

**A CAI Hungary Kft. által üzemeltetett Casino Sopron
játékkaszinó**

RÉSZVÉTELI SZABÁLYZATA

2017. március

1.	Általános tájékoztató	4
	Tájékoztató játékos védelmi zöld számról	4
2.	Sérülékeny személyek szerencsejátékhoz való hozzáféréseinek korlátozása.....	5
	Jelentős önkorlátozó nyilatkozat.....	5
	Jelentős önkorlátozó nyilatkozat benyújtása, érvényessége:.....	5
	A játékkaszinó kötelezettségei.....	7
3.	Sérülékeny személynek nem minősülő játékosok részére önkorlátozó, önkizáró intézkedések biztosítása.....	8
	Belépés korlátozása, (önkorlátozás):.....	8
	Önkorlátozó nyilatkozat átvétele, alkalmazása:.....	8
4.	Az ügyfelek (belépők) azonosítása, nyilvántartásba vétele.....	9
5.	A játékkaszinó videó ellenőrző rendszere	11
6.	A játékkaszinó nyitvatartási ideje	12
7.	A játékkaszinó játékkínálata:	12
8.	A játékok játékosokat érintő szabályai.....	12
9.	A játékkaszinó látogatási rendje:	13
	A játékkaszinó látogatására jogosultak:	13
	A játékkaszinóba nem léphet be:	13
	A játékkaszinóban folyó játékokban nem vehetnek részt	13
	A játékban való részvétel feltételei	15
10.	A belépőjegyek/kártyák.....	16
11.	A belépés és a látogatás rendje.....	16
12.	A játék befejezése.....	18
13.	A játékkaszinóba történő belépés ideiglenes felfüggesztésének rendje .	18
14.	A nyeremények átvételének szabályai	18
	A játékasztaloknál elért nyereményeket a zsetonpénztár fizeti ki készpénzben.....	18
	A pénznyerő automatáknál	18
15.	A nyereményigazolás kiadásának a rendje	18
16.	Vitás kérdések rendezésének módja az igényérvényesítés rendje.....	19
17.	Panaszkezelési eljárás:.....	19
18.	A gazdátlan zsetonok (árvák) kezelése és nyilvántartása.....	20
19.	A játékkaszinó által használt értékzsetonok és érmék leírása, a zsetonok kezelésének rendje	21
20.	A borraivaló elfogadásának szabálya:.....	21
21.	Mellékletek:.....	22

22.	Játékfüggőséggel foglalkozó szervezetek elérhetőségei:	23
23.	Hilfe und Beratung in Österreich:	23
24.	Beratungsstellen in Österreich:.....	24

I. Fejezet

1. Általános tájékoztató

Tájékoztatjuk játékosainkat, hogy a túlzásba vitt szerencsejáték mentálhigiéniai problémákat okozhat, illetve szenvedélybetegség kialakulásához vezethet!

Társaságunk a tevékenysége során a felelős játékszervezés elvének megfelelően jár el! A szerencsejátékok szervezését a hatályos jogszabályok, különösen a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény, a törvény végrehajtási rendelete valamint a Kormány 329/2015. (XI.10.) Korm. rendelet szerint végzi.

Tájékoztató játékos védelmi zöld számról

A felelős játékszervezés részletes szabályairól szóló 329/2015. (XI.10.) Korm. rendelet 4. §-a alapján az állami adóhatóság a felelős játékszervezés és a fogyasztóvédelmi, játékosvédelmi érdekek érvényesülése érdekében a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény 1. § (5a)-(6d) bekezdésében és a rendeletben foglaltakkal kapcsolatos bejelentések, panaszok, javaslatok szóbeli előterjesztésére játékosvédelmi zöld számot tart fenn:

Zöld szám: 80/205-352

A zöld szám 0-24 óráig üzemel, ingyenesen hívható az egész ország területéről. A szám felhívásakor egy rövid üdvözlő üzenetet követően, a sípszó után van lehetőség a bejelentés megtételére, melyre az ügyfeleknek 2 perc áll rendelkezésére.

Ezen idő alatt közölni kell minden olyan, az ügyre vonatkozó lényeges információt, ami alapján az állami adóhatóság az eljárást le tudja folytatni. A bejelentés megtételének nem feltétele a név és elérhetőség megadása, azonban a közérdekűnek minősülő bejelentéssel összefüggő további tájékoztatás a bejelentő felé kizárólag nevének és lakcímének megadása esetén lehetséges.

További részletes játékosvédelmi tájékoztatók a játékkaszinó weboldalán (www.casinosopron.hu) megtekinthetőek.

A jogszabály szerint a szervező, a játékkaszinó, tevékenysége során a sérülékeny személyek szerencsejátékhoz való hozzáférését korlátozhatja.

Sérülékeny személynek nem minősülő játékosaink részére önkorlátozó és önkizáró lehetőséget biztosítunk!

(Sérülékeny személy: a 18 éven aluli személy, továbbá az a személy, akit a bíróság a cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett, vagy akinek cselekvőképességét a bíróság - játékfüggőség, játékszenvedély miatt - részlegesen, az ezzel kapcsolatos jognyilatkozatait érintő ügycsoportban korlátozta, valamint az egy vagy több szerencsejáték fajtára, vagy több szervezőre kiterjedően önkorlátozó vagy önkizáró intézkedéssel érintett játékos.)

II. Fejezet

2. Sérülékeny személyek szerencsejátékhoz való hozzáféréseinek korlátozása

Jelentős önkorlátozó nyilatkozat

A játékos egy vagy több szerencsejáték fajtára vagy több szervezőre kiterjedő önkorlátozó nyilatkozatot tehet (a továbbiakban: jelentős önkorlátozó nyilatkozat).

Jelentős önkorlátozó nyilatkozat benyújtása, érvényessége:

A jelentős önkorlátozó nyilatkozatot írásban kell a személyazonosság igazolása mellett személyesen az állami adóhatóság kijelölt ügyfélszolgálatán, vagy postai úton teljes bizonyító erejű magánokiratban az állami adóhatósághoz kell előterjeszteni.

A jelentős önkorlátozó nyilatkozatban az állami adóhatóság tevékenységi engedélyével rendelkező szervező jelölhető meg.

A jelentős önkorlátozó nyilatkozat érvényességi ideje:

- 1 év,
- 3 év
- 5 év.

Az 1 évet meg nem haladó érvényességű nyilatkozat visszavonásának nincs helye!

Az 1 évet meghaladó érvényességű nyilatkozat legalább 2 év leteltét követően a személyazonosság igazolása mellett az állami adóhatóság ügyfélszolgálatán, személyesen tett írásbeli nyilatkozatban vonható vissza.

A jelentős önkorlátozó nyilatkozatot adó személy személyes azonosító adatait az állami adóhatóság az általa vezetett játékosvédelmi nyilvántartásba bejegyzi.

1.) Bírósági határozaton alapuló korlátozás:

A szerencsejátékban nem vehet részt az a személy, akit a bíróság a cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett, vagy akinek cselekvőképességét a bíróság – játékfüggőség, játékszenvedély miatt – részlegesen, az ezzel kapcsolatos nyilatkozatait érintő ügycsoportban korlátozta.

A korlátozás alatt álló személy személyes azonosító adatait az állami adóhatóság a játékosvédelmi nyilvántartásba bejegyzi.

Játékosvédelmi nyilvántartás

A sérülékeny személyekről az állami adóhatóság nyilvántartást, un. játékos védelmi nyilvántartást vezet.

