

SLUŽBA ZA KORPORATIVNE KOMUNIKACIJE I DOP

Zagreb, 27.08.2019.god.

Ur.broj:

Ministarstvo financija

Predmet:

Procedura samoisključenja igrača Hrvatske Lutrije d.o.o.

Predsjednik Uprave: Mario Musa
Članovi Uprave: Eugen Sunara, Ignacije Čutura
Brojevi računa:
Privredna banka Zagreb HR0223400091100010651
Hrvatska poštanska banka HR9223900011100021477
Zagrebačka banka HR9723600001101895732
Erste&Steiermärkische Bank HR0224020061100723303
Trgovački sud u Zagrebu Broj upisa: 080200694
Uplaćen temeljni kapital: 50.000.000,00 kn
OIB: 27905228158



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2021



1. Svrha

Svrha ove Procedure je opisati provedbu postupka samoisključenja igrača iz sudjelovanja u igrama na sreću koje Hrvatska Lutrija d.o.o. (u daljnjem tekstu: HL) priređuje:

- putem interaktivnih komunikacijskih kanala (igre na daljinu, on-line igre)
- u automat klubovima i casinima.

Procedurom je opisan postupak samoisključenja, obrazac Zahtjeva za samoisključenje, postupak opoziva samoisključenja, obrazac Zahtjeva za opoziv samoisključenja te čuvanje podataka.

2. Područje primjene

Procedura se primjenjuje unutar Službe za korporativne komunikacije i DOP, Sektora prodaje, Sektora pripreme i razvoja igara te Sektora razvoja poslovanja i marketinga.

3. Referentni dokumenti

- Zakon o igrama na sreću (NN 87/09, 35/13, 158/13, 41/14, 143/14)
- Pravilnik o priređivanju lutrijskih igara (NN 78/10, 69/11, 22/15, 45/16, 101/18)
- Pravilnik o priređivanju igara kladenja na daljinu (NN 8/10, 63/10., 22/15)
- Pravilnik o priređivanju igara na sreću u casinima putem interaktivnih prodajnih kanala on-line igranja (NN 78/10)
- Pravilnik o prostornim i tehničkim uvjetima za priređivanje igara na sreću u casinima, na automatima i uplatnim mjestima kladionica (NN 38/10, 130/10, 69/11, 15/12, 151/14)
- Opća pravila sudjelovanja u igrama Hrvatske Lutrije putem Interneta (2017.)
- Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji d.o.o. (2017.)
- The European Lotteries Responsible Gaming Certificate (2017.)
- WLA Responsible Gaming Framework (2018.)

4. Odgovornost

Za primjenu ove Procedure odgovoran je svaki radnik Hrvatske Lutrije d.o.o. u svom djelokrugu rada.

5. Definicije

Pojam/kratica	Objašnjenje
Samoisključenje	Onemogućavanje pristupa igrama koje HL priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala i/ili u automat klubovima i casinima HL
Zahtjev za samoisključenje	Obrazac temeljem kojeg igrač traži isključenje iz igara HL
Opoziv samoisključenja	Ponovno omogućavanje pristupa igrama koje HL priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala i/ili u automat klubovima i casinima HL
Zahtjev za opoziv samoisključenja	Obrazac temeljem kojeg igrač traži opoziv (prekid) samoisključenja odnosno ponovno uključivanje u igre HL

6. Opis procesa samoisključenja

6.1. Vrsta samoisključenja

Opcije samoisključenja prema vrsti:

1. Samoisključenje iz igara koje se priređuju u automat klubovima i casinima HL
2. Samoisključenje iz igara koje se priređuju putem interaktivnih komunikacijskih kanala
3. Samoisključenje iz igara koje se priređuju u automat klubovima i casinima HL te putem interaktivnih komunikacijskih kanala

6.2. Trajanje samoisključenja

Opcije samoisključenja prema trajanju:

1. Šest (6) mjeseci (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
2. Jedna (1) godina (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
3. Pet (5) godina (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
4. **do opoziva** (zahtjev za opoziv moguće je podnijeti tek nakon isteka roka od 6 mjeseci od početka samoisključenja a isti će se aktivirati nakon 2 mjeseca od zaprimanja uredno popunjenog obrasca *Zahtjev za opoziv samoisključenja*).

Prema odabranoj vrsti i vremenu trajanja samoisključenja igrač se neće moći uključiti u igre na sreću koje Hrvatska Lutrija priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala (igranje na daljinu; on-line igranje) i/ili u igre koje priređuje u automat klubovima i casinima HL

6.3. Podnošenje zahtjeva za samoisključenje

Načini podnošenja zahtjeva:

1. Putem pisanog zahtjeva
2. Samostalno, putem postavki korisničkog računa HL

6.3.1. Pisani zahtjev

Igrač koji se odluči na samoisključenje iz sudjelovanja u igrama koje priređuje Hrvatska Lutrija d.o.o. treba prema željenoj vrsti (točka 6.1.) i trajanju samoisključenja (točka 6.2.) čitko popuniti obrazac *Zahtjev za samoisključenje* te ga dostaviti u Hrvatsku Lutriju d.o.o. na jedan od dolje navedenih načina:

- popunjeni obrazac predati voditelju automat kluba/casina Hrvatske Lutrije odnosno osobi koja ga mijenja u odustnosti. Osoba koja je preuzela obrazac isti dostavlja u Službu za korporativne komunikacije i DOP (mailom na adresu: dop@lutrija.hr te original poštom na adresu: Hrvatska Lutrija, Ulica grada Vukovara 72, Služba za korporativne komunikacije i DOP, 10000 Zagreb, s napomenom: „Ne otvaraj“)
ili
- popunjeni obrazac dostaviti poštom na adresu sjedišta HL: Hrvatska Lutrija, Ulica grada Vukovara 72, Služba za korporativne komunikacije i DOP, s napomenom „Ne otvaraj“.

Po primitku uredno popunjenog obrasca *Zahtjev za samoisključenje* zaposlenik Službe za korporativne komunikacije i DOP obrazac dostavlja u skladu sa željenom vrstom samoisključenja:

- u sve automat klubove i casina HL radi osiguranja preduvjeta za provedbu traženog samoisključenja u istima i/ili
- Službi podrške igračima i korisnicima radi blokade korisničkog računa podnositelja zahtjeva za provedbu traženog samoisključenja iz igara koje se priređuju putem interaktivnih komunikacijskih kanala

Traženo samoisključenje se aktivira najkasnije 3 dana od dana primitka uredno popunjenog Zahtjeva u Službu za korporativne komunikacije i DOP.

Djelatnici automat klubova i casina dužni su postupati prema zahtjevu odmah po zaprimanju istog.

Obrazac *Zahtjev za samoisključenje* dostupan je u svim automat klubovima i casinima HL te na Internet stranicama HL. U proceduru ulaze samo obrasci sa svim, čitko popunjenim elementima.

6.3.2. Samostalna aktivacija samoisključenja (za registrirane, internet igrače HL)

Registrirani igrač koji se želi isključiti iz igara koje Hrvatska Lutrija priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala (igre na daljinu, on-line igre) može isto samostalno aktivirati putem blokade svog računa na ograničeni vremenski period ili do opoziva (ponuđene opcije u točki 6.1.) kroz web postavke zadane u korisničkom profilu, sekcija Samoisključenje, obrazac e-zahtjev za samoisključenjem. Interakcija tj. komunikacija sa zaposlenicima Službe podrške igračima i korisnicima nije nužna.

Ukoliko se registrirani, Internet igrač HL želi samoisključiti i iz igara koje Hrvatska Lutrija d.o.o. priređuje u automat klubovima i casinima, za provedbu istog potrebno je dostaviti popunjeni obrazac *Zahtjeva za samoisključenje* (sa slikom) a radi mogućeg identificiranja samoisključene osobe od strane zaposlenika automat klubova i casina te sprječavanja njihovog uključivanja u igru (detaljnije pod točkom 6.5.1.)

