



## 11 ELEMENATA NORMI

Ove je norme utvrdila Radna skupina za odgovorno igranje Udruženja europskih lutrija i uključuju povratne informacije članica Udruženja (posljednja verzija iz lipnja 2014.)

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

### SADRŽAJ

- I. Istraživanje
- II. Obuka zaposlenika
- III. Programi za prodajne agente
- IV. Dizajn igara
- V. Kanali igre na daljinu
- VI. Oglašavanje i marketing
- VII. Upućivanje na liječenje
- VIII. Edukacija igrača
- IX. Uključivanje dionika
- X. Izvještavanje, mjerenje i certifikacija
- XI. Elektronički uređaji za igru (EGM-ovi)

### I. ISTRAŽIVANJE

U suradnji s relevantnim dionicima članice su dužne promicati (započinjati / upuštati se u / objavljivati rezultate) istraživanja i/ili studije, pa i ona neovisnih izvora kako bi doprinijele društvenom razumijevanju ovisnosti o igrama na sreću.

To uključuje financiranje istraživanja i/ili studija, kao i organizaciju ili sudjelovanje na seminarima, konferencijama i potporu radu Udruženja na inicijativama za odgovorno priređivanje igara.

U većini slučajeva za transverzalne studije odgovorna je država, ali članice po potrebi sudjeluju u tim studijima.

Rezultati se koriste i za utvrđivanje budućih mjera odgovornog priređivanja igara.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## II. OBUKA ZAPOSLENIKA

Članice su dužne brinuti se za edukaciju i informiranje svojih zaposlenika o odgovornom priređivanju igara. Zaposlenike su dužni obučiti o mjerama odgovornog priređivanja igara i pružiti im uvide u uzroke ovisnosti o igrama na sreću.

Članice su dužne najmanje jednom godišnje informirati zaposlenike o svojim programima odgovornog priređivanja igara putem prikladnih kanala komunikacije.

Članice su dužne pobrinuti se da su informacije aktualne i da se ažuriraju u pravilnim intervalima (npr. jednom godišnje).

Članice su dužne pobrinuti se da svijest o odgovornom priređivanju igara bude na prikladnoj razini u svim dijelovima organizacije, kako bi odgovorno priređivanje igara činilo sastavni dio svakodnevnog poslovanja.

Relevantne zaposlenike (uključujući privremene i stalne zaposlenike) potrebno je, ovisno o opisu posla i količini interakcije koju vode s klijentima, obučiti o odgovornom priređivanju igara, uključujući (ako je to moguće) obuku o upućivanju potencijalnih ovisnika na liječenje. Prednost pri održavanju takve vrste obuke trebalo bi dati stručnim pružateljima.

Zaposlenike koji izravno uslužuju klijente trebalo bi obučiti o problemima ovisnosti o igrama na sreću kako bi se osiguralo pravovremeno i učinkovito samoisključenje i apstinencija. Tečajeve za obnovu znanja trebalo bi održavati kako i kada bude potrebno, ali minimalno jednom godišnje.

Zaposlene u prodaji lutrijskih proizvoda u jurisdikcijama u kojima je propisana zakonska dob za sudjelovanje u igrama potrebno je uputiti na obuku koja će im omogućiti da zatraže potvrdu dobi osobe na prikladan način (npr. provjerom osobne iskaznice ili drugog identifikacijskog dokumenta), uključujući obuku o postupku u slučaju utvrđivanja potrebe za dodatnom provjerom.

Odjel odgovoran za društveno odgovorno poslovanje (DOP), službenik za usklađenje sa zakonskom regulativom i/ili jednakovrijedno odgovorno tijelo trebalo bi kontinuirano pratiti provodi li se predložena obuka.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## III. PROGRAMI ZA PRODAJNE AGENTE

Svim se prodajnim agentima moraju dati informativni materijali (npr. knjižice, letci, plakati itd.) kako bi se kod njih razvila svijest o odgovornom priređivanju igara i kako bi ih se educiralo o problemima vezanima za odgovorno priređivanje igara i ovisnost o igrama na sreću.

Članice su dužne pobrinuti se da prodajni agenti budu (pisanim putem) obaviješteni da je kreditiranje igrača zabranjeno, što se (u nekim jurisdikcijama) ne odnosi na prihvaćanje kreditnih kartica.