A játékosvédelmi nyilvántartás bírósági határozaton alapuló korlátozás esetén tartalmazza:

- a.) a bírósági korlátozás alatt álló személy személyes azonosító adatait,
- b.) a bírósági határozaton alapuló korlátozás tényét, és
- c.) a korlátozás határozatlan időtartamát vagy a határozott időtartam kezdő és záró időpontját.

A játékosvédelmi nyilvántartás önkéntes elhatározáson alapuló korlátozás esetén tartalmazza:

- a. a jelentős önkorlátozás alatt álló személy személyes azonosító adatait
- b. az önkéntes elhatározáson alapuló korlátozás tényét,
- c. a játékos által a jelentős önkorlátozó nyilatkozatban megjelölt egy vagy több szerencsejáték fajtát vagy a szervezőket, és
- d. a korlátozás kezdő és záró időpontját.

Az állami adóhatóság a jelentős önkorlátozó nyilatkozatot, illetve a nyilatkozat visszavonását, valamint a bírósági korlátozásról szóló határozatot legkésőbb annak beérkezése napját követő munkanapon jegyzi be a játékos védelmi nyilvántartásba.

A nyilvántartás célja, ezen személyek szerencsejátékban történő részvételének korlátozása. A játékkaszinó a játékosvédelmi nyilvántartás adatait kizárólag a fentiekben leírt személyek szerencsejátékban történő részvételének korlátozása céljából szerezheti meg, kezelheti és használhatja fel.

A játékosvédelmi nyilvántartásba kizárólag ellenőrzési kötelezettségünk teljesítése céljából tekinthetünk be. A betekintést elektronikus úton elektronikus kivonat letöltésével és felhasználásával végezzük el.

Az állami adóhatóság részünkre, elnevezésünk és a tevékenységi engedélyünkben szereplő szerencsejáték fajta figyelembevételével kizárólag a személyes adatokból generált, vissza nem fejtető alfanumerikus kódot tartalmazó elektronikus kivonatot a megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott ügyfél-azonosítás során, továbbá a játékos személyes belépésekor folytatott ellenőrzéshez használhatja fel.

A játékos belépésekor a recepcióban dolgozó ellenőrzi, hogy a játékos az állami adóhatóság által vezetett játékosvédelmi nyilvántartás adatai alapján, a szervező és a szerencsejáték fajta figyelembevételével korlátozás alatt áll-e.

Az ellenőrzés, a játékos személyi adataiból képzett alfanumerikus kódok összehasonlításával történik. Az összehasonlítást a személyi adatok bevitele után a számítógép programja automatikusan végzi.

A lekérdezéssel összehasonlítjuk a játékos személyes adataiból képzett alfanumerikus kódot a kivonatban szereplő alfanumerikus kóddal. Az alfanumerikus kódot a számítógép software-e automatikusan állítja elő..

Amennyiben a két kód egyezik, a játékkaszinó a játékos nyilvántartásba vételét megtagadja, illetve a nyilvántartásba vett játékos részére nem biztosít játéklehetőséget.

Üzemzavar esetén (ha a lekérdezés megkezdését követő 30 másodpercen belül a lekérdezés eredménye nem állapítható meg) a játékkaszinó mentesül a nyilvántartásba vétel vagy belépés, vonatkozásában az ellenőrzési kötelezettség alól.

A szervező a játékosvédelmi nyilvántartásból rendelkezésére álló adatokat, okiratokat az adat, okirat rendelkezésre állásától számított 6 évig köteles megőrizni.

A játékkaszinó kötelezettségei

A hatályos jogszabályok alapján a játékkaszinó köteles az ügyfelet (játékost) a játékkaszinó területére való belépéskor a törvényben előírt okmányok alapján azonosítani. Amennyiben az ügyfél nem hajlandó személyét azonosítani, a belépését meg kell tagadni.

A játékkaszinóba 18 éven aluli személy nem léphet be.

A játékkaszinó (szervező) a játékos azonosítását nem folytatja és a nyilvántartásba vételt megtagadja, ha a játékos 18 év alatti személy vagy életkora az azonosítás során kétséget kizáróan nem állapítható meg.

A szervező, a játékkaszinó a játékost a szerencsejátékból haladéktalanul kizárja és a nyilvántartásból a szerencsejáték fajtára irányadó elszámolást követően törli, ha a játékos nyilvántartásba vételét követően jut tudomására, hogy a játékos kiskorú vagy életkora kétséget kizáróan nem állapítható meg.

A játékkaszinó a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott ügyfél-azonosítással egyidejűleg, a játékos nyilvántartásba vétele előtt ellenőrzi, hogy a játékos a játékosvédelmi nyilvántartás adatai alapján - a szervező és a szerencsejáték fajta figyelembevételével - korlátozás alatt áll-e.

A játékkaszinó a játékos azonosítását nem folytatja és a nyilvántartásba vételt megtagadja, ha a játékos - a szervező és a szerencsejáték fajta figyelembevételével - a játékosvédelmi nyilvántartás adatai szerint korlátozás alatt áll. Ha az elektronikus adatszolgáltatás alapján a játékos korlátozás alatt áll, a játékkaszinó a játékos részére játéklehetőséget nem biztosít és a szerencsejáték fajtára irányadó módon elszámol (tranzakciók megszakítása, nyeresemény kifizetése, zsetonok, ticketek visszaváltása).

A játékos nyilvántartásba vételének a játékosvédelmi nyilvántartásra alapozott megtagadásáról a játékost elektronikus igazolás egyszerű másolatával írásban tájékoztatja.

Ha a játékkaszinó a játékos nyilvántartásba vételét megtagadja, vagy a játékos részére játéklehetőséget nem biztosít, ennek közlésével egyidejűleg a 18 év alatti játékos esetén a 18 év alatti személyek fokozott védelméről és játéktilalmáról szóló tájékoztatót a játékos rendelkezésére bocsátja.

A játékkaszinó a fenti adatokról a tárgy hónapot követő hónap 20. napjáig az állami adóhatóság részére elektronikus úton adatszolgáltatást teljesít.

III. Fejezet

3. Sérülékeny személynek nem minősülő játékosok részére önkorlátozó, önkizáró intézkedések biztosítása

Belépés korlátozása, (önkorlátozás):

A játékkaszinó a belépés megtagadása intézkedés igénybe vételét biztosítja a játékos részére:

- 3 hónap,
- 6 hónap,
- 1 év vagy
- 2 év időtartamra.

Önkorlátozó nyilatkozat átvétele, alkalmazása:

A játékkaszinó (szervező) a játékos önkorlátozó nyilatkozatát írásban, a személyazonossága igazolása mellett veszi át a játékostól.

A játékkaszinó az önkorlátozó nyilatkozatot annak átvétele napján nyilvántartásba veszi. Az önkorlátozó nyilatkozat szerinti intézkedést a játékkaszinó a nyilatkozat nyilvántartásba vételét követő 24 órán belül alkalmazza. Az önkorlátozó nyilatkozat átvételével egyidejűleg a játékkaszinó a játékos részére a „Tájékoztató a bírósági és a jelentős önkorlátozás alatt álló játékosok fokozott védelméről és a játékosvédelmi nyilvántartás működéséről” szülő tájékoztatót átadja.

A játékkaszinó az önkorlátozó nyilatkozat adatait az egyes szerencsejátékok engedélyezésével, lebonyolításával és ellenőrzésével kapcsolatos feladatok végrehajtásáról szóló rendelet szerint a belépőkártya adatai között feltüntetheti.

Az önkorlátozó nyilatkozat szerinti intézkedést a játékkaszinó a nyilatkozat nyilvántartásba vételét követő 24 órán belül alkalmazza.

