



**REGULAMENTUL INTERN
PRIVIND ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII SĂLII DE JOC CU
AUTOMATE DE JOC CU CÂȘTIGURI BĂNEȘTI ALE
S.A. „LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI”**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul intern privind organizarea și funcționarea sălii de joc a S.A. „Loteria Națională a Moldovei” (în continuare, Regulament) este elaborat în baza Legii nr.291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc și a Hotărârii Guvernului Nr. 777 din 01.08.2018 pentru aprobarea Regulamentelor-tip privind organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat, care stabilește modul de organizare și activitate al sălii cu aparate de joc, precum și atribuțiile, drepturile, responsabilitățile și interdicțiile personalului sălii de joc și a clienților/jucătorilor.

2. În conformitate cu Legea nr.291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc, precum și a altor acte normative în vigoare, în sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:

sală cu automate de joc – reprezintă unitatea principală în care se desfășoară activități de jocuri de noroc în conformitate cu prezentul Regulament și cadrul normativ național în domeniu;

angajat al Societății – persoana fizică angajată în bază de contract individual de muncă încheiat cu Societatea, conform prevederilor Codului muncii, care își desfășoară activitatea în baza Fișei de post în cadrul sălii cu automate de joc (ex. manager, consultant);

participant la jocul de noroc (jucător) – persoană fizică care a încheiat un acord de participare cu Societatea, pentru a participa la jocurile de noroc. Participarea la jocurile de noroc presupune acceptarea necondiționată a prezentului Regulament și a regulilor respectivului joc de noroc;

casa sălii cu automate de joc – parte a sălii cu automate de joc amenajată corespunzător, în conformitate cu Legea nr.291/2016, în care angajații efectuează operațiuni cu mijloace bănești și este ținută evidența acestor operațiuni conform cerințelor Hotărârii Guvernului nr. 474/1998 „Cu privire la aplicarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală pentru efectuarea decontărilor în numerar”;

aplicație POS - aplicația de utilizator „Punct de Vânzare”, care este principala interfață pentru gestionarea și lucrul cu Automatele de Joc.

Help Desk Novo Investment - serviciul de suport tehnic al companiei „Novo Investment” S.R.L., parte a Contractului de parteneriat public-privat nr.2/09 din 23 aprilie 2018, pentru dezvoltarea activităților

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” din sectorul automatelor de joc cu câștiguri bănești, inclusiv prin intermediul rețelelor de comunicații electronice;

câștig mare – câștig obținut de jucător ca rezultat al participării la jocurile de noroc prin intermediul automatelor de joc, din cadrul sălilor de joc ale Societății, care depășește suma de 50 000 lei per automat de joc;

persoane expuse politic – persoane fizice care exercită sau care au exercitat pe parcursul ultimului an funcții publice importante la nivel național și/sau internațional, precum și membri ai organelor de conducere ale partidelor politice (*conform Legii nr.308 din 22.12.2017 (în vigoare din 23.02.2018) cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*).

mașină de casă și control cu memorie fiscală - (mașină de casă și control, în continuare – MCC) – aparat pentru înregistrarea operațiunilor de casă, inclusiv păstrarea și imprimarea informației gestionare și financiare la efectuarea decontărilor bănești în numerar, construcția căruia înglobează un modul fiscal ce controlează memoria fiscală, dispozitivele de imprimare și afișare, asigurând protecția algoritmilor de lucru și a datelor împotriva modificărilor neautorizate;

mijloc de joc specific – (în continuare „Card de joc”) – echivalente ale mijloacelor bănești, purtătoare ale dreptului de a participa la jocul de noroc și de a primi câștigul în cazul rezultatului favorabil al jocului care pot fi exprimate în formă materială sau electronică.

sesiune de joc – perioada de timp din momentul înregistrării jucătorului la intrarea în sală cu automate de joc și primirea mijloacelor specifice de joc până la prezentarea mijloacelor specifice de joc la ieșirea din sală pentru ridicarea câștigului, indiferent de numărul de jocuri soldate cu pierderi sau câștiguri petrecute în această perioadă.

utilaj de joc – echipament prevăzut și utilizat pentru desfășurarea jocurilor de noroc.

câștig impozabil - diferență pozitivă, rezultată în urma participării jucătorului în cadrul jocurilor de noroc și impozitată conform legislației în vigoare, dintre suma de bani sau echivalentele mijloacelor bănești, obținute de jucător după încheierea jocului ori a sesiunii de joc și prezentate de către organizator și suma mizei de joc depuse.

3. Administrarea, gestionarea și rezolvarea problemelor legate de organizarea și desfășurarea activității sălii de joc se află în sarcina managerului rețea.

4. Prevederile circularelor, procedurilor, deciziilor interne, ale Regulamentului intern, precum și orice alte norme interne sunt obligatorii. Acestea vor fi aduse la cunoștință contra semnătură, după caz, însușite și respectate pe toată durata derulării contractului individual de muncă.

5. Actualizarea sarcinilor de serviciu se va face în funcție de modificările organizatorice care apar în cadrul Societății.

Capitolul II DREPTURILE, OBLIGAȚIUNILE, RESPONSABILITĂȚILE ȘI RESTRICȚILE ANGAJAȚILOR SOCIETĂȚII

Secțiunea 1 Accesul în sala de joc și casierie

6. Accesul în Sala de joc a angajaților Societății, personalului sălii de joc, sau a personalului auxiliar al companiilor partenere ale Societății, este permis doar după înregistrarea în Registrul instituit în

acest scop. Accesul în casa sălii cu automate de joc persoanelor autorizate este permis doar în prezența managerului rețea/managerului/consultantului.

7. Managerul/consultantul nu permite intrarea persoanelor neautorizate, în spațiul destinat casieriei. Orice tentativă de încălcare a acestei reguli urmează a fi raportată imediat Grupei de intervenție operativă a companiei care prestează servicii de pază fizică și/sau Poliției, Secției Supraveghere a Direcției audit intern și monitorizare și managerului rețea.