Ako članice nude značajku samoisključenja, npr. u sklopu kartice igrača, prodajne je agente potrebno (pisanim putem) obavijestiti o načinu na koji takve značajke funkcioniraju i kako ih igrači aktiviraju/deaktiviraju ili kako ih se za igrače aktivira/deaktivira.

Prodajnim agentima potrebno je omogućiti obuku o odgovornom sudjelovanju u igrama prije nego što im se dozvoli da prodaju proizvode članica. Ovisno o rasponu proizvoda koje prodaju u ime članica, prodavačima se može omogućiti prilagođena obuka (npr. prodavači elektroničkih uređaja za igru (EGM-ova) trebali bi proći posebnu obuku). Prednost pri održavanju takve vrste obuke trebalo bi dati stručnim pružateljima.

Ako je to primjenjivo, članice bi trebale redovito provoditi procjene izvodljivosti pružanja obuke o upućivanju na liječenje i o ovisnosti o igrama na sreću prodajnim agentima.

Članice su dužne ispitivati prikladnost i učinkovitost programa za odgovorno priređivanje igara za prodajne agente barem jednom godišnje.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

#### IV. DIZAJN IGARA

Prije puštanja u prodaju novih vrsta proizvoda/usluga, članice su dužne provesti procjenu društvenog utjecaja s pomoću strukturiranog postupka procjene relevantnih čimbenika rizika. Članice su dužne primjenjivati učinkovite strategije umanjavanja negativnog učinka tih čimbenika rizika. Čimbenike rizika potrebno je bilježiti i jasno ocrtati svaku strategiju umanjavanja rizika kako bi se procjenu moglo po potrebi preispitati.

Stoga članice trebaju biti svjesne čimbenika rizika vezanih za ovisnost o igrama na sreću na razini proizvoda (npr. učestalost održavanja igara, vjerojatnost osvajanja dobitaka, neznatni promašaj itd.), na situacijskoj razini (npr. lokacija i broj prostora za igru) i na organizacijskoj razini (npr. marketing i oglašavanje).

Članicama je dopušteno puštati u prodaju nove vrste proizvoda/usluga koje su (tijekom procjene društvenog učinka) kategorizirane kao 'visokorizične' samo ako bi tako umanjile učinak postojećeg rizika na tržištu (npr. ako proizvod ili uslugu na tržište stavlja gospodarski subjekt koji nije član Udruženja) ili ako bi omogućile učinkovitiju regulaciju rizika od strane člana Udruženja.

Članice su dužne razmotriti potrebu provjere vjerodostojnosti procjene društvenog učinka od neovisne treće strane, a posebno onih procjena koje proizvod/uslugu kategoriziraju kao 'visokorizičnu', i dokumentirati odluku/ishod kao dio procjene društvenog učinka.

Dobrovoljne značajke samoisključenja potrebno je ukomponirati gdje god je to operativno moguće ili izvedivo u kontekstu državnih zakona i za svakog igrača (a ne samo za ovisnike o igrama na sreću).

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

#### V. KANALI IGRE NA DALJINU

Provjere klijenata o kojima će biti riječi potrebno je provoditi u formalnom i dokumentiranom postupku.

Minimalni zahtjev pri registraciji klijenata uključuje ime, dob, adresu i jedinstveno korisničko ime i lozinku. Kad god je to moguće, članice su dužne koristiti se verifikacijskim sustavima treće strane u svrhu provjere danih podataka i/ili kvalificiranosti za igru.

Ako je to primjenjivo i ovisno o ponuđenim proizvodima, članice su dužne pobrinuti se da njihove platforme za udaljeno sudjelovanje u igrama (internetske, digitalne TV, platforme za mobilne uređaje), u skladu s lokalnim propisima, uključuju npr.:

##### **Dokaz o adresi**

Dokaz o adresi koji klijent predoči članice i/ili treća strana dužni su formalno provjeriti prije nego što klijent postane „potpuno registriran“.

##### **Dobno ograničenje i sustav provjere**

Članice i/ili treća strana (ovisno o primjenjivim propisima) dužni su formalno provjeriti dob klijenata prije nego što članica označi klijenta „potpuno registriranim“.

