

**Regulamin Odpowiedzialnej Gry
Fortuna Online Zakłady Bukmacherskie spółka z o.o. z siedzibą
w Cieszynie
na prowadzenie działalności w zakresie gier hazardowych urządzanych
przez sieć Internet.**

"Fortuna online zakłady bukmacherskie spółka" z o.o. [zwana dalej „Spółka” lub „Fortuna”] świadoma możliwego wpływu gier hazardowych na człowieka, które w skrajnych przypadkach mogą prowadzić do przejawów uzależnienia, celem ochrony graczy wprowadziła zasady odpowiedzialnego zawierania zakładów wzajemnych urządzanych przez sieć Internet. W tym celu Spółka opracowała Regulamin Odpowiedzialnej Gry, gdzie zaleca graczom, by postrzegali zakłady jako grę służącą rozrywce, a nie jako sposób na wzbogacenie się, podaje zasady jakich gracze powinni przestrzegać oraz wprowadza narzędzia umożliwiające graczom kontrolę gry.

I. Postanowienia ogólne

1. Podmiotem prowadzącym działalność w zakresie gier hazardowych urządzanych przez sieć Internet jest spółka „Fortuna online zakłady bukmacherskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Cieszynie przy ul. Bielskiej 47, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej pod numerem KRS 0000002455, posiadająca nadany numer NIP 548-11-92-629 oraz numer REGON: 070707400.
2. Kontakt ze Spółką może nastąpić za pośrednictwem poczty elektronicznej w postaci formularza kontaktowego mail callcenter@efortuna.pl oraz w formie telefonicznej pod numerem telefonu +48 33 8582143 .
3. „Fortuna online zakłady bukmacherskie” spółka z o.o. jest legalnym bukmacherem prowadzącym działalność w zakresie urządzania zakładów wzajemnych bukmacherskich przez sieć Internet na podstawie decyzji wydanej przez Ministra Finansów z dnia 23 stycznia 2012 roku nr SC/12/7251/10/WKC/11-12/5565 na okres 6 lat. Szczegółowe informacje na temat zezwolenia znajdują się na stronie www.efortuna.pl
4. Regulamin gry zakładów wzajemnych świadczonych drogą elektroniczną przez sieć Internet zatwierdzony przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych znajduje się na stronie www.efortuna.pl w zakładce https://www.efortuna.pl/pl/strona_glowna/regulamin/index.html
5. Spółka informuje, iż zakazane jest uczestniczenie w zakładach wzajemnych osobom poniżej osiemnastego (18) roku życia.

Spółka informuje, że wszelkie omyłki w zakresie podanych danych lub ustalonych limitów należy niezwłocznie zgłosić Spółce drogą e-mail na adres: reklamacje@efortuna.pl w formie reklamacji. Zgłoszenie powinno zawierać imię i nazwisko zgłaszającego, login i nr iKonta, opis zaistniałej omyłki i jej przyczyn oraz wnioskowany sposób załatwienia reklamacji. Fortuna będzie rozpatrywać tak zgłoszone reklamację w terminie 14 dni od ich otrzymania i poinformuje o sposobie jej rozpatrzenia drogą e-mail. Fortuna przy rozpatrywaniu reklamacji ma prawo wnosić o złożenie dodatkowych wyjaśnień lub przesłanie stosownych dokumentów

niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji w takiej sytuacji termin rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu na okres do dnia wezwania do dnia udzielenia na nie odpowiedzi. W przypadku uzasadnionych reklamacji nie mają zastosowania terminy określone w pkt. VI. ust 4 : pkt a ppkt v. oraz pkt b ppkt v.