8. Fără o autorizare suplimentară, dar în prezența managerului sau consultantului, în casierie are acces: managerul rețea, directorul general al Societății, directorul executiv, angajații Direcției economice, șeful/șeful adjunct al Departamentului Dezvoltare, șeful/auditorii Direcției audit intern și monitorizare, șeful/inspectorii Secției supraveghere.

9. Tehnicienilor Help Desk Novo Investment le este permis accesul în Casierie, conform listei aprobate de conducerea Societății, la prezentarea permisului eliberat corespunzător, doar atunci când aceștia sunt în exercițiul funcției, în timpul orelor legale de muncă și doar în prezența managerului rețea/managerului/consultantului.

Secțiunea 2

Disciplina muncii

10. Angajatul Societății (în continuare, angajatul) care activează în cadrul sălii cu automate de joc, poartă la loc vizibil ecuson cu fotografie, cu numele prenumele și funcția deținută, respectă un nivel ridicat de igienă personală și poartă o ținută sobră și îngrijită, în conformitate cu Regulile generale privind normele de conduită stabilite de Societate.

11. Angajatul anunță superiorul despre orice abatere ori neconcordanță cu normele și procedurile interne, orice situație sau împrejurări care ar putea periclita activitatea sălii cu automate de joc.

12. Angajatul se implică în soluționarea tuturor reclamațiilor și solicitărilor, parvenite din partea jucătorilor/clientilor.

13. Angajatul e obligat să aplaneze pe cale amiabilă orice conflict iscat în sala cu automate de joc și să evite generarea conflictelor.

14. Angajatul instruește jucătorii/clientii privind utilizarea automatelor de joc. Oferă clienților/jucătorilor informații corecte și complete despre sistemele de joc, cât și despre premiile și promoțiile în curs.

15. Angajatul este obligat să respecte programul de lucru specific locației în care își desfășoară activitatea. Orice întârziere, absență de la locul de muncă, modificare a programului și traseului trebuie anunțată imediat superiorului ierarhic.

16. Angajatul aduce la cunoștința Secției administrare personal, în termen de 5 zile, orice modificare a datelor de identificare personală, iar în cazul intenției încetării raporturilor de muncă cu respectarea unui termen de preaviz de minim 14 zile.

17. Angajatul trebuie să respecte normele de politețe și etică profesională în relațiile cu clienții, colegii de serviciu și superiorii ierarhici.

18. Angajatul trebuie să întrețină automatele de joc în condiții corespunzătoare în scopul menținerii normelor și a parametrilor de funcționare prevăzuți de lege și normele metrologice.

19. Managerul rețea, managerul, consultantul ține o evidență completă zilnică, clară și detaliată, a încasărilor realizate pe fiecare automat de joc în parte, precum și a câștigurilor totale acordate la sala de joc.

20. Angajatul trebuie să părăsească locul de muncă doar după ce se asigură că a întocmit corect și în totalitate documentele pentru închiderea de zi, iar situația rezultatelor zilnice înregistrate de automatele de joc corespunde cu acestea, cu raportarea situației către superiorul ierarhic.

21. Angajatul trebuie să respecte planificarea turelor de lucru întocmită de superiorul ierarhic. La cererea superiorului, angajatul va efectua ture și în alte locații ale Societății. Planificarea turelor de lucru,

pentru manageri și consultanți, este întocmită de managerul rețea și se aprobă de către șeful Departamentului Dezvoltare, până la sfârșitul fiecărei luni, pentru luna imediat următoare. La efectuarea modificărilor în planul turelor de lucru se va ține cont de prevederile legislației în vigoare în ceea ce privește durata timpului de muncă și a timpului de repaos.

22. Angajatul e obligat să cunoască și să respecte instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă.

Secțiunea 3

Responsabilitățile managerului și consultantului

23. Managerul și/sau consultantul asigură curățenia interioară și exterioară a sălii cu automate de joc, a automatelor de joc, a toaletelor și a anexelor (birouri, vestiare, etc.) pe toată durata programului de lucru. Verifică după fiecare client starea de curățenie a automatelor de joc, le curăță dacă este necesar. De asemenea, verifică starea exterioară a automatelor de joc și comunică superiorului ierarhic orice modificare survenită, iar acesta din urmă întocmește raport în cazul incidentelor. Debarasează ori de câte ori este nevoie măsurile din jurul automatelor.

24. Managerul și/sau consultantul este responsabil de consumabile, carduri dejoc și altor bunuri proprietate a sălii cu automate de joc.

25. Managerul și/sau consultantul este responsabil de buna funcționare pe parcursul turei atât a sălii cu automate de joc cât și a automatelor și tehnicii din dotare.

26. Managerul și/sau consultantul este responsabil de respectarea normelor și regulilor utilizării aparatului de casă, după caz, și a întregului proces de prestare calitativă a serviciilor, cu respectarea prevederilor Metodologiei privind utilizarea mașinilor de casă și control cu memorie fiscală în Sălile cu automate de joc ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei”.

27. Managerul și/sau consultantul este responsabil de accesul în sala de joc, ținând cont de vârsta clientului sau de prezența actelor de identitate valabile ale acestora.

28. Angajatul trebuie să respecte instrucțiunile de securitate, respectiv să nu admită, introducerea în priză a cablurilor electrice de alimentare, fără ștecherul corespunzător fazelor de alimentare sau folosind ștechere deteriorate, pentru a respecta regulile securității anti incendiarie și pericolele de electrocutare.

29. Angajatul trebuie să acționeze calm, dar prompt în situații de criză. Să cunoască și să aibă deprinderile necesare pentru a mânui cu rapiditate echipamentele de stingere a incendiilor, aflate în dotare.

30. Angajatul trebuie să respecte procedurile de urgență pentru evacuarea clienților/jucătorilor și personalului, să cunoască măsurile de prim ajutor și să le aplice imediat în caz de accident. El trebuie să comunice superiorilor și organelor competente situația creată pentru soluționarea acesteia.

Secțiunea 4

Regulile aplicabile în situația întreruperii alimentării cu energie electrică și/sau internet

31. În cazul întreruperii alimentării cu energie electrică, angajații trebuie să sune la compania care furnizează energia electrică și să comunice/identifice problema.

32. În cazul întreruperii conexiunii la internet, angajații trebuie să sune la compania care asigură conexiunea la internet și să comunice/identifice problema.

33. Angajatul care face anunțul trebuie să solicite numărul sesizării și informații cu privire la durata remedierii defecțiunii.

34. Totodată, angajatul anunță imediat superiorul ierarhic.

35. Angajatul informează clienții despre incidentul apărut și durata remedierii problemelor la sistemul de alimentare cu energie electrică.

36. În cazul defecțiunilor tehnice de durată, care determină sistarea procesului de joc în sală, angajatul urmează să treacă în Registrul de evidență a incidentelor tehnice în cadrul sălii cu automate de

joc, numerele de ordin și de serie al automatelor la care jucau clienții în momentul întreruperii curentului electric, numele clienților, numărul de telefon, iar clienții semnează, confirmând astfel datele incluse.

37. În cazuri extraordinare, angajatul trebuie să îndeplinească orice alte sarcini de serviciu sau responsabilități dispuse de către conducere, pe durata executării contractului individual de muncă, în conformitate cu pregătirea și experiența salariatului.

Secțiunea 5

Managerului și consultantului din sala cu automate de joc îi este interzis:

38. Să acorde credite sau împrumuturi jucătorilor, precum și să ia în gaj bunuri de la aceștia și/sau să accepte de la jucători, în calitate de garanție financiară sau gaj, pentru a participa la jocul de noroc, bunuri mobile și imobile.

39. Să ofere, în calitate de recompensă pentru participarea la jocul de noroc, băuturi alcoolice, bere, băuturi slab alcoolice, produse de tutun sau bunuri din gestiunea personală.

40. Să părăsească locul de muncă până când situația încasărilor zilnice de pe tura sa nu a fost încheiată corect, conform valorilor indicate de echipamentul tehnic, a fondului primit la intrarea în tură și fondul depus în safeu.

41. Să folosească promoțiile Societății în interes personal.

42. Să schimbe bani jucătorilor clienților din gestiunea proprie sau să trimită un alt coleg în afara sălii pentru ca aceștia să schimbe banii clienților.

43. Să folosească dispozitive electronice personale (ex: telefon, laptop, tabletă) în timpul programului de lucru.

44. Să schimbe televizorul pe alte posturi TV decât cele permise (muzică, sport).

45. Să primească vizite personale în timpul serviciului sau să desfășoare alte activități ce nu fac parte din sarcinile serviciului.

46. Să joace la automatele de joc aflate în punctele de lucru ce aparțin Societății și/sau să participe la alte jocuri de noroc și evenimente organizate în cadrul acestora (ex. tombola, Jackpot, etc.).

47. Să divulge încasările sau altă informație legată de activitatea sălii către jucători sau terțe persoane, pe toată perioada derulării contractului individual de muncă cât și după încetarea acestuia.

48. Să influențeze câștigarea unei sume de bani de către client sau să urmărească careva beneficii materiale ca rezultat al jocului acestuia. Prin influențarea câștigurilor se poate înțelege și furnizarea informațiilor despre ce sumă a fost jucată anterior la un automat sau altul, sau informații despre modul de joc sau miza pe care să joace clientul, dar și alte elemente care pot influența câștigul unei/unor persoane.

49. Să delapideze și/sau să sustragă bunuri materiale din sală, inclusiv produsele de curățenie/igienizare.

50. Să se prezinte la serviciu sub influența băuturilor alcoolice, a medicamentelor cu efect sedativ, a substanțelor stupefiante, halucinogene, psihotrope sau să consume asemenea produse în timpul programului de lucru, precum și introducerea acestora în locațiile Societății.

51. Să doarmă în timpul programului de serviciu, cu excepția orelor de odihnă prestabilite.

52. Să introducă în sala cu automate de joc surse de foc deschis, materiale explozibile sau orice alte substanțe interzise prin lege, precum și oricare alte substanțe neautorizate de către Societate.

53. Să părăsească sala cu automate de joc având clienți în interior.

54. Este interzis orice tip de corectări pe aparatul de casă sau sistem de gestiune a automatelor de joc, cu excepția cazurilor aprobate de conducerea Societății.

55. Este interzisă eliberarea repetată gratuită a mijlocului de joc specific (cardului de joc) pentru jucători, cu excepția cazurilor aprobate de șeful Departamentului Dezvoltare și conducerea Societății.

56. Să divulge date privind documentele interne sau alte informații la care au acces, legate de activitatea Societății.

Secțiunea 6

Protecția datelor cu caracter personal

57. Angajații Societății asigură protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.

58. În conformitate cu legislația din vigoare, sala cu automate de joc dispune de sistem de supraveghere video, care permite vizualizarea zonei cu automate de joc cu câștiguri bănești în regim de timp real 24/24.

59. Informarea publicului referitor la supravegherea video din cadrul S.A. „Loteria Națională a Moldovei” se efectuează prin pictograme.

60. Înregistrările video sunt păstrate timp de 30 zile calendaristice și pot fi prezentate la solicitare, pentru verificare, organelor de drept și control.

61. Angajații Secției supraveghere au acces la înregistrările video în timp real, precum și la înregistrările realizate în ultimele 30 de zile.

