exemple « Votre limite hebdomadaire de paris: 00 EUR. Usagée: 00 EUR (50 %) », « Votre limite de session de jeu : 0:00. Dépensée : 0 heures 0 minutes. »

## **« CHAPITRE XI SUSPENSION DES JEUX**

64. Le personnel effectuant l'évaluation des joueurs, après avoir évalué le comportement du joueur conformément à la procédure prévue à l'article 10<sup>4</sup>, point 6, de la loi sur les jeux, doit, au plus tard dans les 30 minutes suivant l'enregistrement du fait de jeu problématique sur la plateforme, informer le joueur de son jeu problématique, indiquer les moyens et les possibilités d'obtenir une assistance pour le jeu problématique et arrêter le jeu. Sur le compte de jeu, la notification adressée au joueur, qui peut être envoyée au joueur et à l'adresse électronique du joueur spécifiée dans l'accord de jeu à distance, doit indiquer que :

64.1. le jeu est suspendu pendant 48 heures, indiquant que cette mesure a été prise parce que son jeu présente des signes de jeu problématique, l'heure exacte de la suspension à partir de quand (de -- heures -- minutes à -- heures -- minutes) ;

64.2. au cours de cette période, le joueur ne sera pas en mesure de se connecter au compte de jeu du joueur ;

64.3. le joueur peut soumettre une demande au registre des personnes faisant l'objet de restrictions à la participation aux jeux afin de ne pas autoriser les jeux ou d'utiliser d'autres mesures d'organisation des jeux responsables établies par la loi sur les jeux ;

64.4. l'assistance aux acteurs à problèmes est fournie par les institutions suivantes (indiquer le nom et les coordonnées).

65. Texte recommandé pour informer le joueur de la suspension du jeu lors de la fourniture de services de jeux à distance :

*« Bonjour, (nom du joueur),*

*Nous avons remarqué que votre jeu présente des signes de comportement de jeu problématique ; par conséquent, conformément à la loi sur les jeux, l'accès à votre compte de jeu est temporairement suspendu pour assurer votre sécurité.*

*La période de suspension durera 48 heures (la suspension exacte est précisée).*

*Vous ne serez pas en mesure de vous connecter à votre compte dans le délai imparti.*

*Nous tenons à vous rappeler que :*

*si vous estimez que le jeu devient un problème pour vous, nous vous suggérons de soumettre une demande d'interdiction de jeu ou de contacter des organisations de soutien (autorités) (un lien vers le registre des personnes interdites de participation au jeu est fourni, ainsi que le nom et les coordonnées des entités fournissant une assistance).*

*Il est important de jouer de manière responsable et de ne pas dépasser votre temps de jeu fixe, votre dépôt de compte ou vos limites de paris.*

*Vous pouvez toujours en profiter pour définir des paris inférieurs, des recharges de compte ou des limites de temps sur votre compte.*

*Si vous avez des questions ou si vous souhaitez discuter de vos habitudes de jeu, n'hésitez pas à contacter notre équipe de service à la clientèle.»*

66. Lorsqu'il fournit des services de jeu dans des salles de jeu, le personnel chargé de l'évaluation du joueur suspend le jeu du joueur au plus tard 30 minutes après l'enregistrement du fait de jeu problématique dans le registre des jeux problématiques.

67. Les entreprises doivent inscrire les informations suivantes dans le registre des jeux problématiques (ci-après dénommé « registre ») :

67.1. des données sur le joueur – nom et prénom, numéro d'identification personnel (pour les étrangers – date de naissance) ;

67.2. les données relatives au lieu et à l'adresse du jeu ;

67.3. les données relatives à l'enregistrement du fait de jeu problématique – la date et l'heure de l'enregistrement du fait, exactes à la minute ;

67.4. données sur les jeux problématiques – les signes identifiés de jeux problématiques doivent être indiqués;

67.5. les données relatives à l'employé de l'entreprise qui a procédé à l'évaluation du joueur – le prénom et le nom de famille de l'employé.

68. Le registre est conservé sur un support de stockage électronique. Le registre peut être intégré dans les bases de données détenues par la société, en tenant compte des spécificités des activités de la société. Les données sont inscrites dans le registre par ordre chronologique, sur la base des résultats de la surveillance du comportement du joueur.

69. Lorsque le jeu est arrêté, il est expliqué au joueur en personne, lors de la conversation dans les salles de jeux, que cette mesure a été prise parce que le jeu répond aux caractéristiques du jeu problématique, et qu'au cours de cette période, le joueur ne sera autorisé à pénétrer dans aucune des plates-formes de jeux détenues par l'entreprise.

70. Après avoir fourni des informations sur la possibilité de soumettre une demande au registre des personnes qui ont limité leur capacité à jouer et des informations sur les institutions fournissant une assistance aux joueurs à problèmes (indiquer le nom et les coordonnées), le joueur sera escorté hors de la salle de jeu.

## **CHAPITRE XII DISPOSITIONS FINALES**

71. Les sociétés qui ont enfreint les exigences énoncées dans les règles sont tenues responsables conformément à la procédure établie par la loi sur les sociétés.

---