Potrebno je jasno naznačiti da maloljetnim osobama nije dozvoljeno sudjelovanje u igrama na sreću isticanjem oznaka „zabranjeno za mlađe od“ 16, 18 ili 21 godine (ovisno o primjenjivim propisima) i jasne obavijesti o zabrani sudjelovanja maloljetnika u igrama na sreću.

U slučaju identifikacije maloljetnog igrača, članice su dužne slijediti jasan dokumentirani postupak, koji uključuje i povrat uplata i rješavanje pitanja uloga i dobitaka.

Članice su dužne promicati korištenje općeprihvaćenog programa filtriranja kako bi omogućile klijentima/roditeljima da spriječe pristup maloljetnika internetskim stranicama koje nude sudjelovanje u igrama na sreću.

Na teritoriju na kojem ne postoji propis koji regulira maloljetničko sudjelovanje u igrama na sreću, upozorenja o rizicima maloljetničkog sudjelovanja u igrama na sreću dužno je istaknuti Udruženje te bi se članice trebale zauzeti za sprječavanje maloljetničkog sudjelovanja u igrama na sreću.

### **Ograničenja igranja, uloga, uplata i/ili gubitaka kojima upravljaju klijenti i/ili su zadana sustavom**

Potrebno je razjasniti određena obavezna ograničenja (koje postavlja korisnik ili zadaje Udruženje) prije nego što se klijentu omogući sudjelovanje u igrama. Klijentima je potrebno pružiti sve mogućnosti prilagodbe ograničenja. Proširenje ograničenja primjenjuje se bez odgode. Suženje ograničenja primjenjuje se nakon proteka minimalnog perioda apstinencije (npr. 24 sata).

### **Onemogućavanje kreditiranja**

Članice su dužne onemogućiti pojavu negativnog stanja računa klijenata.

### **Dobrovoljne značajke samoisključenja za igrače**

Postupke dobrovoljnog samoisključenja potrebno je objasniti na službenim internetskim stranicama. Igračima je potrebno omogućiti dobrovoljno samoisključenje putem internetskih stranica, a može se i aktivirati samoisključenje uz pomoć korisničke podrške.

Članice ne smiju provoditi marketinške aktivnosti usmjerene na samoisključene klijente dok su isključeni.

### **Upozoravanje igrača na zaslonu igre (npr. vrijeme sesije, upozorenja vezana za ograničenja, apstinencija/stanke) između perioda igranja**

U igrama u kojima je vremenska komponenta važna (npr. nadmetanja među igračima s učestalim izvlačenjima, poput pokerskih igara), potrebno je stalno prikazivati podatke o vremenu veze i/ili sat na svim stranicama. Ovisno o vrsti igre, klijentu je potrebno ponuditi mogućnost dodavanja drugih opcija „prizemljavanja“, poput upozorenja vezanih za ograničenja i/ili vrijeme sesije (posebno tijekom nadmetanja među igračima u kojima provedeno vrijeme može postati problem).

Igračima je potrebno omogućiti i pristup podacima o njihovim aktivnostima igranja putem svih kanala (internetskog, mobilnog, putem tableta, digitalnog TV-a itd.) na kojima im je omogućeno sudjelovanje u igrama, npr.:

- stanje računa
- ulozu u danom vremenskom periodu (sesija, dan, tjedan, mjesec itd.)
- dobiti, gubici, uplate

U svrhu poboljšanja informiranosti klijenata, u svakoj je igri po završetku potrebno naznačiti rezultat, bio to dobitak ili gubitak, te odrediti minimalan vremenski period između dviju igara (npr. 10 sekundi).

Ikonu ili drugačiji oblik upozorenja potrebno je naznačiti na svim internetskim stranicama u svrhu informiranja igrača o rizicima koje donose igre na sreću.

### **Provjere zaštite podataka**

Članice su dužne zauzeti se za zaštitu privatnosti klijenata i dokumentirati svoju politiku zaštite privatnosti na službenim internetskim stranicama. Među ostalim, klijentima je potrebno ponuditi mogućnost zabrane pružanja pristupa njihovim osobnim podacima trećim stranama u marketinške svrhe i mogućnost uređivanja svojih osobnih podataka. Načelno je potrebno voditi najveću moguću brigu o zaštiti osobnih podataka klijenata.