II. Informacja o ryzyku związanym z hazardem

1. Spółka informuje, iż uczestniczenie w grach hazardowych wiąże się z możliwością uzależnienia się od tych gier, ryzykiem finansowym, w tym możliwością przegrania postawionych na gry hazardowe pieniędzy. Spółka informuje, że nieodpowiedzialna gra może prowadzić do problemów rodzinnych i problemów w pracy.
2. W celu uniknięcia ryzyka związanego z hazardem gracz powinien na bieżąco kontrolować swoje zachowanie i odpowiedzieć sobie na poniższe pytania:
 - Czy w związku z hazardowym graniem brakowało Pani/Panu kiedykolwiek czasu?
 - Czy Pani/Pana rodzina czuła się kiedykolwiek nieszczęśliwa z powodu Pani/Pana grania?
 - Czy hazardowe granie wpłynęło kiedykolwiek negatywnie na Pani/Pana reputację?
 - Czy kiedykolwiek odczuwał/a Pan/i wyrzuty sumienia z powodu hazardowego grania?
 - Czy kiedykolwiek uciekał/a się Pan/i do hazardowego grania w celu zdobycia pieniędzy potrzebnych do spłacenia długów lub do rozwiązania innych problemów finansowych?
 - Czy zdarzyło się, że hazard zaniżył Pani/Pana ambicje lub wpłynął niekorzystnie na Pani/Pana wydajność w działaniu?
 - Czy po przegranej odczuwa Pan/i potrzebę szybkiego odegrania się?
 - Czy po przegranej czuje Pan/i silną potrzebę ponowienia próby kolejnej wygranej?
 - Czy często zaczyna Pan/i grać stawiając swoje ostatnie pieniądze?
 - Czy kiedykolwiek pożyczył/a Pan/i pieniądze na gry hazardowe?
 - Czy kiedykolwiek sprzedał/a Pan/i coś w celu uzyskania pieniędzy na hazard?
 - Czy z trudem przeznaczają Pan/i swoje pieniądze zarezerwowane na hazard na zrobienie jakichś innych zakupów?
 - Czy kiedykolwiek hazard przesłaniał Pani/Panu troskę o byt swojej rodziny?
 - Czy kiedykolwiek grał/a Pan/i dłużej niż to wcześniej zaplanował/a?
 - Czy hazard kiedykolwiek pozwolił Pani/Panu „zapomnieć” o kłopotach lub zmartwieniach?
 - Czy kiedykolwiek popełnił/a Pan/i lub myślał/a o popełnieniu nielegalnego czynu w celu zapewnienia sobie środków na hazard?
 - Czy kiedykolwiek z powodu hazardowego grania źle Pan/i sypiał/a?
 - Czy z powodu kłótni, niepowodzenia lub frustracji ogarniała Panią/Pana kiedykolwiek nagła potrzeba hazardu?
 - Czy dla uczczenia jakiegoś sukcesu chodził/a Pan/i pograć?
 - Czy kiedykolwiek pomyślał/a Pan/i, że przyczyną poważnych problemów w życiu może być hazardowe granie?¹

¹ źródło <http://uzaleznienie.com.pl/testy-diagnostyczne/patologiczny-hazard/229-kryteria-diagnostyczne-patologicznego-hazardu.html>

Spółka informuje, iż w przypadku pozytywnych odpowiedzi choćby na kilka z postawionych pytań istnieje podejrzenie uzależnienia się od gier hazardowych. W takiej sytuacji Fortuna sugeruje skontaktowanie się ze stosownymi instytucjami, celem zdiagnozowania się lub podjęcia stosownego leczenia.

