



Atualização em janeiro de 2022

Compromisso com a Satisfação e Apoio ao Cliente

JOGO SEGURO E RESPONSÁVEL

Os operadores de jogo online deverão introduzir voluntariamente um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável.



Resolução de Litígios
Resolução de Litígios por Terceiros

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

- 8.1** – A informação de contacto para reclamações e resolução de litígios deve encontrar-se legível e facilmente acessível nos sítios dos operadores de jogos e apostas online licenciados.
- 8.2** – Os clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem poder apresentar reclamações e litígios 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 8.3** – Sempre que possível os sítios de jogo e apostas online licenciados devem prestar assistência e aconselhamento a todos os clientes sobre reclamações e litígios na mesma língua dos conteúdos do site.
- 8.4** – A resolução e encaminhamento das reclamações dos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem ser feitas de acordo com um processo formal documentado.
- 8.5** – Os operadores de jogo e apostas online licenciados devem manter registos de toda a correspondência dos clientes relacionada com reclamações e litígios por um período de tempo adequado.

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS POR TERCEIROS

- 8.6** Uma parte terceira independente pode estar disponível para resolução de conflitos e litígios.
- 8.7** A parte terceira deve manter registos de toda a correspondência dos clientes relacionada com reclamações e litígios por um período de tempo adequado.

Consultas:

Trabalhos da Comissão Europeia no domínio dos serviços de jogo online

Decreto Lei n.º 66/2015, de 29 de Abril

Serviços de Regulação e Inspeção de Jogos | Turismo de Portugal

CEN – Comité Europeu de Normalização

European Organization for Gaming Law

European Gaming and Betting Association

European Lotteries

International Olympic Committee

Betting and Gaming Council

International Betting Integrity Association

Conselho da Europa

International Association of Gaming Regulators

e-Commerce and Online Gaming Gaming Regulations and Assurance

OBSERVATÓRIO DO JOGO RESPONSÁVEL