### **Prikaz novčane vrijednosti oklada**

Novčanu vrijednost i valutu oklada treba uvijek prikazati kako bi se klijentu prikazale što bolje informacije.

### **Mogućnosti samoprocjene odgovornog sudjelovanja u igrama**

Na službenim internetskim stranicama potrebno je omogućiti pristup internetskoj stranici koje promiče odgovorno sudjelovanje u igrama putem:

- odobrenih i jednostavnih postupaka samoprocjene (npr. test samoprocjene) potencijalnog rizika
- objašnjenja o tome kako ostati igračem vrlo niskog rizika

Svi podaci o odgovornom sudjelovanju u igrama trebaju biti dostupni na svim jezicima na kojima je moguće sudjelovati u igrama.

### **Poveznice na informacije o odgovornom sudjelovanju u igrama na svakoj internetskoj stranici, politike odgovornog priređivanja igara na sreću članica Udruženja i izvori savjetovanja i potpore (npr. telefonski brojevi službi za pomoć, upućivanje na liječenje).**

Članice su dužne pobrinuti se da je osoblje u kontaktnom centru sposobno ukazati na izvore savjetovanja i potpore.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## **VI. OGLAŠAVANJE I MARKETING**

Članice su dužne suzdržati se od oglašavanja koje je izravno usmjereno na osjetljive skupine (u pogledu dobi, društvenog statusa ili navika igranja).

Priređivači su dužni:

- u reklamama za igre ili u promidžbenim materijalima suzdržati se od oglašavanja usmjerenog na maloljetnike
- ne poticati maloljetnike na sudjelovanje u igrama
- jasno i uočljivo istaknuti oznaku zabrane sudjelovanja u igri maloljetnicima
- ne koristiti stvarnog ili izmišljenog lika u svrhu marketinških aktivnosti usmjerenih na maloljetnike
- ne objavljivati reklame tijekom prijenosa namijenjenih maloljetnicima

Svako komercijalno oglašavanje i promidžbenu komunikaciju potrebno je popratiti oznakom dobnog ograničenja kad god je to moguće.

Članice su dužne usvojiti kodeks vezan za oglašavanje i marketing koji isključuje poticanje na maloljetničko sudjelovanje u igrama na sreću ili ovisnost o igrama na sreću i širenje obmanjujućih informacija, poput ostavljanja lažnog dojma o vjerojatnostima osvajanja dobitaka pri aktivnostima oglašavanja i prodajne promidžbe.

Članice su dužne poslovati u skladu s relevantnim neobveznim kodeksima ili obveznim propisima vezanima za pružanje usluga.

U skladu s navedenim propisima dužne su poslovati i sve treće strane uključene u komunikacijske kampanje. Same članice u vlastitim propisima dužne su navesti koji su propisi i/ili kodeksi primjenjivi na raspon njihovih djelatnosti.

Propisima je potrebno osigurati da oglašivačke i marketinške kampanje:

- ne nude nerazumne poticaje za vjernost koji su povezani s češćim dobitcima koji se, pak, temelje na češćem igranju
- budu usredotočene na zabavu i da se u njima ne tvrdi i ne iznose navodi da je sudjelovanje u igrama alternativa poslu ili način izlaska iz financijskih poteškoća
- ograničavaju korištenje marketinških promocija koje nagrađuju klijente koji troše najviše
- jasno ističu uvjete primjenjive na promidžbene aktivnosti, navode datum i vrijeme i ne mijenjaju na nerazuman način uvjete ovisno o aktivnosti klađenja
- isključivo točno prikazuju šanse za osvajanje dobitaka, nagrade, izgleda itd.
- ne služe se sadržajem namijenjenim iskorištavanju financijskih briga pojedinca
- ne potiču klijente da pokušavaju nadoknaditi gubitke
- ne potiču diskriminaciju na temelju etničke ili nacionalne pripadnosti, vjerskih uvjerenja, rodne pripadnosti, seksualne orijentacije ili dobi
- ne služe se sadržajem koji uključuje ili potiče na nasilje, teme seksualnog iskorištavanja ili nezakonito ponašanje
- ne budu izrađivane u suradnji ili sadrže poveznice na oglase brzih pozajmica koje se mogu odmah isplatiti u svrhu sudjelovanja u igrama na sreću
- omogućavaju otkazivanje pretplate ili izuzimanje s popisa primatelja SMS-ova ili poruka e-pošte

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## VII. UPUĆIVANJE NA LIJEČENJE

Članice su dužne aktivno surađivati s organizacijama specijaliziranim za odgovorno sudjelovanje u i/ili ovisnost o igrama na sreću, terapijskim centrima i/ili zdravstvenim djelatnicima kako bi iz perspektive ovisnika shvatile utjecaj lutrijskih proizvoda i vezanog oglašavanja na njihovu situaciju.

