jogo responsável®

Desde 2004

Queixas e Reclamações

GARANTIR QUE O JOGO CONSTITUI APENAS UMA FORMA DE ENTRETENIMENTO

Antes de visitar um casino ou uma plataforma de jogo online, sonhar com milionários excêntricos ou estrelas do póquer, recolha alguma informação.

A posse de uma licença emitida pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos atribui aos operadores licenciados o direito de fornecer produtos e serviços de jogo aos consumidores. Esse direito comporta responsabilidades significativas, de acordo com o impacto que o jogo pode ter na sociedade.

Tratamento das Reclamações

Antes de fazer uma reclamação deve informar-se sobre como proceder para:

- Reclamar de uma entidade exploradora de jogo online
- Reclamar de uma concessionária de casino ou sala de jogo do bingo
- Reclamar do SRIJ (Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos)

Em baixo pode encontrar informações importantes que lhe permitirão perceber onde e como pode reclamar e a que entidades se deve dirigir

PERGUNTAS E RESPOSTAS (JOGO ONLINE)

Para a sua reclamação ser devida e prontamente tratada, importa descrever claramente a situação que a motivou. Para o ajudar nesse propósito descrevem-se a seguir um conjunto de perguntas e respostas frequentes sobre:

Pagamentos

Pagamento atrasado | Problemas de verificação | Pagamento recusado | Reembolso recusado

Bónus

Violação dos termos | Bónus não atribuído | Abuso de bónus | Remoção de bónus

Software

Cálculos errados | Falha de software | Falta de fundos | Software Injusto

Depósitos

Quantia não creditada | Limites de depósito | Problemas de verificação | Duplicação (cobrança/reembolso)

Gestão de Contas

Encerramento da conta | Violação dos termos e condições | Problemas de registo | Website offline

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

RECLAMAR JUNTO DE UM OPERADOR (JOGO ONLINE)

Aviso: a seguinte informação apenas se aplica a reclamações sobre entidades exploradoras de jogo online licenciadas pelo SRIJ.

Se pretende fazer uma reclamação sobre o serviço prestado por uma entidade exploradora de jogo online deve, em primeiro lugar, reclamar junto dessa entidade, a qual dispõe obrigatoriamente de mecanismos para o fazer.

Seguem-se alguns exemplos de reclamações que devem ser remetidas para as entidades exploradoras de jogo online:

➡ serviço de atendimento ao jogador
➡ transações de jogo (resultados, prémios, pagamentos)
➡ verificação de identidade e conta de jogador
➡ cumprimento dos termos e condições
➡ problemas técnicos

Siga os seguintes passos ao reclamar junto da entidade exploradora de jogo online:

➡ 1. Leia os termos e condições no website da entidade exploradora em causa
➡ 2. Contacte a entidade exploradora através dos contactos disponíveis no website da mesma
➡ 3. Siga a política de reclamações da entidade exploradora em causa. Certifique-se que disponibiliza toda a informação acerca da sua reclamação (data, hora, montantes envolvidos, printscreens ou outras provas que demonstrem o problema, descrição clara do problema)
➡ 4. Certifique-se que guarda uma cópia de tudo o que enviar à entidade exploradora

RECLAMAR JUNTO DE UM CONCESSIONÁRIO (CASINO OU SALA DE JOGO DO BINGO)

Aviso: a seguinte informação apenas se aplica a ocorrências que decorram em casinos ou salas de jogo do bingo legalmente autorizados.

Se pretende fazer uma reclamação sobre o serviço prestado por uma concessionária de casino ou sala de jogo do bingo de base territorial, pode fazê-lo através do Livro de Reclamações disponível no local ou via livro de reclamações eletrónico.

Se a ocorrência se der num casino, pode ainda dirigir-se ao inspetor do SRIJ presente na sala, que irá prestar-lhe todas as informações sobre como pode proceder e, caso se justifique, irá intervir e contribuir para a resolução da ocorrência.

RECLAMAR JUNTO DO SRIJ (JOGO ONLINE OU DE BASE TERRITORIAL)

O controlo, regulação e inspeção das atividades de jogo e apostas compete nos termos da legislação em vigor ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), junto do qual pode colocar uma questão, fazer uma reclamação ou uma denúncia.

PREENCHER O FORMULÁRIO ONLINE

RECLAMAR DO SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS (SRIJ)

O SRIJ leva as suas reclamações a sério e aproveita as mesmas para melhorar os seus serviços.

Se pretende fazer uma reclamação pelo serviço prestado pelo SRIJ, poderá fazê-lo através do formulário de Reclamações do SRIJ.

Ao fazer a sua reclamação, deverá identificar-se e prestar o máximo de informação possível sobre a ocorrência, nomeadamente identificar de forma clara a situação, os intervenientes, data e hora da ocorrência e qualquer prova ou elemento adicional que permita uma melhor análise da reclamação.

PREENCHER O FORMULÁRIO ONLINE

FAZER UMA DENÚNCIA JUNTO DO SRIJ (JOGO ONLINE OU DE BASE TERRITORIAL)

Para além das reclamações, relativas à prestação dos serviços por parte das várias entidades envolvidas, tem ainda a possibilidade de fazer uma denúncia.

Em que situações posso fazer uma denúncia?

Seguem-se alguns exemplos de denúncia:

- Denunciar jogo ilegal online ou jogo ilícito de base territorial
- Denunciar a disponibilização de jogo a menores
- Denunciar a disponibilização de jogo a jogadores autoexcluídos ou proibidos de jogar
- Denunciar práticas ilícitas relativas ao jogo online ou de base territorial

Como posso fazer uma denúncia?

Se pretende fazer uma denúncia, poderá fazê-lo através do formulário de Denúncias do SRIJ.

Ao fazer uma denúncia deve partilhar o máximo de informação possível. As denúncias deverão ser devidamente justificadas, contendo elementos probatórios ou fortes indícios de irregularidade.

Posso fazer uma denúncia anónima?

Sim, pode fazer uma denúncia anónima através do formulário de Denúncias do SRIJ.

PREENCHER O FORMULÁRIO ONLINE

CONTACTOS DAS ENTIDADES EXPLORADORAS (JOGO ONLINE)

Betclic

Betclic

Reclamações: apoio@betclic.pt

Consulte: Termos e Condições

bwin

bwin

Reclamações: suporte@bwin.pt
Consulte: Termos e Condições

ESCOnline

Reclamações: apoio@estorilsoldigital.com
Consulte: Termos e Condições

Pokerstars

Reclamações: Formulário de Contacto
Consulte: Termos e Condições

Casino Portugal

Reclamações: apoiocliente@CasinoPortugal.pt
Consulte: Termos e Condições

Casino Solverde

Reclamações: suporte@solverde.pt
Consulte: Termos e Condições

Nossa Aposta

Reclamações: apoio@nossaaposta.pt
Consulte: Termos e Condições

Placard.pt

Reclamações: apoio@placard.pt
Consulte: Termos e Condições

Luckia

Reclamações: suporte@luckia.pt
Consulte: Termos e Condições

888

Reclamações: suporte@888.pt

Consulte: Termos e Condições

Betano

Reclamações: apoio@betano.pt

Consulte: Termos e Condições

Moosh

Reclamações: reclamacao@moosh.pt

*A exploração da atividade está temporariamente suspensa a pedido da entidade exploradora.

Última revisão: 14/08/2024

Betway

Reclamações: apoio@betway.pt

Consulte: Termos e Condições

Bidluck

Reclamações: apoio@bidluck.pt

Consulte: Termos e Condições

Bacanaplay

Reclamações: suporte@bacanaplay.pt

Consulte: Termos e Condições

Lebull

Reclamações: suporte@lebull.pt

Consulte: Termos e Condições

GoldenPark

Reclamações: suporte@goldenpark.pt

Consulte: Termos e Condições

CONTACTOS DAS ENTIDADES EXPLORADORAS (CASINOS)

Casino da Póvoa de Varzim

Morada: Edifício do Casino da Póvoa de Varzim, 4490-403 Póvoa de Varzim
Telefone: +351 252 690 888
Email: casino.povoa@estoril-sol.com

Casino de Chaves (Hotel Casino Chaves)

Morada: Lugar do Extremo - Valdanta, 5400-581 Chaves
Telefone: +351 276 309 600
Email: hotelcasinochaves@solverde.pt

Casino de Espinho

Morada: Rua 19, Nº 85, 4501-858 Espinho
Telefone: +351 227 335 500
Email: casinoespinho@solverde.pt

Casino da Figueira da Foz

Morada: Rua Dr. Calado, 1, 3080-153 Figueira da Foz
Telefone: +351 233 408 400
Email: comercial@casinofigueira.pt

Casino do Estoril

Morada: Av. Dr. Stanley Ho, Edifício do Casino Estoril, 2765-190 Estoril
Telefone: +351 214 667 700
Email: info.cestoril@estoril-sol.com

Casino de Lisboa

Morada: Alameda dos Oceanos, lote 1.03.01, Parque das Nações, 1990-204 Lisboa
Telefone: +351 214 667 700
Email: info.casinolisboa@estoril-sol.com

Casino de Tróia

Morada: Alameda do Zambujeiro, Península de Troia, Marina de Tróia, 7570-789 Carvalhal, Grândola
Telefone: +351 265 498 000
Email: info@troiadesignhotel.com

Casino de Vilamoura

Morada: Praça Casino de Vilamoura, 8126-908 Quarteira
Telefone: +351 289 310 000
Email: casinovilamoura@solverde.pt

Casino de Monte Gordo
Morada: 8901 - 908 Monte Gordo
Telefone: +351 281 530 800

Email: casinomontegordo@solverde.pt

Casino de Portimão (Hotel Algarve Casino)

Morada: Praia da Rocha, Avenida Tomás Cabreira - Praia da Rocha, 8500 - 802 Portimão

Telefone: +351 282 402 000

Email: hotelalgarve@solverde.pt

Casino da Madeira

Morada: Av. do Infante, 9004-513 Funchal, Ilha da Madeira - Portugal

Telefone: +351 291 140 424

Email: casino.madeira@pestana.com

Casino de São Miguel (Casino Azores)

Morada: Av. João Bosco Mota Amaral - Edifício Hotel Azor, 9500-767 Ponta Delgada, Ilha de São Miguel - Açores

Telefone: +351 296 281 167

Email: geral@romanticasinoazores.com

Sala de máquinas da Ilha Terceira (Green Lounge - Slotmachines)

Morada: Fajã da Agualva - Agualva - Edifício Clube de Golfe da Ilha Terceira, Apartado 15, 9760-909 Praia da Vitória, Ilha Terceira - Açores

Telefone: +351 295 902 179

Email: geral@romanticasinoazores.com

CONTACTOS DAS ENTIDADES EXPLORADORAS (SALAS DE BINGO)

Sala de jogo do Bingo "Boavista"

Empresa concessionária: Venistiplet - Gamming, Lda.

Morada: ???

Email: venistiplet@gmail.com

A sala ainda não abriu à exploração.

Sala de jogo do Bingo do Porto

Empresa concessionária: Pauta de Flores, Lda
Morada: Rua Dr. Ricardo Jorge, n.º 52, Sala A, Porto (antigo Cinema Trindade)
Email: pautabingo@gmail.com

Sala de jogo do Bingo da Nazaré

Empresa concessionária: Venistiplet - Gamming, Lda.
Morada: ???
Email: venistiplet@gmail.com

Sala de jogo do Bingo de Lisboa (Bingo Belenenses)

Empresa concessionária: Belbingo, Lda.
Morada: Avenida João Crisóstomo, n.º 15 a 15 F, Lisboa
Email: ???

Sala de jogo do Bingo "Koala"

Empresa concessionária: Saviotti, Empreendimentos Turísticos, S.A.
Morada: ???
Email: ???
A sala encontra-se encerrada.

Sala de jogo do Bingo de Lisboa "Panda"

Empresa concessionária: Saviotti, Empreendimentos Turísticos, S.A.
Morada: Avenida de Paris, 5-A, Lisboa
Email: ???

Sala de jogo do Bingo de Lisboa (Benfica)

Empresa concessionária: ???
Morada: ???
Email: ???
Encerrada temporariamente.

Sala de jogo do Bingo de Odivelas

Empresa concessionária: Grapixtel - Gamming Unipessoal, Lda.
Morada: ???
Email: grapixtel@gmail.com

Sala de jogo do Bingo da Amadora

Empresa concessionária: Ilustrinédito, Lda.
Morada: Avenida D. José I, Reboleira, Amadora
Email: ilustrinedito@gmail.com

Sala de jogo do Bingo de Almada

Empresa concessionária: Zosteguir - Gamming, Lda.
Morada: Rua Garcia Horta, 26H, Almada
Email: zosteguir@gmail.com

Sala de jogo do Bingo de Setúbal

Empresa concessionária: Vitória Futebol Clube
Morada: Estádio do Bonfim, Setúbal
Email: bingo.sala@vfc.pt
A sala encontra-se encerrada

Sala de jogo do Bingo da Amora

Empresa concessionária: Surpresa Secreta, Lda.
Morada: Av. 1.º de Maio, nºs 35 e 35-A, Paivas, Amora
Email: surpresabingo@gmail.com

Sala de jogo do Bingo de Olhão

Empresa concessionária: Venistiplet - Gamming, Lda.
Morada: ???
Email: venistiplet@gmail.com
A sala ainda não abriu à exploração

Disclaimer: "Os nossos conteúdos são apenas para fins informativos, não dispensam a consulta do website do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ)