

**Erklärung zu verantwortungsvollem**  
**Glücksspiel**

## Unsere Grundsätze

Der Spielerschutz hat bei ZEAL höchste Priorität. Der besondere Reiz des Glücksspiels liegt in der Aufregung und dem Nervenkitzel. Unser Angebot an Lotterien und virtuellen Spielautomaten dienen ausschließlich der Unterhaltung und dem Vergnügen. Jeder Erwachsene soll im Rahmen seiner Möglichkeiten verantwortungsvoll spielen können. Manche Menschen können jedoch einen starken Drang entwickeln, immer wieder zu spielen, was zu problematischem Spielverhalten oder Spielsucht führen kann. Wir sind uns dieser Risiken bewusst, die sich aus der übermäßigen Nutzung unserer Glücksspielangebote ergeben könnten. Wir minimieren die Risiken durch verschiedene Maßnahmen, denn Spielerschutz und ein verantwortungsvolles, transparentes Angebot an unsere Kunden ist ein zentraler Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit. Neben generellen Präventions- und Interventionsmaßnahmen informieren wir daher nicht nur unsere Kunden, sondern schulen auch unsere Mitarbeiter, damit problematisches Spielverhalten möglichst früh erkannt und verhindert werden kann. Auf diese Weise tun wir unser Bestes, um ein rundum sicheres Spielerlebnis zu bieten.

Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, haben die Unternehmen der ZEAL-Gruppe die folgenden **Spielerschutzmaßnahmen** implementiert. Wir stellen sicher, dass unsere Kunden stets und umfassend über Ihre Spielaktivitäten informiert sind. Außerdem stellen wir unseren Kunden verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, mit denen sie den Rahmen Ihrer Spielteilnahme selbst bestimmen können.

### **1. Informationen zu vergangenen Spielteilnahmen**

Unsere Kunden werden beim Login über ihre kumulierten Einsätze, Gewinne und Verluste der letzten 30 Tage informiert. Ebenso werden diese Informationen im Benutzerkonto stets auch für einen längeren Zeitraum angezeigt.

### **2. Limitierung der Spielteilnahme**

Bereits im Rahmen der Registrierung werden unsere Kunden aufgefordert, für jeden Monat ein eigenes Einzahlungslimit festzulegen. Dieses kann maximal 1.000,00 € betragen. Der Einsatz zur Teilnahme an einem virtuellen AutomatenSpiel beträgt maximal 1,00 €. Ebenso können unsere Kunden sich in Ihrem Benutzerkonto jederzeit ein individuelles Limit auf Einzahlungen, Einsätze und Verluste einrichten. Den Zeitraum (täglich, wöchentlich oder monatlich) bestimmt der Kunde.

Eine Reduzierung des Limits wird umgehend wirksam, eine Erhöhung erst nach 7 Tagen. Durch technische Maßnahmen stellen wir sicher, dass unsere Kunden stets nur an einem Spiel teilnehmen können und ein neues Spiel immer erst beginnt, wenn der Kunde zustimmt.

### **3. 24-stündige Auszeit**

Unsere Kunden können die Spielteilnahme jederzeit und sofort für 24 Stunden unterbrechen. Hierfür müssen Kunden lediglich auf die entsprechende leicht erreichbare, jederzeit sichtbare Schaltfläche klicken. Die Auszeit tritt sofort und ohne weitere Bestätigung in Kraft.

### **4. Selbstsperre**

Wenn unsere Kunden die Spielteilnahme für einen längeren Zeitraum unterbrechen wollen, können sie eine Selbstsperre einrichten lassen. Eine Selbstsperre ist jederzeit über unseren Kundenservice oder ein Kontaktformular möglich. Alternativ besteht die Möglichkeit, auch über das zentrale Spielersperrsystem OASIS eine Sperre einrichten zu lassen.

## **5. Reality-Check/Spielpause**

Nach einer Stunde Spielzeit gibt es jeweils eine kurze Spielpause von 5 Minuten. Eine Fortsetzung der Spielteilnahme ist nur nach Ablauf der Unterbrechung und Bestätigung des Kunden möglich.

## **6. Selbsttest**

Wir weisen unsere Kunden an verschiedenen Stellen auf die Möglichkeit einer Selbsteinschätzung zur besseren Beurteilung des eigenen Glücksspielverhaltens hin. Ein solcher Selbsttest kann z.B. auf der Webseite der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) kostenlos durchgeführt werden.

## **7. Spielverhalten**

Sofern im Rahmen Ihrer Spielteilnahme Auffälligkeiten auftreten kontaktieren wir unser Kunden proaktiv. Zur Identifikation von auffälligem Spielverhalten nutzen wir eine durch künstliche Intelligenz unterstützte Software.

## **8. Spielrelevante Informationen**

Wir informieren unser Kunden ausführlich über die für eine Spielteilnahme relevanten Informationen. Diese können im Rahmen der individuellen Spielregeln eingesehen werden. Dabei wird insbesondere transparent dargelegt, wie viel Geld eine Spielteilnahme kostet, wie viel Prozent die Auszahlungsquote beträgt, wie hoch die Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten sind und durch welches Verfahren ein Gewinner bestimmt wird.

## **9. Jugendschutzmaßnahmen**

Jeder Spieler muss sich vor Spielteilnahme registrieren. Im Rahmen des Registrierungsprozesses prüft und verifizieren die Unternehmen der ZEAL Gruppe die angegebenen Daten. Nur einwandfrei verifizierte Benutzerkonten können am angebotenen Glücksspiel teilnehmen. Eine Spielteilnahme von Personen unter 18 Jahren kann dadurch ausgeschlossen werden. Mithilfe einer Blocking-Software können Sie sich sowie Minderjährige vor der Teilnahme an Online-Glücksspielen schützen.

## **10. Kontakt**

Kundentelefon: 040 299 960 808 (Mo. – Sa. 9:00 – 21:00 Uhr)

E-Mail-Kontakt: [service@lotto24.de](mailto:service@lotto24.de)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) Telefonberatung zur Glücksspielsucht mit Unterstützung des DLTB

Telefon: 0800 – 1 37 27 00 (kostenlos und anonym)

Mo. – Do. 10:00 – 22.00 Uhr und Fr. – So. 10:00 – 18:00 Uhr

Webseite: <https://www.check-dein-spiel.de/>

Lokale Beratungsstellen

Eine detaillierte Übersicht von Beratungsstellen in Ihrer Nähe mit genauen Kontakt- und Standortinformationen (Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, etc.) finden Sie – sortiert nach Bundesland – unter <https://gluecksfall.com/suchtberatungsstellen>