Popunjeni obrazac *Zahtjev za samoisključenje* igrač treba dostaviti poštom na adresu: Hrvatska Lutrija, Ulica grada Vukovara 72, Služba za korporativne komunikacije i DOP, 10000 Zagreb (s napomenom: „Ne otvaraj“).

Obrazac *Zahtjev za samoisključenje* dostupan je u svim automat klubovima i casinima HL te na Internet stranicama HL. U proceduru ulaze samo obrasci sa svim, čitko popunjenim elementima.

6.4. Podnošenje zahtjeva za opoziv opcije samoisključenja do opoziva (4. opcija trajanja samoisključenja, točka 6.2.)

Zahtjev za opoziv opcije samoisključenja do opoziva igrač **može podnijeti tek nakon 6 mjeseci od aktivacije samoisključenja**. Zahtjev se podnosi pismenim putem, slanjem uredno popunjenog obrasca *Zahtjev za opoziv samoisključenja* na adresu: Hrvatska Lutrija, Ulica grada Vukovara 72, Služba za korporativne komunikacije i DOP, 10000 Zagreb (s napomenom: „Ne otvaraj“).

Po primitku uredno popunjenog *Zahtjeva za opoziv samoisključenja* zaposlenik Službe za korporativne komunikacije i DOP nakon isteka roka od 2 mjeseca aktivira opoziv samoisključenja tako što informacije potrebne za provedbu traženog opoziva dostavlja:

- u sve automat klubove i casina HL radi osiguranja preduvjeta za provedbu traženog opoziva samoisključenja u automat klubovima i casinima HL i/ili
- Službi podrške igračima i korisnicima radi deblokade korisničkog računa podnositelja zahtjeva, ukoliko se igrač samoisključio iz igara koje HL priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala (igre na daljinu, on-line igre)

Obrazac *Zahtjev za opoziv samoisključenja* dostupan je na Internet stranicama HL kao i u automat klubovima i casinima HL. U proceduru ulaze samo zahtjevi sa svim, čitko popunjenim elementima.

6.5. Provedba samoisključenja iz sudjelovanja u igrama koje HL priređuje u automat klubovima i casinima

6.5.1. Zaprečavanje igre samoisključenim igračima u automat klubovima i casinima

Po primitku podataka i slike samoisključenog igrača zaposlenici automat klubova i casina HL dužni su zapriječiti igru prepoznatom samoisključenom igraču. Ukoliko se samoisključen igrač uspio uključiti u igru mimo provedenog samoisključenja, zaposlenici su dužni takvog igrača upozoriti i zapriječiti mu daljnju igru.

Ukoliko se igrač unatoč samoisključenju uključi u igre koje Hrvatska Lutrija d.o.o. priređuje u automat klubovima i casinima, odgovornost za isto ostaje na njemu/njoj, stoga ni Hrvatska Lutrija d.o.o. niti bilo koji njen zaposlenik neće biti odgovorni za isto. Isto tako, Hrvatska Lutrija d.o.o. ni bilo koji njezin zaposlenik ne mogu snositi odgovornost za propuštenu dobit, privilegiju ili bilo koju posljedicu koja proizlazi iz zabrane pristupa igri koja je posljedica podnesenog zahtjeva za samoisključenje.

7. Arhiviranje dokumentacije vezane uz samoisključenje igrača

Zahtjevi za samoisključenje, Zahtjevi za opoziv samoisključenja te pripadajuće im zabilješke čuvaju se i arhiviraju u Službi za korporativne komunikacije i DOP prema postojećim pravilnicima i procedurama HL o arhiviranju građe.

Po proteku roka trajanja samoisključenja sva dokumentacija vezana uz dotično samoisključenje koja se čuvala u automat klubovima i casinima HL biti će uništena dok će se originali i dalje čuvati u Službi za korporativne komunikacije i DOP, a do isteka roka za čuvanje dokumentacije.

Svi zaposlenici koji su u doticaju sa osobnim podacima samoisključenih igrača odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

8. Objava

Ovaj dokument se objavljuje na Intranet portalu Hrvatske Lutrije d.o.o., čime je dostupan svim zaposlenicima uključenim u ovaj proces.

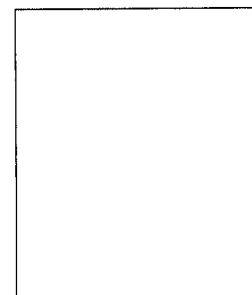
Po donošenju i pribavljanju suglasnosti od strane Ministarstva financija ova Procedura biti će objavljena i na web stranicama Hrvatske Lutrije d.o.o. te dostavljena svim automat klubovima i casinima HL.

9. Obrazac Zahtjev za samoisključenje

HRVATSKA LUTRIJA d.o.o.

Ulica grada Vukovara 72

10000 Zagreb



Slika

(3x4 cm, glava, ramena)

Zahtjev za samoisključenje

Molimo čitko popunite sve potrebne podatke:

Ime	Prezime
Datum rođenja:	OIB:
Kontakt podaci (telefon i/ili e-mail adresa)	

1. Ja, _____ tražim da mi se onemogući pristup igrama na sreću prema odabranoj vrsti i trajanju samoisključenja:

VRSTA SAMOISKLJUČENJA:

- Igre koje Hrvatska Lutrija priređuje u automat klubovima i casinima
- Igre koje Hrvatska Lutrija priređuje putem interaktivnih komunikacijskih kanala (igre na daljinu, on-line igranje)
- Igre koje Hrvatska Lutrija priređuje u automat klubovima, casinima i putem interaktivnih komunikacijskih kanala

TRAJANJE SAMOISKLJUČENJA:

- Šest (6) mjeseci (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
- Jedna (1) godina (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
- Pet (5) godina (**neopozivo** do isteka odabranog vremena trajanja samoisključenja)
- do opoziva** (zahtjev za opoziv moguće je podnijeti tek nakon isteka roka od 6 mjeseci od početka samoisključenja a isti će se aktivirati nakon 2 mjeseca od zaprimanja uredno popunjenog obrasca *Zahtjev za opoziv samoisključenja*)

2. Potpisom ovog obrasca ovlašćujem Hrvatsku Lutriju d.o.o. da provede traženo samoisključenje prema važećoj Proceduri samoisključenja igrača Hrvatske Lutrije d.o.o. te da moje ime uvrsti na popis osoba koje su zatražile samoisključenje.
3. Razumio/la sam i prihvatio/la slijedeće uvjete i ograničenja samoisključenja kao i eventualnog opoziva samoisključenja te sam suglasan/na da:
 - Ovo isključenje vrijedi za sve igre koje Hrvatska Lutrija d.o.o. priređuje putem prodajnih kanala odabranim pod točkom 1. ovog Zahtjeva
 - Neću pokušati ući u automat klubove i casina HL i/ili konzumirati usluge za koje sam tražio/la isključenje tijekom razdoblja odabranog pod točkom 1. ovog Zahtjeva
 - U slučaju promjene bilo kojeg od gore navedenih osobnih podataka, o istome ću odmah obavijestiti Hrvatsku Lutriju d.o.o., a radi omogućavanja daljnje neometane provedbe ovog Zahtjeva.
 - Prihvaćam da zaposlenici Hrvatske Lutrije d.o.o. imaju pravo poduzeti potrebne radnje kako bi identificirali isključenu osobu ukoliko je uoče u prostoru automat kluba ili casina te kako bi je udaljili iz njih
 - Prihvaćam da krajnja odgovornost za sprečavanje mog uključanja u igru i ulaska u automat klubove i casina HL ostaje na meni i stoga ni Hrvatska Lutrija d.o.o ni bilo koji njen zaposlenik neće biti odgovoran ukoliko se unatoč samoisključenju uključim u igru
 - Prihvaćam da ni Hrvatska Lutrija d.o.o. ni bilo koji njezin zaposlenik ne mogu snositi odgovornost za propuštenu dobit, privilegiju ili bilo koju posljedicu koja proizlazi iz zabrane pristupa igri koja je posljedica mojeg zahtjeva za samoisključenje
 - Ovom izjavom odričem se prava na potraživanje odgovornosti Hrvatske Lutrije d.o.o. li bilo kojeg njenog zaposlenika za slučaj neuspjeha ispunjenja ovog Zahtjeva, kao i za možebitne posljedice njegova ispunjenja
 - Prihvaćam da je samoisključenje neopozivo do isteka vremenski ograničenog samoisključenja koje sam naznačio/la odnosno do isteka roka za aktivaciju 4. opcije samoisključenja (do opoziva)
 - Potvrđujem da su mi uručena Pravila privatnosti Hrvatske Lutrije d.o.o.

