INSTITUT
PRO REGULACI
HAZARDNÍCH HER

Závazky k projektu

Zodpovědné hraní

zodpovědné
hraní.cz

HLAVNÍ PARTNEŘI PROJEKTU

allwyn

V Praze dne 13. 10. 2026

.....

Ing. Aleš Veselý, generální ředitel

FORTUNA

V Praze dne 13. 10. 2026

.....

Jakub Kolesa, MBA, generální ředitel

Chance

V Praze dne 13. 10. 2026

.....

Ing. Zdeněk Brázdil, MBA, člen představenstva

Tipsport

V Praze dne 13. 10. 2026

.....

Ing. Petr Knybel, generální ředitel a člen představenstva

NAŠE VIZE

Naším cílem je vytvořit bezpečné prostředí pro hraní hazardních her a trvale přispívat k osvětě v oblasti zodpovědného přístupu. Tohoto chceme dosáhnout prostřednictvím spolupráce na programu zodpovědného hraní. Současně s tím se budeme aktivně podílet na tvorbě smysluplné regulace celého sektoru.

NAŠE KLÍČOVÉ ZÁSADY

Zodpovědná zábava	Jsme přesvědčeni, že sázení a hraní je legitimní zábavou pro osoby starší 18 let. Přičemž při nastavení efektivních pravidel zodpovědného hraní a respektování platné právní úpravy se jedná o zábavu bezpečnou.
Prevence, osvěta a ochrana	Jsme přesvědčeni, že provozovatelé musí v rámci svého podnikání působit tak, aby jejich produkty byly bezpečné a nebyly cíleny na mladistvé a jiné zranitelné skupiny. Provozovatelé budou zároveň šířit osvětu o zodpovědném hraní, dodržovat definovaná etická pravidla, a to i v oblasti reklamy a marketingu na ochranu zranitelných a ohrožených zákazníků, kteří mají přístup k jejich produktům, a to kdekoli.
Spolupráce	Jsme přesvědčeni, že ochrany zákazníků lze nejlépe docílit prostřednictvím koordinovaného a jednotného přístupu celého odvětví. A to za podpory regulátora, s přispěním odborníků a v součinnosti s dalšími subjekty, které se na kultivaci prostředí podílejí.
Efektivní samoregulace	Jsme přesvědčeni, že samoregulace ze strany provozovatelů je efektivní nástroj, který je při vytváření nových standardů bezpečnosti, výrazně účinnější než aplikace celoplošných opatření regulátora.

NAŠE ZÁVAZKY K OCHRANĚ ZÁKAZNÍKŮ

Činnost		Stávající závazek	Popis
POSÍLENÍ ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ	Informace o zodpovědném hraní	Budoucím i stávajícím zákazníkům poskytneme snadno přístupné a srozumitelné informace o tom, jak si nad hraním udržet kontrolu, jaké nástroje mají k dispozici a kde případně vyhledat účinnou pomoc, pokud by ji potřebovali.	Zákazníci budou mít jasný přehled, jaká sebeomezující opatření jsou jim k dispozici, kde a jak si je nastavit.
		Tyto informace budou budou kdykoliv dostupné na platformě provozovatele na webových stránkách provozovatelů.	Bereme za samozřejmé zveřejňovat informace o zodpovědném přístupu k hraní srozumitelně a dostupné přímo na stránkách produktů.
		Informace o programu zodpovědného hraní sdělíme zákazníkům bezodkladně po provedené registraci.	Informace o programu zodpovědného hraní budou standardní součástí komunikace navazující na registraci nového zákazníka, např. budou součástí uvítacího e-mailu.
		Nad rámec stávajících aktivit, budeme zákazníkům připomínat minimálně jednou ročně informace o programu zodpovědného hraní a vyzývat je k nastavení herních limitů.	Zákazníky budeme prostřednictvím odkazu směrovat na stránky věnované programu zodpovědného hraní, explicitně na část věnovanou uživatelským limitům, případně uskutečníme reklamní kampaň na toto téma. Přičemž toto může být pokryto uceleně prostřednictvím zaštiťující organizace IPRH.
PREVENCE RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ	Včasná detekce rizikového hraní	Každý partner zajistí zavedení mechanismů pro detekci rizikového hraní u svých registrovaných zákazníků.	Každý partner bude mít zpracovánu interní metodiku upravující způsob identifikace rizikového hraní, vyhodnocování rizikových situací a navazující postupy vůči zákazníkovi.
	Včasná intervence	Každý partner se zavazuje nastavit a uplatňovat odpovídající postupy pro reakci na zjištěné rizikové chování zákazníka, včetně přijetí přiměřených ochranných opatření a nabídky relevantních informací či podpory.	Při vyhodnocení rizikového chování a volbě navazujících opatření bude každý partner postupovat přiměřeně s ohledem na závažnost zjištěných skutečností a individuální situaci zákazníka v souladu s interní metodikou.
	Důvěrnost informací	Veškeré informace související s vyhodnocováním rizikového hraní budou zpracovávány jako důvěrné, v souladu s právními předpisy a s odpovídajícími bezpečnostními opatřeními.	
KONTROLA PLNĚNÍ ZÁVAZKŮ	Audit	Každý partner jednou ročně projde auditem plnění závazků k projektu Zodpovědné hraní. Audit bude prováděn interně týmem IPRH, přičemž alespoň jednou za tři roky bude zajištěn audit externí auditní společností. Výsledky auditu budou shrnuty v závěrečné zprávě, která bude obsahovat zjištění, doporučení ke zlepšení a	Externí auditní společnost bude vybírána s dostatečným časovým předstihem na základě výběrového řízení a její výběr bude předem projednán a schválen hlavními partnery projektu. Náklady spojené s realizací externího auditu musí být zohledněny při plánování rozpočtu projektu.

Činnost		Stávající závazek	Popis
		případně návrh nápravných opatření. Partner se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost a přijmout nápravná opatření v přiměřené lhůtě.	
	Poskytování zákonné součinnosti	Každý partner se zavazuje poskytovat součinnost soudnímu exekutorovi, případně exekutorskému úřadu jednajícímu jeho jménem, v rozsahu stanoveném právními předpisy.	
VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V OBLASTI ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ	Vzdělávání zaměstnanců provozovatelů	Každý provozovatel zajistí povinné vstupní proškolení všech svých zaměstnanců v oblasti zodpovědného hraní, a to formou povinného e-learningu. Zaměstnanci na vybraných pozicích (např. RG specialisté a pracovníci klientských center) absolvují specializované školení Komunikace se zákazníkem v krizi.	Cílem je vytvořit jednotné školící materiály tak, aby všichni zainteresovaní zaměstnanci měli dostatečné informace a dovednosti. Školící materiály budou průběžně aktualizovány IPRH. E-learningové školení musí obsahovat minimálně základní informace o rizicích spojených s hazardním hraním, vzniku a projevech hráčské poruchy, rozpoznání rizikového chování, zásadách prevence a zodpovědného hraní, sebeomezujících nástrojích a dostupných možnostech odborné pomoci. Součástí školení bude rovněž představení projektu Zodpovědné hraní, informace o zapojení a spolupráci daného provozovatele v rámci projektu a odkaz na platformu projektu Zodpovědné hraní.
	Vzdělávání veřejnosti	Partneři budou aktivně využívat dostupné kanály pro informování a edukaci široké i odborné veřejnosti o zásadách zodpovědného hraní, prevenci rizikového chování a dostupných nástrojích podpory a pomoci.	
ZODPOVĚDNÝ MARKETING A REKLAMA	Zodpovědný marketing a reklama	Zodpovědný marketing a reklama umožňují provozovatelům nabízet jejich produkty a služby, a zároveň přidávají takové prvky a omezení, která přispívají k ochraně dětí, mladistvých a rizikových skupin. Navíc zodpovědný marketing a reklama směrují spotřebitele k regulovaným službám hazardních her a odvádějí je od neregulovaného (nelegálního) prostředí, jež by je naopak vystavovalo rizikovému hraní.	
Prohlašujeme, že veškerá naše reklama bude splňovat následující závazky.			
ZODPOVĚDNÝ MARKETING A REKLAMA		Každý partner se zavazuje dodržovat Kodex reklamy podepsaný dne 1. 9. 2025 a zajistit, aby veškerá jeho reklamní, marketingová a komunikační činnost byla s tímto kodexem plně v souladu.	
	Informace o zodpovědném hraní	Zavazujeme se s našimi zákazníky transparentně sdílet informace o zásadách a výhodách vyplývajících ze zodpovědného přístupu.	Propagace programu zodpovědného hraní bude zajištěna prostřednictvím systematického uvádění odkazu, případně tam, kde je to možné, i prokliku ze stránek provozovatele, propagačních materiálů, Týdne zodpovědného hraní a prostřednictvím informací poskytovaných v rámci Legal Line.
	Týden zodpovědného hraní v marketingu a reklamě	Zavazujeme se v průběhu týdne zodpovědného hraní podporovat tento projekt vlastními komunikačními kanály a věnovat část svého mediálního prostoru na aktivní podporu projektu.	
	Odpovědné cílení	Přímá marketingová sdělení budeme zasílat pouze zákazníkům, kteří se neodhlásili z jejich odběru. Možnost odhlášení z marketingových sdělení musí být snadno dohledatelná a jednoduše dostupná na webových stránkách provozovatele.	Provozovatelé nebudou nabízet marketingová sdělení těm, kteří se odhlásili od komunikace (opt out).
		U osob, o nichž má provozovatel informaci, že jsou zapsány v Rejstříku vyloučených osob, provozovatel pozastaví zasílání sdělení z marketingových kampaní a bonusů. U ostatních hráčů, kteří budou identifikováni nástrojem pro včasnou detekci rizikového hraní (IRIS) jako hráči ve vysokém riziku, provozovatel zastaví zasílání veškerých sdělení z marketingových kampaní a bonusů po předem stanovenou dobu.	Za marketingovou komunikaci se považuje jakákoli komunikace, jejímž účelem nebo vedlejším účinkem je podpora účasti na hazardní hře, využití služby provozovatele, zvýšení aktivity hráče, návratu ke hře, frekvence hraní nebo čerpání bonusů a jiných marketingových pobídek. Za marketingovou komunikaci se považuje také zařazení hráče do cílové skupiny marketingové kampaně, a to bez ohledu na použitý komunikační kanál.
	Obrana demokratických hodnot	Zavazujeme se neinzerovat na dezinformačních serverech.	K jejich identifikaci se provozovatelé, affiliate a další subjekty budou orientovat dle seznamů MV, NFNŽ, manipulatori.cz, Nelež, Iniciativa Sníh a dalších relevantních zdrojů.