III. Wykaz instytucji świadczących pomoc osobom z problemami hazardowymi wraz z linkiem do strony tych instytucji

1. Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii z siedzibą w Warszawie ul. Dereniowa 52/54 <http://www.narkomania.gov.pl/portal>
2. Ośrodek Leczenia Uzależnień „Terapia Nałęczów” Uniszowice 1A, 21 – 030 Motycz - <https://terapianalecchow.pl/>
3. „POLANA” Prywatny Ośrodek Terapii Uzależnień i Pomocy Psychologicznej ul. Banderii 4 lok. 179 01-164 Warszawa - <http://osrodekpolana.pl/>
4. Ośrodek Leczenia Uzależnień w Miłkowie, Miłków 160 k/Karpacza - <http://www.promaind.pl/>
5. Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Centrum Odwykowe w Warszawie ul. Zgierska 18A, 04 – 092 Warszawa - <http://www.centrumodwykowe.waw.pl/index.htm>
6. internetowy portal <http://www.hazardzisci.org/> , gdzie w zakładce <http://www.hazardzisci.org/terapia/> wskazano listę ośrodków terapeutycznych świadczących pomoc osobom uzależnionym.
7. Spółka informuje ponadto, że w przypadku zaistnienia problemów związanych z hazardem, gracz może uzyskać pomoc w każdej placówce podstawowej opieki zdrowotnej na terenie miejsca jego zamieszkania.

IV. Procedura weryfikacji ukończenia 18 roku życia przez uczestników gry

Celem ochrony osób niepełnoletnich przed hazardem, Fortuna wypełniając ustawowy obowiązek wprowadziła następującą procedurę weryfikacji ukończenia 18 roku życia przez uczestników gier.

1. Aby utworzyć aktywne iKonto na stronie www.efortuna.pl gracz musi mieć ukończone 18 lat.
2. Weryfikacja ukończenia 18 roku życia przez uczestników gry odbywa się w trakcie procesu rejestracyjnego i polega na kontroli dowodu tożsamości bezpośrednio lub poprzez media elektroniczne, za pośrednictwem których w sposób czytelny można potwierdzić następujące dane podane w formularzu rejestracyjnym: imię i nazwisko, datę urodzenia, numer dowodu osobistego lub paszportu (w przypadku obcokrajowców), numer PESEL. Fortuna może dokonać również weryfikacji ukończenia 18 roku życia z wykorzystaniem zewnętrznych rejestrów publicznych lub rejestrów wiarygodnych instytucji pod warunkiem uzyskania do nich dostępu.
3. Gracz, który podaje nieprawdziwe dane przy rejestracji narusza zasady regulaminu zakładów wzajemnych świadczonych drogą elektroniczną przez sieć Internet oraz zasady niniejszego Regulaminu.
4. Fortuna informuje o obowiązku ochrony danych niezbędne do logowania, tj. nie udostępniać ich osobom trzecim, w szczególności osobom, które nie ukończyły 18 roku życia.
5. Gracz powinien ustanowić na swoim iKoncie limity kwot za jakie będzie mógł zawierać zakłady w określonym czasie.

V. Procedura rejestracji gracza na koncie gracza lub tymczasowym koncie gracza, jako warunek rozpoczęcia i prowadzenia gry