Datum _____

Mjesto _____

(vlastoručni potpis podnositelja Zahtjeva)

Voditelj obrade, Hrvatska Lutrija d.o.o., prethodno tražene osobne podatke prikuplja odnosno obrađuje temeljem legitimnog interesa, a u svrhu omogućavanja provedbe usluge samoisključenja. Osobne podatke ovdje navedene Hrvatska Lutrija d.o.o. koristit će isključivo u svrhu provedbe samoisključenja te u slučaju da uskratite koji od podatka nećemo Vam biti u mogućnosti omogućiti samoisključenje. Vaše podatke čuvati ćemo sukladno primjenjivim propisima i Pravilima privatnosti Hrvatske Lutrije d.o.o. U slučaju bilo kakvih upita u vezi obrade Vaših osobnih podataka odnosno ostvarivanja bilo kojeg prava temeljem Opće Uredbe posebno ako želite izmijeniti, brisati ili prenijeti Vaše podatke slobodni ste kontaktirati Službenika za zaštitu podataka putem adrese e-

pošte: osobni.podatci@lutrija.hr. Za sve prigovore u odnosu na obradu Vaših osobnih podataka možete se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Čitko popunjen obrazac sa slikom i/ili preslikom osobne iskaznice, molimo poslati preporučenom pošiljkom na slijedeću adresu:

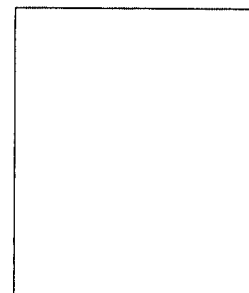
Hrvatska Lutrija d.o.o.
Služba za korporativne komunikacije i DOP
(NE OTVARATI)
Ulica grada Vukovara 72
10000 Zagreb

10. Obrazac *Zahtjev za opoziv samoisključenja*

HRVATSKA LUTRIJA d.o.o.

Ulica grada Vukovara 72

10000 Zagreb



Slika

(3x4 cm, glava, ramena)

Zahtjev za opoziv samoisključenja

Molimo čitko popunite sve potrebne podatke:

Ime	Prezime
Datum rođenja:	OIB:
Kontakt podaci (telefon i/ili e-mail adresa)	

- Ja, _____, želim opozvati svoj zahtjev za samoisključenjem od dana _____ te dragovoljno tražim da mi se ponovno omogući pristup igrama na sreću koje Hrvatska Lutrija d.o.o. priređuje:
 - putem interaktivnih komunikacijskih kanala
 - u automat klubovima i casinima.
 - u automat klubovima, casinima i putem interaktivnih komunikacijskih kanala
- Potpisom ovog Zahtjeva potvrđujem da sam upoznat s time da je opoziv samoisključenja moguće podnijeti tek nakon proteka 6 mjeseci od početka samoisključenja. Aktivacija takvog opoziva počinje nakon proteka roka od 2 mjeseca od zaprimanja uredno popunjenog obrasca *Zahtjev za opoziv samoisključenja*.
- Svojim potpisom ovog obrasca ovlašćujem Hrvatsku Lutriju d.o.o. da provede traženi opoziv samoisključenja prema opciji odabranoj pod točkom 1. i u skladu s Procedurom samoisključenja igrača Hrvatske Lutrije d.o.o. te moje ime izbriše sa popisa osoba koje su zatražile samoisključenje.