Egyéb játékosvédelmi intézkedések:

- 1) A játékkaszinó a pénznyerő automatákon jól látható módon a játékosvédelmi zöld számot és legalább egy, a játékosok védelmével vagy a szerencsejáték káros hatásainak megelőzésével, csökkentésével foglalkozó civil szervezet megnevezését és telefonszámát feltünteti
- 2) A játékkaszinóban legalább 10 pénznyerő automatán legfeljebb 3000 forint tét maximumot biztosítunk.

Az 1 évnél rövidebb érvényességű önkorlátozás feloldásának nincs helye!

A legalább 1 éves érvényességű nyilatkozatot a játékos 7 hónap elteltével személyazonossága igazolása mellett írásbeli nyilatkozatban vonhatja vissza. A játékkaszinó a visszavonó nyilatkozatot annak átvétele napján nyilvántartásba veszi és az önkorlátozás feloldását a nyilvántartásba vétel napjától alkalmazza.

4. Az ügyfelek (belépők) azonosítása, nyilvántartásba vétele

A hatályos jogszabályok alapján a játékkaszinó köteles az ügyfelet (játékost) a játékkaszinó területére való belépéskor a törvényben előírt okmányok alapján azonosítani és nyilvántartásba venni. A játékkaszinóba való belépés feltétele, hogy a belépni szándékozó elfogadja a játékkaszinó részvételi szabályzatát és a kaszinóban szervezett játékok szabályait. A játékos ezt a recepcióban, a belépésekor kapott kártyája aláírásával igazolja. A játékos külön nyilatkozatban írásban is hozzájárul az azonosításhoz, a törvényben előírt személyi adatainak nyilvántartásba vétele, kezelése, valamint videofelvétel készítéséhez, továbbá okmányainak másolásához és digitális fényképfelvétel készítéséhez. Amennyiben az ügyfél nem hajlandó személyét azonosítani, a belépését meg kell tagadni.

Belépés a játékkaszinóba

A játékkaszinó a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott ügyfél-azonosítással egyidejűleg, a játékos nyilvántartásba vétele előtt ellenőrzi, hogy a játékos a játékosvédelmi nyilvántartás adatai alapján – a szervező és a szerencsejáték fajta figyelembevételével – korlátozás alatt áll-e.

A játékos beléptetése, azonosítása során rögzítendő számítógépes nyilvántartási adatok minimális köre:

- Név (családi és utónév),
- születési név (családi és utónév),
- anyja neve,
- születési hely (csak a település neve),
- születési idő (ÉÉÉÉ-HH-NN formában),
- a játékos fényképe.

A születési nevet is minden esetben ki kell tölteni akkor is, ha a személyazonosság igazolására felmutatott okmány nem tartalmazza.

A minimális adatkörön felül a játékkaszinó nyilvántartásában a játékos következő adatait is rögzíti:

1. állampolgárságát
2. az azonosító okmányának típusát és számát
3. Külföldi természetes személy esetében a fenti adatok közül az azonosító okmány alapján megállapítható adatokat, valamint a magyarországi tartózkodási helyet. A külföldi természetes személyek kapcsán az adatkör nemcsak az azonosító okmány alapján megállapítható adatokra korlátozódik, az okmányokból nem megállapítható adatokat a játékkaszinó szóbeli egyeztetés alapján rögzíti.
4. A belépés időpontját, látogatásainak számát és idejét
5. digitális fényképét

A játékos írásos nyilatkozatával hozzájárul ahhoz, hogy a fenti adatait a játékkaszinó kezelje és nyilvántartsa.

A játékos nyilvántartásba vételét követően, a játékos érkezésekor, személyes belépésekor a vendég fényképes, személyazonosságát igazoló okmányának és/vagy a korábban megkapott belépőkártyájának adatait a recepcióban dolgozó összeveti a számítógép adatbázisában szereplő személyek adataival.

Amennyiben a játékkaszinó számítógépes nyilvántartási rendszere

- tiltást jelez,
- önkorklátozó nyilatkozat van hatályban a játékkaszinóba való belépést megtagadja.

Belépéskor a recepcióban dolgozó ellenőrzi továbbá, hogy a játékos az állami adóhatóság által vezetett játékosvédelmi nyilvántartás adatai alapján, a szervező és a szerencsejáték fajta figyelembevételével korlátozás alatt áll-e.

Az ellenőrzés, lekérdezés a hatályos jogszabályoknak megfelelően történik, a jogszabályok alapján képzett alfanumerikus kódok összehasonlításával. A recepcióban dolgozó összehasonlítja a játékos személyes adataiból képzett alfanumerikus kódot az állami adóhatóság által készített kóddal.

Amennyiben a két kód egyezik a játékos korlátozás alatt áll, a játékkaszinó a játékos azonosítását nem folytatja, a nyilvántartásba vételt és a kaszinóba való belépést megtagadja. (lásd fent).

A vendég a belépőkártya aláírásával és a játékkaszinóba történő belépésével, továbbá írásos nyilatkozatban hozzájárul ahhoz, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény alapján a szerencsejáték szolgáltató adatait kezelje és a hatályos jogszabályban előírt okmányainak másolatát rögzítse.

Kiemelt közszereplő

A Pmt. 16.§ szerint a külföldi lakóhellyel rendelkező ügyfél köteles a játékkaszinó részére írásbeli nyilatkozatot tenni arra vonatkozóan, hogy saját országának joga szerint kiemelt közszereplőnek minősül-e. Ha a külföldi lakóhellyel rendelkező ügyfél kiemelt közszereplőnek minősül, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a Pmt 4.§ (2) bekezdésének mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek.

E kötelezettségről a játékkaszinó recepcióban dolgozó munkatársa tájékoztatja, továbbá a játékkaszinó recepciójában jól láthatóan elhelyezett tájékoztató képernyőn felhívjuk a belépni kívánó külföldi lakóhellyel rendelkező vendég figyelmét.

Kiemelt közszereplőnek minősül a külföldi lakóhellyel rendelkező természetes személy, aki

fontos közfeladatot lát el, vagy az ügyfél-átvilágítási intézkedések elvégzését megelőző egy éven belül fontos közfeladatot látott el, továbbá az ilyen személy közeli hozzátartozója, vagy akivel közismerten közeli kapcsolatban áll.

- államfő, kormányfő, miniszter, miniszterhelyettes, államtitkár,
- országgyűlési képviselő, nemzetiségi szószóló
- alkotmánybíróság vagy olyan bírói testület tagja, melynek ítélete ellen fellebbezésnek helye nincs,
- számvevőszék elnöke, számvevőszék testületének tagja, központi bank legfőbb döntéshozó szervének tagja,
- nagykövet, az ügyvivő és a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról szóló törvény szerinti, a hivatalos állományának tábornoki, főtiszt vagy tiszt rendfokozati állománycsoportba tartozó tagjai,
- többségi állami tulajdonú vállalkozás ügyviteli, igazgatási vagy felügyelő testületének tagja.
- kiemelt közszereplő közeli hozzátartozója, élettársa

- kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személy:

Közeli hozzátartozó a Ptk. 8:1 §-ának 1 (b) pontjában meghatározott közeli hozzátartozó, továbbá az élettárs.

Kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személy:

- a.) bármely természetes személy, aki az említett személlyel közösen ugyanazon jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet tényleges tulajdonosa, vagy vele szoros üzleti kapcsolatban áll;
- b.) bármely természetes személy, aki egyszemélyes tulajdonosa olyan jogi személynek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetnek, amelyet az említett személy javára hoztak létre.

A nyilatkozat megtételére a játékkaszinó által rendszeresített formanyomtatványon van lehetőség. A nyilatkozatnak tartalmazni kell a pénzeszközök forrására vonatkozó információkat.