1. Rejestracja gracza następuje:
 - a. poprzez dokonanie rejestracji online za pośrednictwem formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie internetowej www.efortuna.pl
 - albo
 - b. za pośrednictwem pisemnego formularza rejestracyjnego do zawierania zakładów przez sieć Internet i złożenia go w naziemnym punkcie przyjmowania zakładów Fortuny objętym stosownym zezwoleniem, udzielonym przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych
2. Rejestracja online polega na wypełnieniu właściwych pól rejestracyjnych poprzez podanie: pseudonimu, hasła, imienia i nazwiska, adresu email, danych adresowych w tym: ulicy, numeru domu, numeru lokalu, kodu pocztowego, miejscowości, województwa, kraju zamieszkania, daty urodzenia, obywatelstwa, numeru dowodu osobistego (dotyczy obywateli polskich), numeru paszportu (dotyczy osób nie posiadających obywatelstwa polskiego), numeru PESEL i numeru rachunku bankowego, a następnie wysłaniu tych danych drogą elektroniczną. Weryfikacji danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym przeprowadzona jest przez Spółkę w oparciu o kontrolę dowodu (tożsamości lub paszportu) bezpośrednio lub za pośrednictwem mediów elektronicznych z wykorzystaniem których w sposób czytelny można potwierdzić następujące dane: imię i nazwisko, datę urodzenia, numer dowodu osobistego lub paszportu (w przypadku obcokrajowców), numer PESEL oraz termin ważności dokumentu.
3. Weryfikacja online może odbyć się na podstawie otrzymanego od klienta czytelnego obustronnego skanu lub fotografii dowodu osobistego (lub paszportu), ewentualnie jeże względy techniczne na to pozwolą także poprzez okazanie przez klienta na czacie video lub poprzez inny komunikator video udostępniony przez Fortunę, obustronnego dowodu osobistego (lub paszportu) w sposób umożliwiający sprawdzenie i weryfikację danych z formularza przez uprawnionego pracownika Fortuny. Fortuna może dokonać również weryfikacji danych z wykorzystaniem zewnętrznych rejestrów publicznych lub rejestrów wiarygodnych instytucji w przypadku uzyskania do nich dostępu.
4. Jeżeli dane podane podczas procesu rejestracji (np.: imię, nazwisko, numer PESEL czy numer dowodu osobistego, będą różnić się od danych znajdujących się na dowodzie tożsamości, procedura rejestracji zostanie zawieszona do czasu wyjaśnienia powstałej sytuacji. W takiej sytuacji iKonto nie zostanie aktywowane, a gracz nie ma możliwości zawierania zakładów wzajemnych.
5. Rejestracja za pośrednictwem pisemnego formularza rejestracyjnego do zawierania zakładów przez sieć Internet w stacjonarnym punkcie przyjmowania zakładów wzajemnych Fortuny, polega na podaniu w/w danych jak przy rejestracji online, a następnie złożeniu formularza osobiście w dowolnym stacjonarnym punkcie przyjmowania zakładów wzajemnych.
6. W przypadku rejestracji za pośrednictwem formularza klient zobowiązany jest do okazania dowodu osobistego lub paszportu, w celu weryfikacji przez

pracownika Fortuny poprawności podanych danych osobowych oraz wieku klienta.

7. Brak okazania przez gracza dowodu tożsamości w celu weryfikacji danych podanych w formularzu, będzie skutkowało odmową dokonania jego rejestracji.
8. Każda osoba zawierając umowę na iKonto musi oświadczyć poprzez zaznaczenie odpowiednich pól na formularzu, że zapoznała się z regulaminem zakładów wzajemnych świadczonych drogą elektroniczną przez sieć Internet, że podane przez nią dane są zgodne z prawdą oraz, że ukończyła 18 rok życia.

VI. Mechanizmy umożliwiające uczestnikom gry kontrolę swojej aktywności na stronie internetowej wykorzystywanej w grze hazardowej

1. Spółka oferuje uczestnikom gier możliwość kontroli swojej aktywności dostępnej w ustawieniach systemu, po zalogowaniu się przez gracza na jego iKonto.
2. Gracz jest zobowiązany do ustawienia na swoim koncie limitów środków pieniężnych przeznaczonych na zakłady wzajemne i limitów czasu spędzanego na grze. Gracz powinien ustawić przedmiotowe limity w systemie dziennym i miesięcznym.
3. W/w limity gracz powinien ustawić przy rejestracji iKonta. W przypadku graczy już zarejestrowanych limity należy ustawić przy pierwszym logowaniu do systemu po wejściu niniejszego regulaminu w życie.