Čitko popunjen obrazac sa slikom i/ili preslikom osobne iskaznice, molimo poslati preporučenom pošiljkom na slijedeću adresu:

Hrvatska Lutrija d.o.o.
Služba za korporativne komunikacije i DOP
(NE OTVARATI)
Ulica grada Vukovara 72
10000 Zagreb

S poštovanjem,

Uprava Hrvatske Lutrije d.o.o.:
predsjednik Uprave

Mario Musa, MBA

član Uprave

Eugen Sunara

član Uprave

Ignacije Čutura

Služba za korporativne komunikacije i DOP
voditeljica

Ana Jazić

Tajništvo Uprave
rukovoditeljica

Marina Habuš

4. Razumio/la sam i prihvatio/la slijedeće uvjete i ograničenja opoziva samoisključenja i suglasan/na sam s njima:

- Ovaj opoziv samoisključenja vrijedi za sve igre na sreću koje Hrvatska Lutrija d.o.o. priređuje putem prodajnih kanala odabranih pod točkom 1. ovog Zahtjeva
- Prihvaćam uvjete za opoziv samoisključenja pod kojima će mi Hrvatska Lutrija omogućiti pristup igrama na sreću
- Neću pokušati ući u automat klubove i casina HL i/ili konzumirati usluge za koje sam tražio/la isključenje tijekom razdoblja potrebnog za aktivaciju opoziva samoisključenja
- U slučaju promjene bilo kojeg od gore navedenih osobnih podataka, o istome ću odmah obavijestiti Hrvatsku Lutriju, a radi omogućavanja daljnje neometane provedbe ovog Zahtjeva.
- Prihvaćam da zaposlenici Hrvatske Lutrije d.o.o. imaju pravo poduzeti potrebne radnje kako bi identificirali samoisključenu osobu ukoliko je uoče u prostoru automat kluba ili casina te kako bi ju udaljili iz njih
- Prihvaćam da krajnja odgovornost za sprečavanje mog uključenja u igru i ulaska u automat klubove i casina HL ostaje na meni i stoga ni Hrvatska Lutrija d.o.o ni bilo koji njen zaposlenik neće biti odgovoran ukoliko se unatoč i dalje aktivnom samoisključenju uključim u igru
- Prihvaćam da ni Hrvatska Lutrija ni bilo koji njezin zaposlenik ne mogu snositi odgovornost za propuštenu dobit, privilegiju ili bilo koju posljedicu koja proizlazi iz zabrane pristupa igri tijekom razdoblja potrebnog za aktivaciju opoziva samoisključenja (2 mjeseca od primitka uredno popunjenog Zahtjeva za opoziv samoisključenja)
- Ovom izjavom odričem se prava na potraživanje odgovornosti Hrvatske Lutrije d.o.o. ili bilo kojeg njenog zaposlenika za slučaj neuspjeha ispunjenja ovog zahtjeva, kao i za možebitne posljedice njegova ispunjenja
- Otklanjanjam mogućnost osporavanja ove izjave i utvrđivanja ništavosti iste, posebice s osnove prinude i mana volje
- Potvrđujem da su mi uručena Pravila privatnosti Hrvatske Lutrije d.o.o.

Datum _____

Mjesto _____

(vlastoručni potpis podnositelja Zahtjeva)

Voditelj obrade, Hrvatska Lutrija d.o.o., prethodno tražene osobne podatke prikuplja odnosno obrađuje temeljem legitimnog interesa, a u svrhu omogućavanja provedbe usluge samoisključenja. Osobne podatke ovdje navedene Hrvatska Lutrija d.o.o. koristit će isključivo u svrhu provedbe samoisključenja te u slučaju da uskratite koji od podatka nećemo Vam biti u mogućnosti omogućiti samoisključenje. Vaše podatke čuvati ćemo sukladno primjenjivim propisima i Pravilima privatnosti Hrvatske Lutrije d.o.o. U slučaju bilo kakvih upita u vezi obrade Vaših osobnih podataka odnosno ostvarivanja bilo kojeg prava temeljem Opće Uredbe posebno ako želite izmijeniti, brisati ili prenijeti Vaše podatke slobodni ste kontaktirati Službenika za zaštitu podataka putem adrese e-pošte: osobni.podatci@lutrija.hr. Za sve prigovore u odnosu na obradu Vaših osobnih podataka možete se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.