62. Orice activitate de dezvăluire a înregistrărilor video către terți va fi documentată și supusă unei analize riguroase privind pe de-o parte necesitatea comunicării, și pe de altă parte compatibilitatea dintre scopul în care se face comunicarea și scopul în care aceste date au fost colectate inițial pentru prelucrare.

63. Orice situație de dezvăluire a înregistrărilor video va fi consemnată de operatorul/ operatorul superior la punctul de supraveghere video într-un Registru de evidență a cazurilor de dezvăluire.

64. Direcția audit intern și monitorizare vor pune la dispoziția organelor judiciare, la solicitarea scrisă a acestora, înregistrările video în care este surprinsă săvârșirea unor fapte de natură contravențională/penală.

Capitolul III

DREPTURILE, OBLIGAȚIILE ȘI INTERDICȚIILE JUCĂTORILOR

Secțiunea 1

Accesul în sala de joc

65. Accesul în sala de joc este permis doar persoanelor identificate în baza mijlocului de joc specific (în continuare „*Card de joc*”), care au atins vârsta de 21 ani, doar după exprimarea acordului privind participarea la jocurile de noroc (conform **Anexei nr.1** la prezentul Regulament).

66. Înregistrarea persoanei se realizează în baza următoarelor acte valabile:

— buletin de identitate pentru cetățenii Republicii Moldova;

— Pentru cetățenii străini:

- ✓ pașaport, inclusiv de serviciu sau diplomatic (conform Legii nr. 273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte);
- ✓ permis de ședere;
- ✓ documentul de călătorie al apatridului (Convenția privind statutul apatrizilor din 28 septembrie 1954), ale refugiaților (Convenția cu privire la statutul refugiaților din 28 iulie 1951) și ale beneficiarilor de protecție umanitară;
- ✓ buletinul de identitate al cetățeanului străin, cardul de identitate – pentru străinii ale căror state au semnat acorduri interguvernamentale, privind recunoașterea reciprocă și admisia persoanelor în baza documentelor de identitate interne (de exemplu: Turcia, România, Ucraina, etc.).

67. De corectitudine în îndeplinirii proceselor de înregistrare a jucătorilor și de efectuare a decontărilor în numerar este responsabil managerul și/sau consultantul, dacă i-au fost delegate aceste responsabilități.

Înregistrarea jucătorilor se efectuează în conformitate cu procedurile descrise în Manualul de Utilizare Aplicație pentru Punct de Vânzare. La prezentarea actelor deteriorate, unde datele nu sunt vizibile integral, înregistrarea nu este permisă.

68. Deopotrivă, angajații sălii cu automate de joc trebuie să asigure măsurile necesare pentru restricționarea accesului în sală de joc al persoanelor aflate sub influența alcoolului, substanțelor narcotice – etnobotanice, stupefiante, psihotrope sau altor substanțe cu efect halucinogen/puternic, al persoanelor cu intenția vădită de a perturba ordinea, liniștea și buna desfășurare a jocurilor de noroc, precum și al persoanelor ce poartă arme de foc și muniții, inclusiv arme albe.

69. Este interzisă participarea la jocurile de noroc persoanelor în privința cărora a fost instituită o măsură de ocrotire judiciară sub forma tutelei și persoanelor despre imposibilitatea participării cărora la jocurile de noroc au fost primite informații de la autoritatea competentă, de la alte autorități ale administrației publice.

70. Prin decizie internă, Societatea are dreptul de a interzice accesul în sala cu automate de joc persoanelor care prin comportamentul neadecvat aduc atingere, în orice mod, bunei desfășurări a activității precum și persoanelor care în mod benevol au renunțat la dreptul de a vizita sălile cu jocuri ale Societății.

71. Procedura de renunțare benevolă la jocurile de noroc organizate de Societate, în sălile cu automate de joc cu câștiguri bănești, se declanșează odată cu depunerea cererii de renunțare la jocurile de noroc (conform *Anexei nr.3*) și se realizează conform Metodologiei de instrumentare a cererilor de renunțare la jocurile de noroc ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei” (conform *Anexei nr. 5*).

72. Lista persoanelor care, prin decizia internă a Societății, au fost declarate indezirabile (cu acces restricționat), împreună cu motivele care au stat la baza acestei măsuri, se actualizează zilnic.

73. Dacă în procesul identificării persoanei, inclusiv prin verificarea informației expuse public, se constată că respectiva face parte din categoria persoanelor expuse politic, este necesară obținerea aprobării directorului general al Societății pentru admiterea acesteia la jocurile de noroc organizate de Societate.

74. La prima identificare, persoanei i se eliberează gratuit cardul de joc, care reprezintă mijlocul de joc specific, purtătorul dreptului de a participa la jocul de noroc și de a primi câștigul în cazul rezultatului favorabil al jocului. La solicitarea repetată a cardului de joc (în caz de pierdere, furt sau deteriorare ș.a.) aceasta urmează a fi efectuată contra cost, conform tarifelor stabilite de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”.

75. Restabilirea mijlocului de joc specific se realizează în baza actelor valabile care conțin același IDNP utilizat la prima înregistrare a jucătorului. (conform *Anexei 2*)

76. Ridicarea câștigului se realizează doar la prezentarea actului de identitate în baza căruia a fost înregistrat jucătorul, conform art. 66.

Secțiunea 2

Drepturile jucătorului

77. Jucătorul beneficiază de protecția drepturilor sale de către stat și de către Societate.

78. Jucătorul are dreptul la protecția datelor cu caracter personal pe care le furnizează angajatului (Societății), în conformitate cu prevederile Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

79. Jucătorul are dreptul la informarea completă, corectă și precisă privind regulile de desfășurare a jocului la care participă și privind probabilitatea câștigurilor.

80. Jucătorul are dreptul la asigurarea condițiilor de joc egale între toți jucătorii.

81. Jucătorul are dreptul la primirea câștigurilor în conformitate cu prevederile legale.

Secțiunea 3

Obligațiile jucătorului

82. Jucătorul este obligat să respecte cerințele și obligațiile prevăzute de legislația cu privire la jocurile de noroc, regulamentele și actele interne ale Societății, precum și regulile de desfășurare a jocurilor de noroc.

83. Jucătorul este obligat să se familiarizeze, înainte de participarea la jocul de noroc, cu regulile jocului de noroc, iar depunerea mizelor de către jucător, considerându-se drept accept al regulilor corespunzătoare ale jocului de noroc.

84. Jucătorul este obligat să prezinte, la solicitarea managerului/consultantului, actul de identificare valabil.

85. Jucătorul este obligat să folosească cu grijă bunurile din sală, iar în cazul defectării bunurilor din vina acestuia, este obligat să restituie contravaloarea daunelor provocate.

86. Jucătorul este obligat să întrerupă imediat jocul și să informeze personalul sălii, dacă în timpul jocului a observat că automatul de joc este defect, în caz contrar acesta își asumă responsabilitatea pentru jocul la un automat defect, deoarece Societatea nu acceptă reclamații ulterioare.

87. Jucătorul este obligat să aibă o conduită civilizată și să nu deranjeze alți jucători, nici să nu pericliteze activitatea sălii.

88. Jucătorul este obligat să se conformeze cerințelor angajaților sălii, a căror activitate are drept scop asigurarea confortului și siguranței maxime a jucătorilor. În cazul nemulțumirilor el are dreptul de a le exprima în Registrul de reclamații.

89. Jucătorul este obligat să părăsească imediat localul de joc, la solicitarea angajatului Societății, în cazul săvârșirii de către acesta a oricărei dintre următoarele acțiuni:

- refuză să prezinte actul valabil prin care poate fi stabilită identitatea și vârsta;
- tulbură ordinea publică, aplică forța fizică sau amenință cu aplicarea acesteia, atentând la viața, sănătatea sau proprietatea persoanelor care se află în sala de joc;
- împiedică activitatea legală de desfășurare a jocurilor de noroc;
- încalcă regulile de desfășurare a jocurilor de noroc.

Secțiunea 4

Jucătorul are următoarele interdicții:

90. să intre în sala de joc dacă nu a împlinit vârsta de 21 de ani sau dacă este declarat incapabil, cu capacitate de exercițiu limitată sau dacă imposibilitatea participării acestuia la jocurile de noroc a fost sesizată prin informații de la autoritatea competentă, de la alte autorități ale administrației publice;

91. să intre în sala de joc în haine murdare și urât mirositoare;

92. să intre în sala de joc cu substanțe explozive sau otrăvitoare, precum și cu arme de foc, arme cu gaze sau arme albe, chiar dacă jucătorul deține permis pentru port-armă (cu excepția agenților de securitate care asigură paza sălii de joc);

93. să intre în sala de joc sub influența băuturilor alcoolice sau narcotice sau cu băuturi alcoolice aduse din afara sălii de joc, precum și să consume în interiorul sălii de joc băuturi alcoolice sau substanțe narcotice;

94. să creeze prin comportamentul său incomodități altor clienți sau să provoace diverse situații de conflict, atât între clienți cât și cu personalul sălii.

Capitolul IV

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII SĂLI DE JOC

Secțiunea 1

Aspecte generale de organizare

95. Organizarea funcționării sălii de joc cu câștiguri bănești cuprinde totalitatea activităților desfășurate de către Societate îndreptate spre exploatarea automatelor de joc instalate în sălile cu automate de joc și reprezintă o activitate din domeniul jocurilor de noroc.

96. Programul de lucru al sălii de joc se stabilește de Societate în mod independent, ținând cont, în mod obligatoriu, de cerințele legislației în domeniul asigurării ordinii și securității publice, de respectarea condițiilor de viață obișnuite ale cetățenilor care locuiesc în preajmă, precum și de cerințele normelor și regulilor ce reglementează nivelul maxim admisibil al zgomotului și al radiației electromagnetice.

97. Dacă în sala de joc nu există fondul de rulare necesar desfășurării activității (după verificarea sumelor existente în casierie), managerii de rețea informează direcțiile direct implicate (cu solicitarea transferului de numerar/suplimentare fond, conform procedurilor stabilite de Societate).

98. Managerul/consultantul întocmește actele contabile primare aferente fiecărei zile de funcționare (situația zilnică a încasărilor, registrul de casă, activități închidere tură/lună, alte acte necesare, apărute pe parcursul activității).

99. Repartizarea timpului de muncă și de repaus în cadrul sălii de joc are loc conform graficului întocmit lunar de către managerul rețea, în limitele legislației în vigoare, coordonat cu superiorii ierarhici și adus la cunoștința angajaților sălii, contra semnătură.

100. Managerul/consultantul își desfășoară activitatea în cadrul sălii cu automate de joc, conform ordinului de repartizare elaborat de Secția administrare personal.

101. Părăsirea temporară a locului de muncă de către personalul sălii de joc se face doar cu acordul managerului rețea.

102. Regimul de muncă al sălii de joc poate fi modificat prin ordinul directorului general al Societății, reieșind din necesitățile de activitate ale acesteia și ținând cont de legislația aferentă domeniului.

Secțiunea 2

Desfășurarea jocului

103. Jucătorul care vrea să joace la un automat de joc, poate să ocupe orice automat liber din sală. Înainte de a începe jocul, clientul/jucătorul va lua cunoștință de regulile jocului pentru automatul de joc ales și de valoarea creditului, în mod direct (folosind butoanele de ajutor de pe automat – de genul Service), iar la dorință poate cere asistența managerului/consultantului.

104. Jucătorul poate opri jocul la propria dorință (apăsând butonul Plată), dacă această opțiune este permisă de către sistemul de operare al automatului de joc, la etapa concretă.

105. Dacă după utilizarea automatului de joc se constată careva defecțiuni ale automatului (butoane, taste, ecran defect etc.), jucătorul urmează să răspundă pentru daună. Responsabilitatea jucătorului pentru dauna produsă poate fi stabilită în baza înregistrării video, precum și a martorilor.

Secțiunea 3

Procedura de verificare a câștigurilor mari și de plată a acestora

106. În cazurile diferențelor pozitive, Societatea achită câștigurile, jucătorilor care prezintă mijloacele specifice de joc ce atestă câștigul, după reținerea impozitului prevăzut de legislația în vigoare.

107. În situația în care există suspiciuni legate de obținerea câștigului prin mijloace frauduloase sau asupra faptului că câștigul afișat pe ecranul automatului de joc este generat de o eroare de sistem, Societatea își rezervă dreptul de a amâna plata câștigului până la finalizarea procedurii de verificare a câștigului, care nu va depăși termenele stabilite de legislație.

108. Verificarea corectitudinii obținerii câștigurilor mari, cât și excluderea suspiciunilor privind eventualele câștiguri frauduloase se efectuează de către Serviciul tehnic Help Desk Novo Investment. În acest scop, angajatul sălii de joc trimite pe adresa de e-mail: helpdesk@novoinvestment.md, o cerere care conține următoarele informații:

- numărul locației;

- numărul de serie al dispozitivului pe care a avut loc câștigul;
- timpul desfășurării evenimentului;
- datele de identificare ale jucătorului;
- datele cardului de joc;
- suma câștigului.

109. După caz, angajații Serviciului tehnic Help Desk Novo Investment pot veni la sala de joc și pot verifica istoria de jocuri a automatului pe care a avut loc câștigul, precum și alți parametri tehnici sau statistici.

110. În mod suplimentar, urmează a se verifica informațiile legate de jucător. În mod special urmează a se stabili: cât de multe ori jucătorul joacă în această locație; cu ce sume operează în jocuri; la ce mize joacă; care este stilul său de joc, care sunt jocurile jucate cu regularitate. Informația poate fi obținută prin simplă observare și/sau vizualizare a înregistrărilor video.

111. În cazul existenței disponibilităților financiare, în casieria sălii de joc, câștigurile care nu intră în categoria câștigurilor mari (mai mici de 50 000 lei), se eliberează jucătorilor imediat la încheierea sesiunii de joc, cu informarea obligatorie a managerilor rețea.

112. În celelalte cazuri, când lipsește disponibilitatea financiară pentru plata câștigului, vor fi respectate prevederile Legii nr.291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc, care stabilește termenul de achitare a câștigului:

- a) 5 zile lucrătoare, pentru câștigurile de până la 10 000 de lei;
- b) 30 de zile lucrătoare, pentru sumele de la 10 000 de lei până la 150 000 de lei;
- c) 45 de zile lucrătoare, pentru sumele de la 150 000 de lei până la 300 000 de lei;
- d) 90 de zile lucrătoare, pentru sumele ce depășesc 300 000 de lei.

Capitolul V

DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

113. În cazul căderilor (fluctuațiilor) de tensiune electrică se poate întâmpla ca automatele de joc de joc să prezinte erori, pentru care Societatea nu-și asumă responsabilitatea. Erorile generate de aceste disfuncții anulează pariurile/miza și implicit câștigul aferent.

114. Societatea nu răspunde pentru defecțiunile automatelor cauzate de întreruperi de curent electric care nu sunt imputabile Societății.

115. Societatea nu răspunde pentru bunurile nesupravegheate ale clienților/jucătorilor.

116. Dacă jucătorul a părăsit automatul de joc până la restabilirea alimentării cu energie electrică sau din alte motive, fără a anunța personalul sălii de joc, Societatea nu va primi reclamații pentru creditul existent.

117. Un automat poate fi rezervat la dispoziția jucătorului, pentru o perioadă 24 ore, cu posibilitatea prelungirii acestui interval de către managerul/consultant. Rezervarea unui automat de joc nu poate depăși 72 de ore. În această situație, automatul respectiv se blochează din POS de către manager, care notează datele de identitate ale jucătorului, seria la automatul de joc și perioada rezervării într-un Registru special creat în acest scop.

118. Încălcarea de către jucător/client a obligațiilor și interdicțiilor stabilite de prezentul Regulament constituie suficient temei pentru a fi inclus de către șeful Secției supraveghere și șeful Departamentului Dezvoltare în Lista persoanelor cărora le este prohibită (interzisă) intrarea în sălile de joc ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei” și pentru blocarea cardului.

119. Standardele serviciilor furnizate clienților de către S.A. „Loteria Națională a Moldovei” presupun o atitudine responsabilă atât față de clienți cât și față de colegii de serviciu.

120. Pentru prejudicierea imaginii publice a Societății, precum și pentru încălcarea dispozițiilor prezentului Regulament, angajații poartă răspundere disciplinară.