A formanyomtatvány a recepcióban van elhelyezve.

A szerencsejáték szolgáltató, a játékkaszinó - ha a nyilatkozat valódisága kérdéses - köteles intézkedéseket tenni a megtett nyilatkozat jogszabály alapján e célra rendelkezésére álló vagy nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartásban történő ellenőrzése érdekében.

Külföldi kiemelt közszereplő esetén az üzleti kapcsolat létesítésére, az ügyleti megbízás teljesítésére kizárólag a szerencsejáték szolgáltató, a játékkaszinó szervezeti és működési szabályzatában meghatározott vezetője jóváhagyását követően kerülhet sor.

A játékos a játékkaszinóba történő beléptetésekor a korábbi azonosítása során megadott adatokban bekövetkezett változásokról köteles a játékkaszinót tájékoztatni.

A játékkaszinó indokolt esetben, - a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása érdekében szükség van - kérheti a felhasznált pénzeszközök forrására vonatkozó információk rendelkezésre bocsátását.

A játékkaszinó felfüggeszti az ügyleti megbízás teljesítését, ha az ügyleti megbízással kapcsolatban pénzmosásra vagy a terrorizmus finanszírozására utaló adat, tény vagy körülmény merül fel, és a pénzmosásra, vagy a terrorizmus finanszírozására utaló adat, tény vagy körülmény ellenőrzéséhez a pénzügyi információs egységként működő hatóság azonnali intézkedését látja szükségesnek. A játékkaszinó ebben az esetben haladéktalanul köteles bejelentést tenni a pénzügyi információs egységként működő hatóságnak, annak érdekében, hogy az a bejelentés megalapozottságát ellenőrizhesse.

IV. Fejezet

5. A játékkaszinó videó ellenőrző rendszere

A játékkaszinóban a nyitva tartás ideje alatt a játék és a vendégek biztonsága érdekében videó-megfigyelő rendszer működik, a felvételeket a játékkaszinó – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos jogszabály előírásainak megfelelően – a fenti okokból és célból kezeli, annak

biztonságos tárolásáról és megőrzéséről a törvényben előírtak szerint gondoskodik, ezt követően a felvételek megsemmisítésre kerülnek. A rögzített képi információ kizárólag a hatóságok felé, azok hivatalos megkeresése esetén kerül kiadásra. A játékkaszinóba belépő belépésével automatikusan hozzájárul a róla készült képanyag fentiek szerinti kezeléséhez. Hozzájárulását írásbeli nyilatkozatával megerősíti.

Az állami adóhatóság törvényben előírt hatósági feladatainak ellátása érdekében a videó-ellenőrzési rendszer által rögzített adatokba betekinthet.

6. A játékkaszinó nyitvatartási ideje

Naponta: 0.00 – 24.00 között.

A pénznyerő automatákon a nyitva tartás teljes ideje alatt, a játékasztalokon (Amerikai rulett, Black Jack és póker) vasárnaptól csütörtökig 12.00 órától 04.00 óráig, pénteken és szombaton: 12.00 órától 06.00 óráig lehet játszani.

A játékkaszinóban szervezett játékokban a játékosok csak saját nevükben vehetnek részt.

A játékosnak a játékkaszinóba történő első belépésekor e körülmény tudomásul vételéről írásban nyilatkoznia kell. Ezen körülmény tudomásul vételét a belépő kártyájának aláírásával igazolja. A belépőkártyán aláírásával igazolja, hogy elfogadja a játékkaszinó részvételi szabályzatában foglaltakat. A játékkaszinóba belépő, belépésével fentiekhez automatikusan hozzájárul.

7. A játékkaszinó játékkínálata:

- Amerikai rulett
- Touchbet Roulette,
- Black Jack
- Poker (Ultimate Texas Hold'em)
- Pénznyerő automaták

8. A játékok játékosokat érintő szabályai

A játékok leírása, szabályai a játékasztaloknál, a recepcióban és a zsetonpénztárnál, elhelyezett tájékoztatókból ismerhetők meg.

A tétet kizárólag zseton, illetve a készpénz teljes összegű letétele esetén lehet elfogadni. A készpénz azonnal átváltásra kerül [zsetonra], mivel a játékasztalokon tétként csak zseton helyezhető el az asztaloknál feltüntetett minimum és maximum tétek között.

A játék bemondása akkor érvényes, ha a mindenkori asztalon időben adják és átveszik. A tét elfogadása az asztalfelügyelő (asztalfőnök) illetve a dealer általi megismétléssel kerül kifejezésre.

A játékosnak figyelnie kell arra, hogy tétjei pontosan a kívánt helyre kerüljenek akkor is, ha azokat a dealerrel helyeztetni el.

Azokat az "even chance"-eken lévő téteteket, amelyekért a harmadik kifizetés után sem jelentkeznek, a dealer bevonja [tucatnál és colonnál a második kifizetés után].
A pénznyerő automata meghibásodása esetén a tét és a nyeremény érvénytelen.

9. A játékkaszinó látogatási rendje:

A játékkaszinó látogatására jogosultak:

- Akik érvényes belépő kártyával rendelkeznek (a kaszinó nyitvatartási idejében, a belépőjegyten/ kártyán feltüntetett napon.)
- Akit a játékkaszinó igazgatója vagy helyettese nem a játékban való részvétel céljából személyesen vezet be.
- Azok, akik hatósági feladatokat látnak el.
- Akik törvényben előírt személyi adatainak nyilvántartásba vétele, valamint videó felvétel készítéséhez, a videó-ellenőrzési rendszer üzemelése során rögzítendő személyi adatainak kezeléséhez hozzájárul. Hozzájárásuk a játékkaszinó látogatásának feltétele.
A játékkaszinóba belépő, belépésével fentiekhez automatikusan hozzájárul.

A játékkaszinóba nem léphet be:

- 18 éven aluli személy,
- Akik törvényben előírt személyi adatainak nyilvántartásba vétele, valamint videofelvétel készítéséhez, a videó-ellenőrzési rendszer üzemelése során rögzítendő személyi adatainak kezeléséhez nem járul hozzá.
- Ittas állapotban lévő, vagy feltételezhetően botrányt vagy balesetet okozó személy, továbbá aki ezért vagy más okból jelenlétével megzavarhatja a rendet, nyugalmat és a játékok menetét.
- A Magyar Honvédség, a rendvédelmi szervek egyenruhát viselő tagja, ha nem hatósági feladatainak tesz eleget.
- Akik a kaszinó látogatásától el vannak tiltva, a kitiltás időtartalmának lejártáig, továbbá akik önkorlátozó nyilatkozatot nyújtottak be, a nyilatkozatban megjelölt időpontig, akik az állami adóhatóság által összeállított játékosvédelmi nyilvántartásban szerepelnek az abban megjelölt határidőig.

A játékkaszinóban folyó játékokban nem vehetnek részt

- A játékkaszinó alkalmazottai, ezen személyek közeli hozzátartozói,
- A Társaság tagjai, képviselői, tisztségviselői, a Felügyelő Bizottság tagjai, illetve e személyek közeli hozzátartozói,
- A játékkaszinóban hatósági feladatokat ellátó személyek.
- Akit a játékkaszinó igazgatója vagy helyettese nem a játékban való részvétel céljából személyesen vezet be.