Na područjima na kojima postoje pružatelji usluga liječenja, članice su dužne igračima i prodajnim agentima komunicirati relevantne informacije te surađivati s pružateljima usluga po pitanju usluga dostupnih ovisnicima (osim ako za to u datom području nije zadužena druga organizacija). Takve informacije (kontakt podaci / brojevi linija za pomoć) moraju biti dostupne i u tiskanom obliku, jasno istaknute u prostorima za igru, kao i na službenim internetskim stranicama članica.

Primjenjivost, prikladnost i učinkovitost takvih mjera članice su dužne preispitati barem jednom godišnje.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## VIII. EDUKACIJA IGRAČA

Članice su dužne uključiti navedeno u informacije namijenjene igračima (uključujući daljinske kanale):

- Pravila igre klijentima moraju biti dostupna sve vrijeme.
- Ako se može sudjelovati u igrama na više jezika, pravila i informacije o odgovornoj igri moraju biti dostupne na istim jezicima.
- Detaljne informacije o izgledima za dobitak vezano za svaku igru koje omogućavaju ljudima da procijene rizike i koristi od igre.
- Struktura nagrada mora biti dostupna igračima.
- Na početnoj internetskoj stranici svake članice mora jasno stajati dobno ograničenje, npr. „Zabranjeno mladima od 18“ (u skladu s lokalnim propisima).

- U slučaju da ne postoji zakonsko (ili priređivačevo) dobno ograničenje, mora se istaknuti obavijest o rizicima maloljetničke igre.
- Na internetskoj stranici moraju stajati informacije o odgovornoj igri i zaštiti potrošača.
- Informacije vezane za dobno ograničenje, odgovornu igru, zaštitu potrošača i o lokaciji gdje potražiti pomoć u slučaju ovisnosti.

Ako navedene informacije nisu dostupne u prostorima za igru (npr. prodavaonice) u tiskanom obliku, članice su dužni pobrinuti se da podaci o tome kako dobiti takve informacije budu dostupne igračima/prodavačima (agentima). Ako su materijali dostupni u tiskanom obliku, moraju su postaviti na mjesto gdje im se može pristupiti diskretno. Ako se na lokaciji nalaze bankomati, kraj njih treba postaviti letke.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## IX. UKLJUČIVANJE DIONIKA

[Kliknite ovdje kako biste preuzeli Vodič za uključivanje dionika \(engleski\)](#)

Članice su dužne redovito uključivati najvažnije dionike (poput vjerskih skupina, skupina koje se zalažu za uvođenje zabrane kockanja, relevantnih dobrotvornih organizacija, specijalista za liječenje, socijalnih radnika i istraživača s fakulteta), i formalno i neformalno, te se i na tu suradnju osvrnuti u vlastitim mehanizmima izvještavanja. Suradnja mora pokrivati pitanja koja su važna i za dionike i za pojedinu članicu. U nju treba uključiti širok raspon dionika.

Suradnja će dionicima pružiti priliku da izraze zabrinutost i postave pitanja.

Članice su dužne uključiti rezultate suradnje s dionicima u postupke donošenja strateških odluka i relevantnim dionicima davati povratne informacije o ishodima procesa suradnje.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## X. IZVJEŠTAVANJE, MJERENJE I CERTIFIKACIJA

Članice su dužne izvještavati dionike (ili složiti se da će od određenog datuma početi s izvještavanjem) o utjecaju i obuhvatu programa odgovornog priređivanja igara. Izvješća moraju obuhvatiti politike odgovornog priređivanja igara, ciljeve, preuzete obveze i pokazatelje, te se podnose periodično.

Izvještavanje mora biti transparentno, uz korištenje kanala koji su za to najprikladniji i kojima ciljana publika sastavljena od dionika može pristupiti.