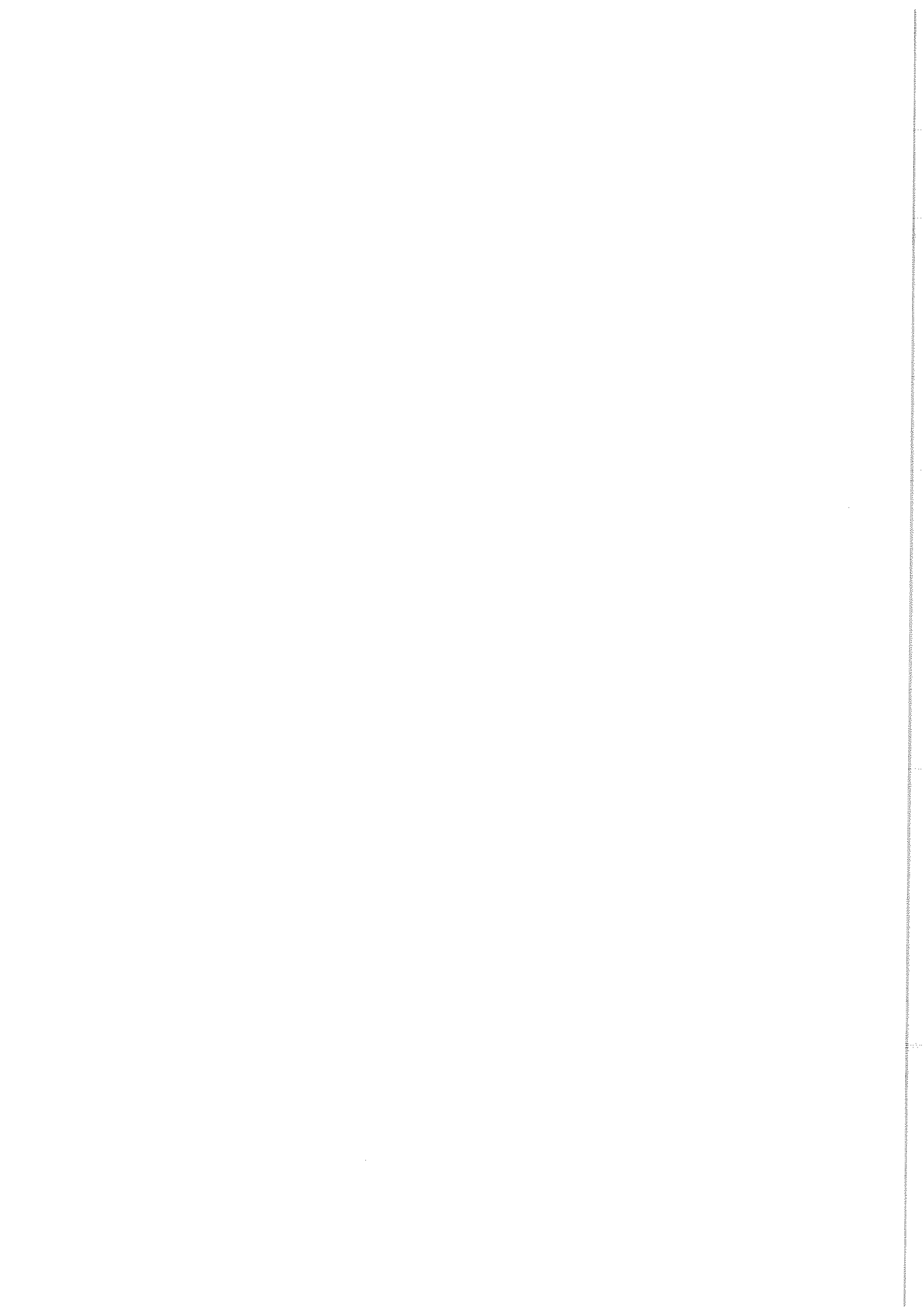
121. Semnând prezentul Regulament angajatul confirmă faptul că îi sunt cunoscute drepturile, obligațiile și interdicțiile și acceptă responsabilitățile ce îi revin.

Enumerarea drepturilor, obligațiilor și interdicțiilor menționate în prezentul Regulament nu poartă un caracter limitativ. Conducerea Societății își rezervă dreptul de a reglementa și stabili în conformitate cu legislația națională, și alte drepturi, obligații sau interdicții, atât pentru angajați cât și pentru jucători.

Director general

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'V. DERMENJI', written over a faint circular stamp.

Vadim DERMENJI



A C O R D
DE PARTICIPARE LA JOCURILE DE NOROC
ORGANIZATE DE S.A. „LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI”
ÎN SĂLILE CU AUTOMATE DE JOC CU CÂȘTIGURI BĂNEȘTI

Subsemnatul _____, IDNP _____
(Numele, prenumele) (13 cifre)

Datele de contact _____
(nr. de telefon) (e-mail/opțional)

Prin prezentul, îmi exprim acordul de participare la jocurile de noroc organizate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei” în sălile cu automate de joc cu câștiguri bănești.

Totodată, confirm că:

» cunosc și mă oblig să respect drepturile și obligațiile jucătorilor, interdicțiile aplicate față de aceștia, prevăzute de **Legea nr. 291 din 16.12.2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc;**

» mă oblig să respect cerințele prevăzute de **Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;**

» am luat cunoștință cu **Regulamentul privind organizarea funcționării sălilor cu automate de joc cu câștiguri bănești de către S.A. „Loteria Națională a Moldovei”,** și anexele acestuia;

» am primit gratuit cardul de identificare al jucătorului cu nr. **M0000000** **D** și mă oblig să-l utilizez doar în scopurile prevăzute;

» sunt de acord că cardul de identificare a jucătorului constituie proprietatea organizatorului;

» cunosc că eliberarea repetată a cardului de identificare (în caz de pierdere, deteriorare, furt ș.a.) va fi efectuată contra plată în scopul compensării cheltuielilor organizatorului;

» declar că nu mai există pe numele meu un alt cont deschis în sistemul S.A. „Loteria Națională a Moldovei” cu utilizarea altor acte de identitate;

» declar că am fost informat despre prevederile **art.90¹ alin.3³ Cod fiscal al RM**, precum că fiecare plătitor de câștiguri* urmează să rețină și să verse la buget un impozit în mărime de **18%** din câștigurile de la jocurile de noroc;

» am fost informat despre condițiile de plată a câștigurilor prevăzute în **art.15 din Legea nr.291/2016** cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc, care stabilește termenul de achitare a câștigului astfel:

- a) **5 zile** lucrătoare, pentru sumele de până la **10000 de lei;**
- b) **30 de zile** lucrătoare, pentru sumele de la **10000 de lei până la 150000 de lei;**
- c) **45 de zile** lucrătoare, pentru sumele de la **150000 de lei până la 300000 de lei;**
- d) **90 de zile** lucrătoare, pentru sumele ce depășesc **300000 de lei;**

» am fost informat despre prevederile **art.51 alin.(4) din Legea nr.291/2016** în care este menționat că: „sesiunea de joc în cazul jocurilor la automatele de joc cu câștiguri bănești înseamnă perioada de timp din momentul înregistrării jucătorului la intrarea în sala cu automate de joc și primirea mijloacelor specifice de joc până la prezentarea mijloacelor specifice de joc la ieșirea din sală pentru ridicarea câștigului, indiferent de numărul de jocuri soldate cu pierderi sau câștiguri petrecute în această perioadă”.

