

OBSERVATÓRIO DO JOGO RESPONSÁVEL

Desde 2004 que o [Observatório do Jogo Responsável](#) agrega informação, transparente e credível, sobre o mercado global do jogo e apostas, com especial incidência nas jurisdições da União Europeia.

POLÍTICAS DE JOGO SEGURO



4º Trimestre de 2021

 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO



Política de Jogo Responsável

Introdução

Jogar *online* a dinheiro deve ser divertido e encarado como uma actividade de entretenimento. A regulamentação dos jogos e apostas *online* em Portugal permite a exploração e prática de tais actividades, desde que com a necessária protecção e enquadramento legal que é dada, tanto aos jogadores, como às entidades exploradoras.

A execução de políticas de Jogo Responsável determina que se congreguem esforços, não apenas por parte dos organismos públicos e das entidades exploradoras de jogos e apostas, nas suas diferentes modalidades, mas também da sociedade civil em geral, para assegurar que o jogo a dinheiro se desenvolve de forma legal, informada e saudável.

O conhecimento e cumprimento da lei por todas as partes envolvidas (operadores, jogadores e entidades terceiras) é absolutamente essencial para atingir este objectivo: é preciso não ignorar que o jogo ilegal está muitas vezes associado a fenómenos de criminalidade que põem em causa a ordem pública e atentam contra as pessoas.

Com a presente Política, assumimos um compromisso com as boas práticas do jogo responsável e dedicamo-nos a proporcionar uma experiência de jogo positiva e divertida a todos os nossos jogadores.

Decidimos por isso, e no respeito pelas tradições culturais portuguesas, apostar no desenvolvimento da nossa oferta centrada nos telemóveis e outros dispositivos portáteis, facto que permitirá a prática de jogo a dinheiro em contextos sociais, que permitam a partilha saudável do entretenimento, procurando combater a solidão a que muitas vezes o jogo em computador pessoal remete o jogador.

Desde logo, concebemos esta plataforma de oferta de jogo de forma a permitir que cada jogador possa definir as regras que, em consciência, melhor servem os seus interesses.

Adicionalmente, prestaremos toda a informação necessária para o cabal esclarecimento do jogador, certos de que a transparência, a integridade e seriedade são elementos-chave que informam e contribuem para a tomada das melhores decisões. Por favor, consulte os [Termos e Condições Gerais de Utilização](#), dos quais a presente Política de Jogo Responsável faz parte integrante.

A nossa aposta, o nosso compromisso

O Conselho de Administração da Nossa Aposta aprovou a presente Política de Jogo Responsável, reconhecendo esta matéria como uma prioridade.

Deste modo, é **nossa aposta** e compromisso:

1. Implementar e manter um conjunto de medidas e práticas de jogo responsável, de acordo com os referenciais normativos internacionais de excelência e em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
2. Incluir a Política de Jogo Responsável na gestão global da Empresa, integrando os processos necessários à organização e exploração dos Jogos;
3. Disponibilizar todos os recursos e condições adequados à efectiva concretização da presente Política, incluindo os necessários à formação regular dos trabalhadores e colaboradores da Empresa sobre os princípios, medidas e práticas de jogo responsável da Nossa Aposta.

Objectivos

A adopção da presente Política de Jogo Responsável traduz o firme compromisso da Nossa Aposta com os seguintes objectivos:

1. Proporcionar os meios ao jogador para que este defina os seus hábitos de jogo moderado e equilibrado;
2. Informar dos riscos do jogo a dinheiro para o jogador;
3. Disponibilizar aos jogadores, e público em geral, toda a informação sobre as características e regras dos diversos jogos do portefólio da Nossa Aposta, para além da informação constante nos respectivos Decretos-Lei e regulamentos (por favor consulte os [Termos e Condições Gerais de Utilização](#) para mais informações);

4. Salvaguardar a protecção dos menores de idade, os incapazes, os que voluntariamente estejam impedidos de jogar e outros grupos vulneráveis, não só no que diz respeito ao acesso aos jogos da Nossa Aposta, mas também no desenvolvimento dos jogos e no seu marketing e publicidade;
5. Promover a constante interacção entre a Empresa e as diversas Partes Interessadas nas diversas áreas de intervenção em matéria de jogo responsável, fomentando a partilha de conhecimento e informação;
6. Contribuir para o aumento do conhecimento sobre as melhores medidas e práticas de jogo responsável e sobre os possíveis efeitos nocivos do jogo a dinheiro;
7. Manter os decisores e colaboradores da Nossa Aposta actualizados sobre esse conhecimento, para que possam tê-lo em consideração nas suas decisões de gestão estratégicas e operacionais;
8. Imprimir uma dinâmica de melhoria contínua na aplicação e desenvolvimento desta Política.