Članice su dužne organizirati neovisnu kontrolu usklađenosti svojih aktivnosti vezanih za odgovorno priređivanje igara s ovim normama, kao što je to određeno u posebnom vodiču vezanom za postupak certifikacije od strane Udruženja europskih lutrija.

Članice koje su već certificirane pristupit će jednoj djelomičnoj kontroli unutar tri godine od dana dobivanja certifikata.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

## XI. ELEKTRONIČKI UREĐAJI ZA IGRU (EGM-ovi)

EGM-ovi uključuju VLT-ove (videolutrijski terminali), AWP-ove (*Amusement With Prizes*, zabavni automati za igru s nagradama), IVT-ove (interaktivni videoterminali) i EIL-ove (elektronička instant lutrija) Članice moraju biti svjesne činjenice da lutrijske igre koje se igraju putem EGM-ova imaju veći potencijal razvoja ovisnosti u igrača od uobičajenih lutrijskih igara.

Prilikom kupnje i instalacije novih igara za EGM-ove treba razmotriti brzinu igre u odnosu na utjecaj na potencijal izazivanja ovisnosti o igri. Članice moraju imati mogućnost kontrole brzine igre kako bi mogle odabrati prikladnu brzinu (prikladnost se utvrđuje u suradnji sa stručnjacima).

EGM-ove treba postaviti u središte. EGM-ovi ne smiju biti skriveni i prodavači ih moraju cijelo vrijeme imati u vidnom polju (kako u igrama ne bi sudjelovali maloljetnici). EGM-ovi moraju biti postavljeni na način kako bi osoblje moglo reagirati na zloporabe.

EGM-ovi moraju sadržavati preventivne poruke, kad je god to moguće na ekranu. Takve poruke treba uobličiti u suradnji sa stručnjacima za odgovorno priređivanje igara.

EGM-ovi moraju (kad je god to moguće) pružati mogućnost postavljanja vremenskih i/ili novčanih ograničenja za igrače.

EGM-ovi moraju igračima pružati mogućnost apstinencije.

EGM-ovi moraju igrače „prizemljivati“ (automatska isplata nakon određenog iznosa, izlistavanje poruka o odgovornom igranju / pojavljivanje podsjetnika, izvod potrošnje, sat itd.). (Ako je primjenjivo).

EGM-ovi moraju nuditi mogućnost automatske isplate nakon velikih nagrada, na određenim razinama uplate ili nakon proteka određenog razdoblja ili određene potrošene svote.

EGM-ovi moraju igračima nuditi mogućnost dobrovoljnog samoisključenja (ako je primjenjivo).

Članice su dužne prodavačima igara na EGM-ovima ponuditi posebnu edukaciju vezanu za odgovorno priređivanje igara.

Članice su dužne prodavačima igara na EGM-ovima zabraniti sudjelovanje u igrama u poslovnicu u kojoj rade.

Članice su dužne unijeti pravila odgovornog priređivanja igara vezano za EGM-ove u prodavačev ugovor.

EGM-ovi moraju imati sustav provjere dobi.

Oglašavanje se mora usredotočiti na odgovornu zabavu i igru.

EGM-ovi i njihovo okruženje moraju pružati informacije vezane za izgled osvajanja dobitka ili isplate.

Informacije koje se pružaju na EGM-ovima ili u njihovu okruženju moraju jasno iskazivati da dobitak ovisi isključivo o sreći i da igračeve vještine ili znanje ne povećavaju izgled.

Članice su dužne igračima za EGM-ovima pružiti informacije o tome kako kontaktirati telefonsku službu za liječenje ovisnosti o igrama.

Članice moraju izbjegavati posluživanje alkohola igračima dok igraju, a igračima se ne bi trebao posluživati besplatni alkohol.

Sva pravila članica vezana za pravila odgovornog priređivanja igara na EGM-ovima provjeravaju tajni kupci.

*Imate li pitanja? Pošaljite nam poruku e-pošte na [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)*

---

"European State Lotteries and Toto Association" ili "Association Européenne des Loteries et Totos d'Etat" ("The European Lotteries") Av. de Béthusy 36 – 1005 Lausanne – Tel: +41 21 311 30 25, – Faks: +41 21 312 30 11 – [info@european-lotteries.org](mailto:info@european-lotteries.org)