A játékkaszinó látogatásából való kitiltás:

A játékkaszinó időlegesen, de legfeljebb öt évre megtagadhatja annak a személynek a játékkaszinóba történő belépését,

- aki a játékkaszinó és között a szerencsejátékban való részvételre létrejött szerződést súlyosan megszegi, a játékkaszinó a játékos részére eseti jelleggel, vagy határozott, minimum 3 hónap, de legfeljebb 5 éves időtartamra megtagadhatja a játékkaszinóba való belépést és a szerencsejátékban való részvételt (a továbbiakban: kitiltás).

Eseti kitiltás

Eseti kitiltásnak a játékkaszinó és a játékos között a szerencsejátékban való részvételre létrejött, vagy annak érdekében kezdeményezett szerződés játékos általi megszegése esetén van helye.

Az eseti kitiltás során a játékkaszinó szolgálatban lévő legmagasabb beosztásban lévő vezetője vagy megbízottja a játékost a játékkaszinóból kiutasítja és az adott napon megtiltja a szerencsejátékban való részvételt, a játékkal a szerencsejáték fajtára irányadó módon (tranzakciók megszakítása, nyereség kifizetése, zsetonok, ticketek visszaváltása, készpénzre váltása) a játékkal elszámol. A kitiltás végrehajtásához szükség esetén hatósági intézkedést is igénybe vehet.

A szerződés súlyos megszegésének minősül például:

- aki botrányos magatartást tanúsít, vagy jelenlétével megzavarja a rendet, a nyugalmat és a játékok menetét,
- aki a játékkaszinóban olyan kihívóan közösségellenes magatartást tanúsít, amely alkalmas arra, hogy másokban megbotránkozást vagy riadalmat keltsen,
- aki a játékok szabályaival, a játékkaszinó szabályaival visszaél, belépőjegyét/kártyáját a belépéskor kapott, a játékkaszinó külön szolgáltatásainak igénybevételére jogosító utalványt/kupont/vouchert másra átruházza, vagy azzal visszaél.
- aki a játékkaszinó eszközeit, zsetont, ticketet a játékkaszinótól, vagy vendégeitől eltulajdonít vagy azok hamisítására kísérletet tesz, meghamisít. Ellenük a játékkaszinó kártérítési igénnyel léphet fel és további eljárást kezdeményezhet.
- aki olyan cselekményt követ el, ami rendőri, hatósági intézkedés foganatosítását, feljelentés kezdeményezését teszi szükségessé;
- aki a játékban meg nem engedett segédeszközt alkalmazott,
- aki hamis játékot próbál az asztalnál megvalósítani,
- aki hangoskodik, bármilyen módon zavarja a kaszinó rendjét
- aki a játékkaszinóban nem játszik, csak pénzt vált stb.
- aki a játékkaszinóban megszokott illetve elvárt viselkedési normáknak nem megfelelően viselkedik, megnyilvánulásával megsérti a játékkaszinó vendégeit, alkalmazottait és azok hozzátartozóit.
- aki garázda magatartásával a játékkaszinó eszközeiben kárt okoz. A károkozóval szemben a játékkaszinó kártérítési igénnyel léphet fel és további eljárást kezdeményezhet.

A kitiltás végrehajtása

A tiltás elrendelésére a játékkaszinóban szolgálatot teljesítő legmagasabb beosztású vezető jogosult, aki a tiltás hatályának lejártát a szerződösszegés súlyának figyelembe vételével határozza meg.

A játékkaszinóban szolgálatot teljesítő legmagasabb beosztású vezető a kitiltást az érintett játékos személyiségi jogainak tiszteletben tartásával, a nyilvánosság kizárása mellett és más játékosok zavarása nélkül hajtja végre.

A játékkaszinó a szerencsejátékban való részvételre létrejött szerződést súlyosan megszegő játékoskal szemben a belépés és a szerencsejátékban való részvétel megtagadása, (kitiltás) hatékony végrehajtása céljából nyilvántartást vezet.

A **nyilvántartásba** a játékkaszinó a játékos adatait, (családi és utónév, születési családi és utónév, lakcím, állampolgárság, azonosító okmány típusa, száma, születési hely, idő), a kitiltás tényét, indokát, elrendelésének időpontját, rögzíti, továbbá eseti jellegét vagy meghatározott, legfeljebb öt éves időtartamát feltünteti és a kitiltás elrendelésétől számított hat évig kezeli.

A tiltás időtartama a szerződösszegés súlyának figyelembe vételével kerül meghatározásra.

A kitiltással kapcsolatos nyilvántartásba a kitiltott játékos a játékost érintő kitiltás adatai vonatkozásban tekinthet be. A játékos a betekintéssel egyidejűleg a nyilvántartott adatokról okirat kiállítását igényelheti, melyet a játékkaszinó a betekintéssel egyidejűleg teljesít.

A kitiltásra került személy adatait a játékkaszinó számítógépes rendszerében rögzíti.

A kitiltásról a játékkaszinó a személyesen jelenlévő játékost a kitiltással egyidejűleg, írásban nyilatkozat, határozat átadásával értesíti. Ha a játékos a nyilatkozat, határozat átvételét megtagadja, a nyilatkozat, határozat elkészítését megelőzően távozik, vagy a kitiltás során személyesen nincs jelen, a játékkaszinó a játékost – erre vonatkozó írásbeli kérelmére – a kitiltásról, a játékos kérelméről való tudomásszerzést követő 8 munkanapon belül írásbeli nyilatkozatot, határozatot postai úton megküldi, vagy személyesen adja át. A nyilatkozat, a határozat a kitiltás tényét, időpontját, és indokát tartalmazza. A szerencsejáték-szervező, a játékkaszinó a kitiltott játékos írásbeli panaszára, egyéb kérelmére vagy panasz, kérelem hiányában saját kezdeményezésére a kitiltást annak időtartama alatt indokolás nélkül visszavonhatja. A kitiltás visszavonásáról és a visszavonás kezdőidőpontjáról a játékkaszinó a játékost írásban értesíti.

A játékos a kitiltással és a kitiltás visszavonásával kapcsolatos igényeit egyebekben bíróság előtt érvényesítheti.

A játékkaszinó a felelős játékszervezés rendelkezéseinek alkalmazása során keletkezett adatokat, azok keletkezésétől számított hat évig megőrzi, az állami adóhatóság részére kérésre – papír alapon, elektronikusan vagy adathordozó eszközön – hozzáférhetővé teszi.

A játékban való részvétel feltételei

A játékkaszinóban szervezett játékokban kizárólag csak természetes személyek, ők is csak saját nevükben vehetnek részt. Erről a játékkaszinó a recepciónál jól láthatóan kifüggesztett tájékoztatóban figyelmezteti a belépőket. A játékos a belépő kártya aláírásával magára nézve kötelezőnek ismeri el azt a körülményt, hogy a játékban kizárólag a saját nevében vehet részt.

10. A belépőjegyek/kártyák

- A napi belépés díjtalan. (Kivétel az Ügyvezetés által, a recepcióban elhelyezett hirdetményben előre meghirdetett napokon. Ezekon a napokon a belépődíj 10 euró ill. 2000 forint.
- Meghatározott – legfeljebb 2 év – időtartamra kiállított kártyák,

A belépőjegy/kártya kiállításához a belépőnek a hatályos jogszabályban előírt okmányokat kell bemutatni.

belföldi természetes személy

- személyazonosító igazolványa (személyi igazolványa) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- vagy útlevéle és lakcímet igazoló hatósági bizonyítványa, kártyaformátumú vezetői engedélye és lakcímet igazoló hatósági igazolványa

külföldi természetes személy esetén olyan, hatóság által kiállított fényképes dokumentum (útlevél, ID card, vezetői engedély), amely magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy érvényes tartózkodási engedély.

11. A belépés és a látogatás rendje

A játékkaszinót minden 18 életévét betöltött személy látogathatja.

A játékkaszinóba csak érvényes belépőjeggyel/kártyával (kivételt képeznek azok a látogatók, akiket a játékkaszinó igazgatója vagy helyettese személyesen vezetett be, illetve akik hatósági feladatokat látnak el) lehet belépni, mely át nem ruházható. A látogatók a játékkaszinóba való első belépésükkor a recepcióban számítógépes belépőjegyet/kártyát kapnak. A belépőkártya érvényességi ideje két év, lejártakor a személyazonosság igazoló ellenőrzése után meghosszabbításra kerül.

Hatósági feladatát végző személy belépési jogosultságát számára előírt, fényképes igazolvánnyal igazolhatja.

Belépődíj fizetése ellenében a játékkaszinó belépő zsetont adhat a vendégeknek, melynek értéke megegyezik a belépődíj árával. A belépőzsetont készpénzre, illetve értékzsetonra váltani nem lehet, az csak a játékasztaloknál játékokra használható fel.

A játékkaszinó vendégeit a belépésük alkalmából kapott kupon ellenében egy itallal megvendégeli. Az ital felszolgálására **(játékok közben)** a játékeszközöknél (pénznyerő automatáknál, játékasztaloknál) kerül sor.

A belépőjeggyel/kártyával a játékkaszinó az érvényességén belül többször is elhagyható, illetve újra látogatható. A belépőjegy/kártya kiállításával a játékos a játékkaszinó nyilvántartásába kerül. A belépőjegyeken/kártyákon a belépőjegy/kártya sorszáma, a játékkaszinó megkülönböztető jele, logója szerepel. A belépő személy teljes neve, a kiállítás kelte, a kártya érvényességi ideje a belépőkártya leolvasásakor a beléptető nyilvántartási rendszerből megjeleníthető.

A belépőjegyet/kártyát a vendég a recepcióban kapja, és azon aláírásával elismeri, hogy a játékkaszinóban rendszeresített játékok szabályait, továbbá a játékkaszinó jelen részvételi szabályzatában rögzített szabályokat betartja, az igazgatóság döntéseit, mint végérvényes döntéseket elfogadja.

A játékkaszinót csak megfelelő öltözetben lehet látogatni. Megfelelőnek az az öltözék tekinthető, amely tiszta, rendezett és a közizlést nem sérti.

A kártya két évig érvényes, egyszeri vagy többszöri belépésre jogosít. A belépőjegy/kártya át nem ruházható.

A felügyeleti szerv dolgozója és a hatósági feladatokat végző személy is köteles belépéskor a személyazonosságának az igazolására.

Kabátokat, csomagokat a ruhatárban kell elhelyezni. Az azokban tárolt értékekért a játékkaszinó nem vállal felelősséget.

Talált tárgyakat a játékkaszinó recepciójában le kell adni, azt a játékkaszinó a jogos tulajdonosának vagy megbízottjának adja ki.

Talált zsetonok, pénzeszközök esetén jelen szabályzat „gazdátlan zsetonok, (árvák) kezelése és nyilvántartása” című fejezetében leírtak szerint kell eljárni.

A játékkaszinó helyiségeiben a vendégek sem képi [film, videó, fénykép] sem hangfelvételeket nem készíthetnek, az ilyen eszközöket érkezéskor a ruhatárban kell leadni.

Nem vihető be a játékkaszinóba semmilyen fegyver, vagy más hasonló jellegű eszköz.

A játék során a vendégek semmilyen műszaki, technikai, elektronikus segédeszközt nem alkalmazhatnak, ezek használata a látogatástól való azonnali eltiltást von maga után.

A belépődíj visszatérítésére a vendég részére nincs lehetőség abban az esetben sem, ha a játékost bármilyen okból kizárták a játékból.

A játékkaszinóba belépő, illetve az ott tartózkodó vendégek kötelesek az igazgatóság képviselőinek kérésére belépőjegyüket/kártyájukat felmutatni, illetve átadni.

A vendégekről felvilágosítást csak a Társaság ügyvezetése vagy meghatalmazottja adhat a hatóságoknak, kizárólag előzetes, írásbeli és indokolt megkeresés alapján.

A játékkaszinó vendégeinek tilos a játékkaszinó alkalmazottaival személyes jellegű kapcsolatot kezdeményezni.

A játékkaszinóban a vendégeknek a hitel semmilyen formája nem engedélyezhető.

A játékkaszinó területén a játékosok csak a kijelölt pénztár(ak)ban ill. a játékasztaloknál vásárolhatnak vagy válthatnak zsetont. Játékasztaloknál csak abban az esetben fogadható el készpénz, ha az, az asztalnál folyó játék pénzneme. Idegen valutával történő zsetonvásárlás csak a zsetonpénztárban lehetséges.

A játékosoknak a játékkaszinóból zsetonokat kivinni nem megengedett.

A játékkaszinó az általa rendszeresített zsetonokat, vagy azok bizonyos típusait bármikor bevonhatja, és újakkal helyettesítheti.

A játékból kivont zsetonok érvényüket veszítik.

A játékos a tulajdonában lévő zsetonokat a játékkaszinóból való távozásakor a pénztárnál tudja visszaváltani.

Az amerikai rulett asztaltól elvitt és később visszavitt színzsetonokat csak az asztali minimumon váltjuk vissza.

A túlzásba vitt szerencsejáték mentálhigiéniai problémákat okozhat, illetve szenvedélybetegség kialakulásához vezethet!.

Az igazgatóság engedélye nélkül reklámanyagot, felhívást, bármilyen szóróanyagot a játékkaszinóban terjeszteni tilos.

12. A játék befejezése

Ha a zárás időpontja előtt a játékosok visszavonulnak, vagy a játékosok három egymás után következő körben egyetlen tétet sem tesznek, az asztal bezárható. Az asztal bezárható abban az esetben is, ha további játékasztal van nyitva – ugyanolyan minimum téttel – ahol a jelen lévő játékosok tovább folytathatják a játékot.

13. A játékkaszinóba történő belépés ideiglenes felfüggesztésének rendje

Amennyiben a játék egyidejűleg tartózkodó vendégek száma meghaladja az adott helyiségre megállapított normatívát, akadályozza a játékosok kényelmét, a játék biztonságos lebonyolítását, vagy veszélyezteti a játékkaszinó berendezésének állagát, vagy egyéb biztonsági okok miatt a játékkaszinóban tartózkodó legmagasabb beosztású vezetőnek jogában áll a beléptetést felfüggeszteni mindaddig, amíg a vendégszám a normálisra esik vissza.

A beléptetés felfüggesztését a recepció és a biztonsági szolgálat hajtja végre. Udvariasan tájékoztatják a vendégeket a beléptetés felfüggesztéséről és a felfüggesztés várható időtartamáról.

14. A nyeremények átvételének szabályai

A játékasztaloknál elért nyereményeket a zsetonpénztár fizeti ki készpénzben.

Az amerikai rulett asztalhoz tartozó, ún. színzsetonban keletkezett nyereményt először az asztalnál értékzsetonra kell váltani, majd ez után lesz lehetőség arra, hogy a zsetonkasszában az értékzsetonokat készpénzre váltsák.

A belépőzsetonokat készpénzre váltani nem lehet, ezekkel csak a játékasztaloknál lehet játszani.

A pénznyerő automatáknál

Amennyiben a játékos játékát befejezte a pénznyerő automatáknál, a kifizetés gomb megnyomása után a pénznyerő automata 150 000 Ft ill. 500 euró nyereményig ticketet nyomtat. A ticket ellenében a játékkaszinó pénztára, vagy a játékteremben elhelyezett kifizető egység a nyereményt kifizeti.

A ticket bemutatóra szól, elvesztéséből, megrongálásából eredő károkért a játékkaszinó felelősséget nem vállal. A ticket-et csak az adott játéknapon – a rajta feltüntetett időpontig – lehet a játékkaszinóban felhasználni.

150 000 Ft ill. 500 euró feletti nyereményt a pénznyerő automata jelzi, a nyereményt a pénznyerő automatáknál szolgálatot teljesítő munkatársunk közreműködésével a pénztár fizeti ki.

Mystery jackpot

A mini és midi szintű Mystery Jackpot nyeremény összege felírásra kerül az adott pénznyerő automata kredit értékébe, a maxi és a grand szintű nyeremény slot jackpot bizonylaton kerül a zseton pénztárban kifizetésre.

15. A nyereményigazolás kiadásának a rendje

A játékkaszinó a nyereményről - a játékos külön kérése alapján - a hatályos jogszabályban rögzítettek szerint igazolást állít ki.

Nyereményigazolás csak ugyanazon játéknapon a játékosnak a játékkaszinóban való folyamatos tartózkodása alatt, kizárólag a játékban ténylegesen elért nyereményéről, a

kaszinóból történő eltávozásakor adható, amennyiben a nyeremény összege minden kétséget kizárólag megállapítható. A játékkaszinó a nyereményigazolás kiadása során azonosítja a játékost, elvégzi a játékos személyazonosságának igazoló ellenőrzését és meggyőződik a személyes adatokban történt esetleges változásokról és amennyiben ilyenre sor került, akkor az igazolás kiadásával egy időben rögzíti az adatváltozásokat és annak dátumát.

16. Vitás kérdések rendezésének módja az igényérvényesítés rendje

A játékkaszinóban keletkező vitákkal kapcsolatban az eljárás a következő:

A játékkaszinó két vendég játékasztalon kívüli vitája esetén semmifajta felelősséget nem vállal és azok rendezésében nem vesz részt.

A játékasztaloknál a játék közben felmerült viták rendezése a következőképpen történik: első fokon az asztalnál folyó játékért elsősorban felelős asztalfőnök jogosult a vitát elrendezni, amely a kaszinó és a vendég, illetve két vendég között keletkezik. A helyes döntés érdekében az asztalfőnök köteles az asztalnál szolgálatot teljesítő dolgozók és az érintett vendégek véleményét is kikérni.

Amennyiben a döntéssel a vendég[-ek] nem ért[-enek] egyet, úgy a teremfelügyelő illetve a játékkaszinó szolgálatban lévő legmagasabb beosztású vezetője jogosult dönteni. Ha a vendég /- ek/] a döntéssel nem ért[-enek] egyet, a végleges döntést a kaszinó igazgatója hozza meg, amely a nemzetközi kaszinó szabályoknak és a vendégnek a belépőkártyán aláírt nyilatkozatának megfelelően végérvényes, ez ellen további felvetés nem tehető.

Ha a vita a pénznyerő automatákkal kapcsolatos, akkor az automata részleg munkatársa ellenőrzi a pénznyerő automata működését és ellenőrző programját. A kaszinó vezetősége ennek ismeretében hozza meg döntését.

A vitás kérdések rendezésénél a kaszinó vezetősége felhasználja a videó-felügyelők állásfoglalását és a játékkal kapcsolatos videó felvételeket.

Abban az esetben, ha alapos gyanú merül fel, hogy a pénznyerő automata működését, a játék véletlenszerű kimenetelét a játékos meg nem engedett módon befolyásolta, a játékkaszinó az így keletkezett nyereményt a pénznyerő automata vizsgálatának befejezéséig visszatartja. Amennyiben a gyanú beigazolódik, a nyereményt nem fizeti ki. Ebben az esetben a játékkaszinó vezetőségének joga van a játékos ellen eljárást kezdeményezni.

17. Panaszkezelési eljárás:

Panasznak tekinthetők:

- Szolgáltatásunkkal, tevékenységünkkel kapcsolatos kifogások
- Kifogástétel a játék során a játékkaszinó illetékes munkatársának döntése ellen
- Minden olyan esemény jelentése, amelyben felmerül, hogy a játékkaszinó nem tett eleget jogszabályi kötelezettségének

Panasz bejelentése:

- Szóban, a játékkaszinó nyitvatartási idejében
- Írásban
 - személyesen átadott irat a játékkaszinó nyitvatartási idejében
 - postai úton (9400 Sopron Lackner Kristóf u 33/a) történhet.

A játékos/panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a játékos/panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást köziratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az írásban postai úton megküldött, vagy személyesen átadott levélnek tartalmazni kell a játékos/panaszos azonosításához szükséges, részvételi szabályzatunkban rögzített személyes adatokat.

Személyesen átadott írásbeli és szóbeli panasz esetén a játékost/panaszost azonosításra alkalmas okirattal, (személyazonossági igazolvány, útlevél, jogosítvány, lakcímkártya) azonosítjuk.

Amennyiben az azonosítás sikertelen, a panaszt kivizsgálni nem tudjuk és erről a játékost/panaszost tájékoztatjuk.

A szóbeli, személyesen megtett panaszt a játékkaszinó illetékes munkatársa az azonosítás után azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben orvosolja.

A panasz elintézéséről, az illetékes munkatársunk döntéséről jegyzőkönyv készül. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, vagy a játékos/panaszos a szóbeli panasz kezelésével, munkatársunk döntésével nem ért egyet, munkatársunk a panaszt jegyzőkönyvben rögzíti és az igazgatónak kivizsgálásra továbbítja. A jegyzőkönyv egy példányát a játékos/panaszos megkapja.

A jegyzőkönyvnek a következőket kell tartalmazni:

- a játékos/panaszos azonosításnál felvett adatai,
- a panasz részletes leírása,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a játékos/panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

A panaszra adott indoklással ellátott választ a játékkaszinó a jegyzőkönyv felvételétől számított 30 naptári napon belül küldi meg a játékosnak/panaszosnak postai úton. Levélben tett bejelentés esetén a bejelentést a játékkaszinó kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos, indoklással kapcsolatos álláspontot a panaszos levél beérkezésétől számított 30 naptári napon belül küldi meg a panaszosnak.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a NAV Szerencsejáték Felügyeleti Főosztályához (1051 Budapest, Sas utca 23.) fordulhat.

18. A gazdátlan zsetonok (árvák) kezelése és nyilvántartása

Árváknak minősülnek a játékkaszinó területén talált (pl. játékasztalon maradt vagy játék közben ott felejtett) olyan zsetonok, amelyek tulajdonosai nem ismertek. Az árvákat haladéktalanul be kell fizetni a játékkaszinó főpénztárába és bejegyezni az árvák nyilvántartásába.

Azon személy részére, aki az árvák feletti tulajdonjogát bizonyítja, ezt a pénzösszeget - zseton esetén az értékének megfelelő összeget - vissza kell fizetni.

A visszafizetett pénzösszeget fel kell jegyezni az árvák nyilvántartásába. Ennek tartalmaznia kell a visszafizetés időpontját, a tulajdonos nevét, lakóhelyét, valamint ahhoz csatolni kell az eseménnyel kapcsolatos vizsgálat eredményét tartalmazó jegyzőkönyvet.

A visszafizetésre nem került árvákat – ide nem értve a kis értékű árvákat - megtalálásuk időpontját követő egy év elteltével a játékkaszinó egyéb bevételei között kell szerepeltetni. E szabály alkalmazása szempontjából kis értékű árvának minősül a 100 Ft értéket el nem érő gazdátlan zseton.

A kis értékű árvákat a megtalálásuk időpontját követő záráskor a játékkaszinó egyéb bevételei között kell szerepeltetni.

19. A játékkaszinó által használt értékzsetonok és érmék leírása, a zsetonok kezelésének rendje

A játékkaszinóban a játék során használt érték- és készpénz (non-negotiable) zsetonokat nemzetközileg elismert cég szállítja.

Az érték zsetonok 0.50, 1, 2, 5, 10, 50, 100, 500, 1.000, 5.000 euró ill. 250, 500, 1.000, 5.000, 10.000, 50.000, 100.000 Ft névértékűek, kerek alakúak. A készpénz zsetonok (non negotiable chips) 100, 500, 1.000, 5.000 euró ill. 1.000, 5.000, 10.000, 50.000, 100.000 Ft névértékűek, kerek alakúak. A belépő zsetonok 5 euró illetve 1.000 forint értékűek.

A játékkaszinó területén a játékosok csak a kijelölt pénztár(ak)ban (készpénz zsetont) és a játékasztaloknál (értékzsetont az asztal pénznemében) vásárolhatnak zsetont.

A játékasztaloknál a tétet zsetonban kell megtenni, a nyeremények zsetonban kerülnek kifizetésre, melyeket a zsetonpénztárnál lehet bankjegyre váltani.

A zsetonokat a kaszinóból kivinni nem szabad.

20. A borraivaló elfogadásának szabálya:

A játékkaszinóban keletkezett borraivaló olyan pénzösszeg, amelyre a játékkaszinónak nincs közvetlen ráhatása. A borraivaló harmadik személytől, a vendégtől származik. Borraivalónak az tekinthető, amit a játékos minden kétséget kizáróan a játékkaszinó alkalmazottainak borraivaló címén ad.

Játékkaszinóban borraivaló elfogadása kizárólag a játékasztalnál, pénznyerő automatánál, teremjátéknál, zsetonpénztárnál és a belépőpénztárnál történhet.

A játékkaszinó egyetlen alkalmazottja sem kérhet borraivalót, illetve erre utaló magatartást sem tanúsíthat.

Az alkalmazottak a játékosok által felajánlott borraivalót kizárólag az erre a célra fenntartott közös tartókban helyezhetik el. A tartókat olyan biztonsági zárrendszerrel kell ellátni, amely biztosítja, hogy azokat csak ellenőrzött módon lehessen kinyitni.

A játékasztalnál és zsetonpénztárnál kizárólag zsetonként, a belépőpénztárnál készpénzként fogadható el a borraivaló. A belépő zseton borraivalóként nem fogadható el.

A játékasztalnál adott borraivalót a borraivalótartó mellett fel kell fektetni úgy, hogy az a videokamera által is ellenőrizhető legyen.

A borraivalótartóban csak az a zseton helyezhető el, amelyet a játékos adott, vagyis a címlete, darabszáma nem változtatható meg. Ettől a szervező a játéktervben biztonsági okokból az állami adóhatóság jóváhagyásával eltérhet.

Ha a játékos a borraivalót színzsetonban adja, az adott színzsetont a borraivalótartó mellett fel kell fektetni, majd mellé kell helyezni a megfelelő értékzsetont. A kettőt hangosan leszámolva meg kell feleltetni egymásnak, és ezután kell az értékzsetont a borraivalótartóba dobni.

A borraivalót a fenti szabályok szerint eljárva azonnal, a játékkaszinó intézkedésre jogosult alkalmazottjának akadályoztatása esetén pedig legkésőbb a következő játék megkezdéséig a borraivalótartóba kell helyezni.

A borraivalótartók kinyitására a játékidő végén az igazgató vagy helyettese által erre kijelölt személy, valamint a borraivalóval érintett helyszínre beosztott egy dolgozó jelenlétében kerülhet sor. A bizonylaton a borraivaló teljes összegét rögzíteni kell.

21. Mellékletek:

- Tájékoztató a játékosvédelmi eszközök bevezetéséről
- Tájékoztató a kóros játékszenvedéllyel élő személyek részére pszichiátriai ellátást biztosító szolgáltatókról (megyéenként és településenként)
- Tájékoztató a problémás játékkal és kóros játékszenvedéllyel élők, személyek részére a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény alapján közösségi ellátásokat nyújtó szolgáltatókról, illetve játékosok védelmével vagy a szerencsejáték káros hatásainak csökkentésével foglalkozó egyes civil szervezetekről (megyéenként és településenként)
- Tájékoztató a gondnokság alá helyezési eljárásról
- Egyszerűsített tájékoztató a gondnokság alá helyezési eljárásról
- Tájékoztató a jelentős önkorlátozó nyilatkozatról
- Jelentős önkorlátozó nyilatkozat MINTA
- Tájékoztató a 18 év alattiak fokozott védelméről és játéktilalmáról
- Tájékoztató a bírósági és a jelentős önkorlátozás alatt álló játékosok fokozott védelméről és a játékosvédelmi nyilvántartás működéséről
- Játékfüggőséggel foglalkozó szervezetek elérhetőségei (következő oldalon)

22. Játékfüggőséggel foglalkozó szervezetek elérhetőségei:

Emberbarát Alapítvány

Cím: 1105 Budapest, Cserkesz utca 7-9.
Tel.: 06-1-431-97-92
e-mail cím: emberbarat@emberbarat.hu

Névtelen Szerencsejátékosok

Cím: 1447 Budapest, Pf. 535.
Tel.: +36-20-462-8304
e-mail cím: www.gamblersanonymous.hu

Szerencsés Segítség Közhasznú Alapítvány

Cím: 1138 Budapest, Váci út 184.
Tel.: 06-1-270-30-22

Diótörés Alapítvány

Cím: 1134 Budapest, Szabolcs u. 7.
Tel.: 06-1-239-1420
e-mail cím: diotores@diotores.hu

Játékos Barát Korlátolt Felelősségű Társaság

Cím: 1062 Budapest, Andrássy út 126.
Tel.: 06-1-302-0175
e-mail cím: titkarsag@tisztajatek.hu

Nyíró Gyula Kórház - Országos Pszichiátriai és Addiktológiai Intézet

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 59.
Tel.: 06-1-451-2600, Addiktológiai osztály: 06-1-451-2680
e-mail: impresszum@nyiro-opai.hu

23. Hilfe und Beratung in Österreich:

Gerne beantworten wir Ihre Fragen rund um das Thema Spielerschutz:

Hotline: **0800 202 304** (österreichweit kostenlos)

E-Mail: help@casinos.at

Post: Casinos Austria AG
Bereich Responsible Gaming
Rennweg 44, 1030 Wien

Parteienverkehr: Mo-Fr 10.00-15.00 Uhr
Wir bitten um telefonische Voranmeldung unter unserer Hotline!

Absolute Vertraulichkeit und Verschwiegenheit sind für uns selbstverständlich.

24. Beratungsstellen in Österreich:

Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe

Siebenbrunnengasse 21/DG
1050 Wien
Telefon: 01/544 13 57
E-Mail: therapie@spielsuchthilfe.at
Internet: www.spielsuchthilfe.at

Anton-Proksch-Institut

Gräfin-Zichy-Straße 6
1230 Wien
Telefon: 01/880 10-0
E-Mail: info@api.or.at
Internet: www.api.or.at -

Suchtberatung Baden - Anton-Proksch-Institut

Helenenstraße 40/41
2500 Baden
Telefon: 01/880 10-1370
E-Mail: baden@api.or.at
Internet: www.api.or.at

Sopron, 2017. március