4. Kontrola aktywności uczestnika gry polega na:

- a. ustawieniu przez gracza dziennego i miesięcznego **limitu czasu gry**,

System umożliwia graczowi:

- i. ustawienie dziennego i miesięcznego limitu czasu na grę. Limit dzienny ustala się w godzinach a limit miesięczny w dobach gdzie jedna doba odpowiada 24 godzinom czasu na grę liczoną sumarycznie w skali miesiąca.
- ii. ustalony przez gracza dzienny limit czasu na grę nie może być wyższy niż ustalony przez niego miesięczny czasowy limit na grę,
- iii. limit czasu na grę liczony jest od chwili zalogowania się gracza do systemu do chwili jego wylogowania,
- iv. po przekroczeniu ustalonego limitu czasu na grę, gracz nie będzie mógł zawierać zakładów w przypadku limitu dziennego do końca dnia a w przypadku limitu miesięcznego do końca danego miesiąca,
- v. gracz ma możliwość dokonania zmiany limitów z tym, że zwiększenie jest dokonywane nie wcześniej niż:

- **po upływie dwudziestu czterech godzin** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku pierwszego zwiększenia przez gracza limitu,
- **po upływie tygodnia** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku drugiego zwiększenia przez gracza limitu,
- **po upływie trzech miesięcy** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku trzeciego i każdego kolejnego zwiększenia przez gracza limitu,

- vi. zmniejszenie ustalonego czasowego limitu na grę jest automatycznie wprowadzane do systemu i nie ma wpływu na w/w terminy odnoszące się do zwiększenia limitu czasu gry.

- b. ustawieniu przez gracza **kwotowego limitu przeznaczonego na grę**. Uczestnik gry powinien ustalić dzienny i miesięczny kwotowy limit na grę. Ustalenie limitu gry oznacza, że gracz nie może zagrać za większą kwotę, niż ustalony limit.

System pozwala graczowi na:

- i. ustawienie dobowego i miesięcznego kwotowego limitu przeznaczonego na grę (maksymalnie do kwoty 10.000.000 złotych),
- ii. ustalony przez gracza dzienny kwotowy limit na grę nie może być wyższy niż ustalony przez niego miesięczny kwotowy limit na grę,
- iii. w przypadku przekroczenia przez gracza ustalonego kwotowego limitu na grę, wyświetlony zostanie komunikat o jego przekroczeniu,
- iv. w przypadku przekroczenia przez gracza ustalonego kwotowego limitu na grę, gracz nie będzie mógł zawierać zakładów w przypadku limitu dziennego do końca dnia a w przypadku limitu miesięcznego do końca danego miesiąca,
- v. gracz ma możliwość dokonania zmiany limitów z tym, że zwiększenie jest dokonywane nie wcześniej niż:
 - **po upływie dwudziestu czterech godzin** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku pierwszego zwiększenia przez gracza limitu,
 - **po upływie tygodnia** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku drugiego zwiększenia przez gracza limitu,
 - **po upływie trzech miesięcy** od chwili zgłoszenia takiego żądania przez gracza, w przypadku trzeciego i każdego kolejnego zwiększenia przez gracza limitu,
- vi. zmniejszenie ustalonego kwotowego limitu na grę jest automatycznie wprowadzane do systemu i nie ma wpływu na w/w terminy odnoszące się do zwiększenia limitu na grę,

- c. **zawieszenie aktywności** albo **samowykluczenia** się z gry uczestnika. System umożliwia:

- i. zawieszenia aktywności, czyli ustanowienia przerwy od gry na co najmniej dwadzieścia cztery godziny,
- ii. samowykluczenia z gry, czyli czasowego, trwającego nie krócej niż trzy miesiące, zablokowania możliwości gry,
- iii. w określonym przez gracza czasie zawieszenia aktywności lub samowykluczenia z gry, gracz nie może uczestniczyć w zakładach urządzanych przez Spółkę,
- iv. dyspozycja zawieszenia aktywności oraz samowykluczenia z gry jest nieodwołalna w okresie wskazanym przez gracza;

- v. możliwość gry zostanie ponownie automatycznie uruchomiona po upływie czasu zawieszenia lub samowykluczenia
- d. sprawdzenia przez gracza swojej aktywności w tym: zawartych zakładów, ich rodzajów, wpłaconych stawek i uzyskanych wygranych.
- e. bieżące kontrolowanie czasu gry, poprzez śledzenie wyświetlanego stale na stronie internetowej zegara informującego o czasie, który upłynął od zalogowania się gracza na iKonto. Czas gry jest „zerowany”: po wylogowaniu się gracza z gry.