Definição de limites

Os limites de depósito e de apostas, bem como de alertas sobre a duração das sessões, fazem parte da nossa política de Jogo Responsável e são instrumentos postos à disposição dos jogadores para que estes possam definir a sua actividade de jogo.

Na nossa plataforma, o Jogador pode, em qualquer altura:

- Definir limites diários, semanais e mensais de depósito e de apostas, de modo a organizar o seu orçamento;
- Definir alertas de realidade (que o informam sobre o tempo que já decorreu desde que começou a jogar e cuja frequência pode definir: 30 minutos, 1 hora ou 1,5 horas);
- Verificar quanto tempo já dedicou à actividade de jogo;
- Consultar o histórico da sua conta, as transacções efectuadas, visualizar as jogadas realizadas em alguns jogos (fazendo "replay") e verificar o saldo existente.

Os limites acima indicados, nas modalidades possíveis, manter-se-ão activos até que o jogador manifeste à Nossa Aposta a sua intenção de alteração dos mesmos.

Após o jogador ter definido um limite, caso o queira alterar, esta alteração entrará em vigor:

- Após vinte e quatro (24) horas, caso pretenda cancelá-lo ou definir um limite menos restritivo;
- Imediatamente, caso queira definir um limite mais restritivo.

Para o fazer, deverá aceder a "A minha Conta", seleccionar o submenu "Definições da minha conta" e escolher a limitação que quer alterar.

O jogador pode entrar em contacto com a nossa equipa de Apoio ao Cliente, caso necessite de ajuda ou queira esclarecer alguma dúvida sobre este tema, através do e-mail apoio@nossaaposta.pt ou através do Sítio, na secção "Contacte-nos" (por favor consulte os [Termos e Condições Gerais de Utilização](#) para mais informações).

Períodos de pausa e auto-exclusão

A Nossa Aposta coloca à disposição dos seus jogadores mecanismos de pausa e auto-exclusão no seu Sítio, através dos quais podem suspender a sua actividade de jogo a qualquer momento.

O período de pausa suspende a actividade de jogo por um curto espaço de tempo, nomeadamente 24 horas, uma semana ou um mês. Assim que este período terminar, a possibilidade de jogar é automaticamente reactivada.

O período de auto-exclusão tem uma duração mais longa, podendo os jogadores escolher uma das seguintes opções: três meses, seis meses ou por tempo indeterminado.

O jogador também pode auto-excluir-se junto do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ). Ao comunicar a sua vontade no [sítio da Internet do SRIJ](#), ficará impedido de jogar em todas as entidades exploradoras.

Assim que decorra o período mínimo de auto-exclusão e quando o mesmo tenha sido definido por um período superior a este, o jogador poderá solicitar o termo da auto-exclusão, antecipando-o. Decorrido o prazo de um mês após o pedido de antecipação, o jogador poderá ter novamente acesso à sua conta. O mesmo se aplica a pedidos efectuados junto do SRIJ.

Caso o jogador opte por uma auto-exclusão por período indeterminado, a sua conta será cancelada e o seu saldo transferido para a sua conta bancária, no prazo máximo de 48 horas.

O jogador pode entrar em contacto com a nossa equipa de Apoio ao Cliente, caso necessite de ajuda ou queira esclarecer alguma dúvida sobre este tema.

Protecção de menores, incapazes e pessoas voluntariamente impedidas de jogar

Nos termos da lei, é proibida a prestação de serviços de jogo a dinheiro a menores de idade, a quem tenha sido declarado judicialmente como interdito ou inabilitado e a quem esteja voluntariamente (ou judicialmente) impedido de jogar. Nestes termos, a Nossa Aposta não permite o registo no Sítio às pessoas que se encontrem nestas situações.

Qualquer pessoa nas situações acima referidas que tente registar uma conta no nosso sítio, ou qualquer pessoa que preste auxílio a uma pessoa nas situações acima referidas, com o fim de registar uma conta no nosso sítio, estará a violar os [Termos e Condições Gerais de Utilização](#) do Sítio da Nossa Aposta.

As seguintes instruções podem ajudar a proteger a conta de jogadores do acesso indevido por parte de pessoas nas situações acima referidas:

- Não partilhar os dados de acesso ao Sítio;
- Não activar a função de guardar a palavra-passe na página e janelas de acesso ao Sítio;
- Não partilhar dados pessoais, como o cartão de cidadão, cartão de crédito ou os dados da sua conta bancária;
- Instalar software de controlo ou filtros de internet no computador, caso haja menores ou outras pessoas a quem não é permitida a prática de jogos e apostas *online* na sua residência ou no local onde habitualmente acede à plataforma de jogo. Existe no mercado uma enorme variedade de oferta de software de controlo parental, acessível através de qualquer motor de busca na *internet*. São exemplos deste tipo de software o www.netnanny.com, o www.norton.com/Family-Premier/2017, o www.gamblock.com ou o www.betfilter.com. A Nossa Aposta não possui qualquer tipo de vínculo com estas entidades.

Protecção do jogador

A nossa plataforma de jogo foi desenhada de forma a permitir que qualquer jogador possa determinar em que condições quer jogar. Adicionalmente, procuramos garantir que a utilização da nossa oferta seja segura (consulte a nossa [Política de Segurança e Privacidade](#) e os nossos [Termos e Condições Gerais de Utilização](#)).

O jogador deve orientar as suas opções de jogo de forma consciente e racional, com um controlo pleno do tempo e dinheiro que pode dedicar a esta actividade sem pôr em causa as suas responsabilidades familiares, financeiras, sociais e profissionais.

Para que o jogo não se converta num problema, o Jogador Responsável deve ter em mente que:

- O jogo não é um meio de obtenção de rendimentos;
- Os ganhos dependem por completo de elementos aleatórios ou incertos;
- Apenas deve despender com a actividade de jogo a quantia e tempo de que razoavelmente pode dispor, de modo a não descuidar as suas obrigações familiares, financeiras, sociais e profissionais;
- A Nossa Aposta lhe proporciona uma plataforma de jogo com mecanismos que lhe permitem definir limites de depósitos e apostas (diários, semanais e mensais), bem como efectuar pausas regulares, de duração curta ou mais longa;
- Não deve jogar caso se encontre sob o efeito de substâncias que impeçam, ou de alguma forma prejudiquem, a livre autodeterminação, enfraqueçam a sua vontade e a responsabilização pelos seus actos;
- Deve procurar ajuda caso detecte uma alteração na sua postura perante a actividade de jogo. Pode realizar uma auto-avaliação na nossa página de Jogo Responsável (<https://www.nossaaposta.pt/jogo-responsavel>) ou no sítio do Instituto de Apoio ao Jogador (<http://www.iaj.pt/linha-ajuda>).

Caso o jogador denote que estes valores e princípios deixam de estar presentes na sua actividade de jogo, deixando de actuar em conformidade com os mesmos, pode contactar o serviço Linha Vida.

A Linha Vida é um serviço público de Aconselhamento Psicológico anónimo, gratuito e confidencial, dependente do Ministério da Saúde e sem qualquer vínculo à Nossa Aposta, na área dos comportamentos de dependência, incluindo as de jogo. Disponibiliza apoio, informação e encaminhamento a pessoas com problemas relacionados com a prática do jogo, familiares e outras pessoas envolvidas, profissionais de saúde, de educação e de intervenção comunitária, bem como todos aqueles que desejem apenas esclarecer dúvidas.

Caso o jogador considere necessário, pode contactar a Linha Vida através dos seguintes contactos:

- Espaço de aconselhamento telefónico – 1414 (todos os dias úteis, das 10 às 18 horas);
- Espaço de aconselhamento por e-mail - 1414@sicad.min-saude.pt.

Data: 14/04/2020