Câștig-venit brut obținut de la jocurile de noroc. În scopul aplicării prezentei noțiuni, câștigul de la jocurile de noroc realizat la automatele de joc reprezintă valoarea diferenței pozitive dintre suma câștigată și suma mizată, confirmată documentar. În celelalte cazuri, câștigul reprezintă suma totală câștigată.*

» la momentul completării prezentului Acord sunt persoană expusă politic -NU; -DA
și mă oblig să informez organizatorul jocurilor de noroc despre modificarea acestui statut.

Încheiat astăzi, _____, între:

S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

și Participantul la jocurile de noroc

În persoana dlui/dnei _____

N.P. _____

Funcția _____

Încheiat astăzi, _____, între:

S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

și Participantul la jocurile de noroc

În persoana dlui/dnei _____

N.P. _____

Funcția _____

Atenție! Acest document conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată doar în condițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

C E R E R E

DE RENUNȚARE LA JOCURILE DE NOROC ORGANIZATE DE S.A. „LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI” ÎN SĂLILE DE JOC CU AUTOMATE DE JOC CU CÂȘTIGURI BĂNEȘTI

Subsemnatul, _____, IDNP
(NP) (13 cifre)

prin prezenta, îmi exprim voința de renunțare la jocurile de noroc organizate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei” în sălile de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești.

În acest context, confirm că:

- ✓ returnez, cardul de identificare al jucătorului cu nr.M0000000 D și mă oblig să nu vizitez incintele sălilor de joc ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei”;
- ✓ cunosc și mă oblig să respect interdicția de acces aplicată față de mine cu privire la toate locațiile sălilor de joc ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, în conformitate cu prevederile *Legii nr.291 din 16.12.2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc*;
- ✓ accept prelucrarea datelor cu caracter personal, de către organizatorul jocurilor de noroc. În calitatea mea de subiect al datelor cu caracter personal, declar că am fost informat cu privire la toate drepturile conferite de *Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal și anume: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a mă adresa justiției pentru apărarea drepturilor*;

Întocmită astăzi, _____, de către (NP) _____
Semnătura / /

Am luat act
S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

În persoana dlui/dnei _____
funcția _____

Semnătura / /

**CERERE PENTRU RIDICAREA INTERDICȚIEI
DE PARTICIPARE LA JOCURILE DE NOROC
ORGANIZATE DE S.A. „LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI”
ÎN SĂLILE DE JOC CU AUTOMATE DE JOC CU CÂȘTIGURI BĂNEȘTI**

Subsemnatul, _____, IDNP
(NP) (13 cifre)

prin prezenta cerere, solicit respectuos ridicarea interdicției de participare la jocurile de noroc organizate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei” în sălile de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești.

Totodată, confirm că:

- ✓ Au încetat cauzele și condițiile care au determinat aplicarea interdicției;
- ✓ Cunosc și mă oblig să respect drepturile și obligațiile jucătorilor, interdicțiile aplicate față de aceștia, prevăzute de *Legea nr.291 din 16.12.2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc*;
- ✓ Am făcut cunoștință cu Regulamentul privind organizarea funcționării sălilor de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești de către S.A. „Loteria Națională a Moldovei” și anexele acestuia;
- ✓ Declar că nu mai există pe numele meu un alt cont deschis în sistemul S.A. „Loteria Națională a Moldovei” cu utilizarea altor acte de identitate;
- ✓ Accept prelucrarea datelor cu caracter personal, de către organizatorul jocurilor de noroc. În calitatea mea de subiect al datelor cu caracter personal, declar că am fost informat cu privire la toate drepturile conferite de *Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal și anume: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a mă adresa justiției pentru apărarea drepturilor și mă oblig să informez organizatorul jocurilor de noroc despre modificarea acestui statut.*

Întocmită astăzi, _____, de către (NP) _____

Semnătura / /

**Am luat act
S.A. „Loteria Națională a Moldovei”**

În persoana dlui/dnei _____
funcția _____

Semnătura / /

**METODOLOGIA
DE INSTRUMENTARE A CERERILOR DE RENUNȚARE LA JOCURILE DE NOROC
ORGANIZATE DE S.A. „LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI”**

1. Cererea privind renunțarea la jocurile de noroc este recepționată de către managerul/consultantul sălii de joc, care solicită în același timp și predarea cardului de joc al clientului.
2. La solicitarea clientului, managerul/consultantul include în sistemul de monitorizare, starea de refuz a jucătorului, cu revocarea cardului de joc al acestuia.
3. În situația în care clientul nu prezintă cardul (afirmând pierderea sau furtul acestuia), managerul/consultantul oricum revocă cardul de joc al jucătorului.
4. După propria voință, persoana care a renunțat la jocurile de noroc se poate răzgândi și poate anula decizia sa, prin completarea unei cereri de anulare a cererii de renunțare la jocurile de noroc, solicitând un nou card de identificare a jucătorului contra cost.
5. Acordarea repetată a cardului de joc (mijlocul de joc specific) urmează a fi realizată numai după semnarea unui nou acord de participare la jocurile de noroc organizate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, în conformitate cu procedura stabilită, precum și după achitarea costului cardului.