Ponadto uczestnik gry może zamknąć swoje iKonto kontaktując się w tym celu z działem call-center. Warunkiem zamknięcia konta, jest – zgodnie z Regulaminem zakładów wzajemnych świadczonych drogą elektroniczną przez sieć Internet organizowanych przez Fortuna – wypłacenie zgromadzonych tam środków. Ponowne uruchomienie iKonta jest możliwe poprzez złożenie przez gracza zlecenia w dziale call-center aktywacji swojego iKonta. Zamknięcie iKonta i jego ponowne uruchomienie nie ma wpływu na bieg okresu umożliwiającego zwiększenie kwotowego limitu na grę.

VII. Mechanizmy uniemożliwiające uczestnikom gry, grę po wyczerpaniu środków na koncie gracza

1. Spółka nie umożliwia gry po wyczerpaniu środków na koncie gracza.
2. Spółka nie udziela kredytów na grę.

VIII. Zasady zapewnienia ochrony małoletnich przy sposobie prezentacji informacji handlowych na stronie internetowej

1. Spółka dbając o ochronę małoletnich, jako grupy szczególnie wrażliwej na wszelkie przekazy handlowe, a także chroniąc osoby małoletnie przed negatywnym wpływem hazardu, zgodnie z art. 29b ust. 1 punkt 1 ustawy o grach hazardowych, prezentując informacje handlowe na stronie internetowej, stosować będzie następujące zasady:
 - a. informacja handlowa nie będzie kierowana do małoletnich, w szczególności prezentowanie informacji handlowej nie będzie następowało w formie np. komiksowej, z wykorzystaniem postaci z bajek itp.
 - b. prezentowanie informacji handlowej nie będzie odbywało się przy udziale małoletnich, wykorzystaniu ich wizerunku, jak też głosów małoletnich osób.
 - c. prezentowane informacje handlowe nie będą przedstawiały osób małoletnich.
 - d. po wejściu na stronę internetową www.efortuna, na której Spółka prowadzi działalność w zakresie urządzania zakładów wzajemnych widoczny będzie pictogram, informujący że przebywanie i korzystanie z tej strony internetowej możliwe jest wyłącznie dla osób pełnoletnich (18+).
2. Ponadto Spółka podlega innym ograniczeniom w zakresie reklamy i promocji, wynikającej z przepisów ustawy o grach hazardowych.

3. W celu ochrony małoletnich przed treściami hazardowymi Spółka zaleca wprowadzenie w ustawieniach przeglądarki stron internetowych tzw. „kontrolę rodzicielską”.

IX. Postanowienia końcowe

1. Każdy z graczy ma prawo i obowiązek zapoznać się z postanowieniami niniejszego regulaminu, oficjalnymi komunikatami oraz ofertą Spółki i ma obowiązek ich przestrzegania.

Regulamin wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia.

WICEPREZES ZARZĄDU
DYREKTOR DS. SPRZEDAŻY

Konrad Łabudek

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR
DS. EKONOMICZNO-FINANSOWYCH

Martyna Kiszka

Na podstawie art. 15i ust. 2 ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 471 z późn.zm.) zatwierdzam powyższy regulamin odpowiedzialnej gry.

Z upoważnienia Ministra Rozwoju i Finansów

Beata Kuzińska

Naczelnik Wydziału Koncesji i Zezwoleń
w Departamencie Podatków Sektorowych,
Lokalnych oraz Podatku od Gier
w Ministerstwie Finansów

.....
Minister Rozwoju i Finansów

Warszawa dnia *20 listopada 2017r.*

MINISTERSTWO FINANSÓW
ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa