

# Joc responsabil

## Filozofia Luck.com

Obiectivul Luck.com este să ofere clienților săi un serviciu de calitate pentru ca ei să se concentreze, cât mai mult posibil, pe distracție. Luck.com depune eforturi însemnate pentru a oferi clienților săi cea mai bună experiență de joc posibilă. Toate jocurile noastre conțin grafică și efecte sonore excepționale, pentru ca jucătorii noștri să se poată cufunda în aventura palpitantă a jocurilor de noroc, la fel ca într-un cazino real.

Mai mult, dorind să fie un operator de încredere, echitabil, sigur și transparent, Luck.com este dedicat Jocului Responsabil, recunoscând că jocurile de noroc pot provoca probleme unei minorități de persoane. Ca atare, oferim jucătorilor o gamă largă de instrumente, metode de control și măsuri, care să le permită să se bucure de jocurile noastre de cazino, într-un mod sigur și ușor de gestionat.

Poți consulta secțiunea noastră **Cunoaște-ți Limitele și ia Măsuri** de mai jos.

## Protecția Minorilor

Legislația internațională și a României interzice tuturor utilizatorilor cu vârsta sub 18 ani să acceseze jocurile de noroc online pe bani reali. Luck.com ia toate măsurile posibile pentru a interzice minorilor să joace pe site-urile Luck.com. De asemenea, ne asigurăm că întreaga activitate promoțională, sponsorizările și reclamele noastre nu vizează persoanele sub 18 ani. Mai exact, Luck.com își rezervă dreptul de a cere copia documentelor legale care să ateste identitatea și vârsta utilizatorilor săi, pentru a se asigura că site-urile sale nu sunt accesate de minori, pentru a bloca jucătorii interziși și pentru a garanta identitatea fiecărei persoane care primește plăți de pe site-urile noastre. Dacă știi pe cineva care nu are 18 ani și este înscris pe unul din site-urile noastre, te rugăm să ne contactezi imediat. Te sfătuim să limitezi intervalul de timp petrecut pe internet de către minorii avuți în îngrijire și să instalezi software de control parental. În cazul în care un minor poate obține acces la un computer care conține software de jocuri de noroc, te sfătuim să instalezi următorul software de control al accesului, pentru a restricționa accesul minorilor:

Sentry PC: [www.sentrypc.com](http://www.sentrypc.com)

Cum se instalează: <http://www.sentrypc.com/support/install-3/>

### În plus, recomandăm:

- Să nu permiți accesul nesupravegheat la computer minorilor, atunci când rulează jocuri de cazino. Asigură-te că ai configurat o parolă pentru a intra în cazino.
- Să nu permiți nimănui cu vârsta sub 18 ani să desfășoare activități legate de jocurile de noroc.
- Să nu păstrezi numele de utilizator, parola și numărul cardului bancar la îndemâna minorilor.
- Să îți educi copiii despre legile care privesc jocurile de noroc și eventualele probleme care ar putea apărea în urma participării la jocurile de noroc de către un minor. Din păcate, niciun sistem nu este infailibil, iar unii minori pot reuși să eludeze măsurile noastre. În cazul în care cunoști o persoană cu vârsta sub 18 ani, care are un cont Luck.com, te rugăm să informezi Departamentul de Relații cu Clienții, prin e-mail, la [suport@Luck.com](mailto:suport@Luck.com).
- Să îți protejezi contul online și accesul la jocurile de noroc cu o parolă. Nu păstra informațiile tale personale la îndemână minorilor și nu lăsa niciodată sesiunea de joc deschisă și nesupravegheată.

## Prevenirea și Protecția Jucătorilor

Pentru a juca jocuri cu bani reali, ar trebui să te afli într-o stare psihologică și emoțională echilibrată, pentru a putea gândi în mod clar și pentru a reacționa într-un mod adecvat. Jocurile de noroc, atunci când consumi alcool sau alte substanțe care ar putea afecta starea ta mentală, sunt foarte periculoase. De exemplu, un jucător aflat sub influența alcoolului are un risc mai mare de a nu aplica logica în ceea ce privește un joc de noroc (probabilitatea de a pierde) și de asemenea, există un risc mai mare de a deveni un jucător compulsiv.

Dacă ai, sau ai avut vreodată în trecut probleme cu alcoolul sau cu alte substanțe, te sfătuim să eviți să joci jocuri pe bani și îți recomandăm să soliciți consiliere profesională. Presiunile externe pot, de asemenea, să interfereze cu natura plăcută a jocurilor, cum ar fi să joci pentru a ajunge la un anumit statut social sau pentru a te integra într-un grup social. Acestea sunt presiuni inutile care pot fi dăunătoare pe termen scurt, mediu și lung.

Jocurile de noroc ar trebui să rămână o alegere personală, care se bazează pe distracție. Nu ar trebui să fie o obligație în niciun caz și nu ar trebui să fie o constrângere ca urmare a oricărei alte influențe. Timpul și banii pe care îi investești în jocurile de noroc nu ar trebui să aibă niciodată precedentă sau să interfereze cu angajamentele tale familiale, profesionale sau sociale, nu ar trebui să îți afecteze munca sau studiile sau responsabilitățile familiale sau părintești, sau să pună în pericol sănătatea ta sau să împiedice alte activități care sunt esențiale pentru binele tău (de exemplu, sport, o dietă

echilibrată și odihnă). Este important să îți stabilești prioritățile și să știi cum să menții un echilibru fizic, emoțional și relațional bun atât pentru tine, cât și pentru cei din jurul tău.

## **Cunoaște-ți Limitele și ia Măsuri!**

Pe platforma Luck.com, dorim să oferim cât mai mult ajutor pentru a gestiona în mod responsabil activitatea de jocuri de noroc, de aceea oferim o gamă largă de instrumente și funcții de restricționare, pentru a te ajuta să rămâi în siguranță în timp ce joci și pentru a gestiona timpul petrecut la jocurile de noroc. Aruncă o privire la opțiunile pe care le oferim mai jos și alege-o pe cea care funcționează cel mai bine pentru tine. Oferim limite de depozit, de pierdere și de transfer, mesaje de atenționare, timere de sesiune și instrumente de auto-excludere.

Poți utiliza aceste instrumente pentru oricare (și pentru toate) produsele noastre și îți poți seta propriile limite pentru timpul de joc. Este vital să îți stabilești limitele și să știi când să te oprești. Este responsabilitatea fiecărui jucător să fie conștient de importanța stabilirii propriilor limite de timp și de pierdere. Astfel, poți evita cheltuieli excesive și pierderi excesive de timp la jocurile de noroc sau pierderea aspectelor plăcute ale acestei activități. Este important să fixezi limite și să le respecti, pentru a evita să te afli în datorii ca rezultat al jocurilor de noroc.

Jucatul excesiv poate fi foarte dăunător. Dacă nu reușești să controlezi jocurile de noroc, te sfătuim să nu participi la jocurile noastre.

### **LIMITE: Stabilește limite de depozit, de pierdere sau de transfer și urmărește cât de mult cheltui**

*Aceste informații se aplică tuturor platformelor Luck.com. Mai jos vei găsi o secțiune dedicată limitelor pe platforma Luck.com.*

Preia controlul asupra jocurilor și a banilor tăi, stabilind propriile limite de pierdere și depunere, astfel încât să poți controla cât de mulți bani intra în contul tău de jucător și suma pe care o poți pierde într-o anumită perioadă de timp. Poți alege să setezi aceste limite zilnic, săptămânal sau lunar.

Pentru a beneficia de opțiunea **Limita de Pierdere**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Jocuri*.
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp și limita de pierdere.
6. Salvează modificările.

Pentru a profita de opțiunea **Limita de Depozit**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Plăți*.
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp, limita de depunere și metoda depunerii.
6. Salvează modificările.

Limitele de depozit pot fi diminuate, majorate sau eliminate în întregime.

Pentru a profita de opțiunea **Limita de Timp**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Oră*.
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp, limita de cool off.
6. Salvează modificările.

**DACĂ ÎNCERCI SĂ ELIMINI SAU SĂ MĂREȘTI LIMITA, ACEASTĂ MODIFICARE VA AVEA EFECT DUPĂ 48 DE ORE.**

### **LIMITE pe Luck.com:**

Limitările iau efect în maxim 24 de ore după ce o cerere a fost plasată. Solicitarea de creștere a unei limite anterior aplicate contului unui client va fi implementată după minim 48 ore. Orice reducere a limitei va fi aplicată imediat. Clienții pot contacta oricând serviciul de relații clienți pentru a fi ghidați și ajutați să își stabilească limitele dorite.

Preia controlul asupra jocurilor și a banilor tăi, stabilind propriile limite de pierdere și depunere, astfel încât să poți controla cât de mulți bani intră în contul tău de jucător și suma pe care o poți pierde într-o anumită perioadă de timp. Poți alege să setezi aceste

limite zilnic, săptămânal sau lunar. Pentru a beneficia de opțiunea limite, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul dând click pe numele de utilizator de pe desktop.
3. Selectează secțiunea de *Limite*.
4. Alege între limitele de depunere, sau de pierdere/pariere.
5. Activează opțiunea dorită.
6. Editează setările și alege suma și perioada de timp dorită. Reține că, limita de depozit se va aplica pe toate platformele Luck.com.
7. Salvează modificările.

### **MESAJE DE ATENȚIONARE: Alege-ți alertele și ține evidența timpului pe care îl investești în jocurile de noroc**

Mesajele de Atenționare sunt un instrument extrem de util pentru menținerea controlului asupra activității tale de jocuri de noroc. Aceste mesaje îți vor aminti în mod regulat de cât timp ești pe site și câți bani ai câștigat și ai pierdut la jocuri. Când se afișează un mesaj de atenționare, jocul va fi întrerupt temporar. Ți se va cere să confirmi mesajul, după care ai opțiunea de a continua să te joci sau de a încheia sesiunea. Poți decide cât de des dorești să apară memento-urile.

Pentru a beneficia de opțiunea **Mesaje de Atenționare**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Oră*, apoi opțiunea Cool Off
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp între mesajele de atenționare.
6. Salvează modificările.

*\*Te rugăm să reții că Luck.com va pune în aplicare utilizarea unora dintre aceste instrumente în conformitate cu reglementările din jurisdicția ta.*

### **TIMER SESIUNE: Gestionează timpul jucat**

Înainte de a începe o sesiune, decide cât timp vrei să te joci, apoi respectă-ți decizia. Pentru a te ajuta în acest sens, Luck.com oferă un instrument prin care poți stabili perioada de timp pentru care sesiunea de joc va fi activă. Această opțiune stabilește un timer (cronometru), odată ce sesiunea va expira, vei fi deconectat automat.

Pentru a beneficia de opțiunea **Timer Sesiune**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Oră*
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp pentru care vei fi conectat la contul de jucător.
6. Salvează modificările.

### **PAUZĂ: la o scurtă pauză de la jocurile de noroc**

Dacă simți că ți-ar putea folosi o pauză temporară de la jocuri de noroc, atunci opțiunea **Pauză** ar putea fi soluția perfectă pentru tine. Opțiunea **Pauză** îți permite să îți blochezi temporar contul pentru o perioadă de 24 ore, 48 ore, 7 zile sau 30 de zile.

În acest timp, nu vei putea utiliza niciun produs Luck.com.

Reține că este imposibil să dezactivezi opțiunea **Pauză** în timpul perioadei selectate.

Pentru a profita de opțiunea de **Pauză**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Joc*, apoi *Excludere de la Jocurile cu bani reali*
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili perioada de timp a inactivității și produsele pentru care dorești să utilizezi această opțiune
6. Salvează modificările.

## **AUTO-EXCLUDERE: la o pauză de la jocurile de noroc, oricât timp ai nevoie**

Dacă trebuie să iei o pauză de la jocurile de noroc, îți oferim o serie de opțiuni pentru a te ajuta să-ți controlezi activitatea, inclusiv auto-excluderea.

Dacă vrei să faci o scurtă pauză de la jocurile de noroc, opțiunea noastră **Pauză** te va ajuta să restricționezi plasarea de pariuri pentru 24 de ore, 48 ore, 7 zile sau 30 de zile. În timpul perioadei de timp selectate, nu vei putea inversa aceasta restricție.

Cu toate acestea, dacă simți că ai nevoie de o pauză mai lungă de timp de la jocurile de noroc, poți alege auto-excluderea.

Prin auto-excludere, contul tău Luck.com va rămâne închis pentru o perioadă minimă de șase luni și nu va fi reactivat în niciun caz în timpul perioadei de excludere (spre deosebire de o cerere standard de închidere a contului).

Contactează Departamentul de Relații cu Clienții pentru a te asigura că fondurile îți vor fi returnate.

Pentru a profita de opțiunea de **Auto-excludere**, urmează acești pași:

1. Conectează-te la contul tău Luck.com.
2. Accesează-ți contul din stânga (Limite).
3. Selectează *Joc*, apoi *Excludere de la Jocurile cu bani reali*
4. Activează opțiunea.
5. Modifica setările pentru a stabili durata de timp a auto-excluderii.
6. Salvează modificările.

În mod alternativ, Serviciul Clienți poate seta opțiunea de auto-excludere pentru tine.

Contactează-ne dacă ai nevoie de informații suplimentare sau de asistenta privind auto-excluderea sau restricțiile individuale ale produselor. În pagina *Joc Responsabil* găsești mai multe detalii și informații despre politica noastră privind Jocul responsabil și linkuri către organizații care te pot ajuta. Pentru a primi îndrumări și asistență în legătură cu jocurile de noroc, te rugăm să vizitezi [www.responsiblegambling.org](http://www.responsiblegambling.org) sau să suni la linia de asistenta telefonică confidențială, la numărul 0800 800 099.

## Cum solicit reactivarea contului meu după încheierea perioadei de excludere?

Vei primi un e-mail automat în momentul în care perioada de excludere s-a încheiat și vei fi liber să accesezi din nou contul tău Luck.com.

Dacă nu primești e-mailul, te rugăm să iei legătura cu echipa noastră de asistența clienți.

## Ajutor și Informații Suplimentare

Luck.com este conștient de faptul că majoritatea jucătorilor știu să joace într-o manieră controlată, dar ca o minoritate (în jur de 2%) sunt jucători compulsivi. Obiectivul Luck.com este acela de a ajuta jucătorii dependenți sau pe cei care manifesta indicii de a fi în risc de dependență și de a face tot ce este necesar pentru a reduce numărul de jucătorii compulsivi. Dacă ai nevoie, sau știi pe cineva din jurul tău care are probleme cu jocurile de noroc, nu ezita să contactezi departamentul de relații cu clienții al platformei Luck.com.

Dacă simți că ai nevoie de asistența suplimentară pentru a controla activitatea de jocuri de noroc, acorda-ți timp și caută ajutor. Organizațiile de mai jos îți vor oferi sprijin specializat:

- **Responsible Gambling** operează linii de asistența telefonică și online, consiliere fata-in-fata și on- line pentru oricine este afectat de probleme legate de jocurile de noroc;
- **Gamblers Anonymous** oferă informații pentru a ajuta oamenii să ia decizii despre dependența de jocuri de noroc. Au, de asemenea, un serviciu de localizare a grupurilor de suport din întreaga lume, inclusiv din România;
- **Gambling Therapy** este un serviciu online gratuit, disponibil în mai multe limbi, care oferă sfaturi practice și sprijin persoanelor afectate de probleme cu jocurile de noroc. Poate fi deosebit de util deoarece site-ul este disponibil și în limba română.

## Pentru a te ajuta să îți evaluezi comportamentul de joc, poți raspunde la următoarele întrebări:

- Ți-ai luat liber de la serviciu sau de la studii pentru a te juca?
- Jocul îți afectează relațiile personale (familie, prieteni)?
- Finanțarea jocurilor a devenit mai importantă decât responsabilitățile tale financiare față de familie?
- Jocul îți afectează sănătatea (probleme cu somnul, auto-neglijare, izolare, depresie, stres, dificultăți comportamentale)?



- Ai simțit remușcări sau regret după ce te-ai jucat sau ai simțit nevoia de a te întoarce la joc cât mai curând, pentru a câștiga mai mulți bani/a-ți recupera pierderile?
- Ai jucat pentru a-ți plăti datoriile sau pentru a acoperi un deficit financiar?
- Ai jucat peste limitele financiare și de timp pe care ți le-ai impus?
- Ai împrumutat bani sau ai vândut ceva pentru a-ți finanța jocul?
- Ți-ai mințit prietenii și familia în legătură cu activitatea ta de joc?
- Te-ai gândit la a acționa ilegal pentru a-ți finanța jocul?

Dacă ai răspuns da la oricare dintre aceste întrebări, te sfătuim să contactezi imediat departamentul de relații clienți al Luck.com sau oricare dintre serviciile enumerate mai sus.