



MULTIX KONSEPTHÅNDBOK



1. MULTIX



multix

1.1 BAKGRUNNEN FOR MULTIX VLT

I mars 2007 ga Kultur- og kirkedepartementet Norsk Tipping man-dat til å utvikle alternative konsepter og forretningsmodeller for utplassering av spillterminaler. Ambisjonene fra den norske regjering var å få kontroll med pengespillmarkedet og Norsk Tipping fikk derfor monopol på spillterminaler, med internasjonal betegnelse VLT (Video Lottery Terminals)

Det er satt 18 års aldersgrense for å kunne benytte spillterminalene og spilleren må ha et spillerkort fra Norsk Tipping for å kunne spille. Norsk Tippings ambisjon er å samle spillerne rundt et attraktivt og ansvarlig spilltilbud i et kontrollert norsk pengespillmarked.

Multix har gitt et helt klart løfte i forhold til hvordan forbruker skal oppleve VLT spillterminalene og Multix-spillene:
Multix – Alltid ny spenning.

Det er viktig for Norsk Tipping at Multix er et spill- og underholdning-stilbud som kan gi forbrukeren mulighet til å teste lykken, der og da. Vi skal være ordentlige på den måten at vi tar hensyn til forbrukeren som spiller, både i forhold til attraktive og morsomme spill, og mulighet for å sette egne grenser for forbruk. I tillegg finnes fastsatte grenser for tap per dag og per måned. Det skal være lett å forstå Multix-spillene og det skal være enkelt å få informasjon på spillterminalen. En stor andel av alt spill på VLT spillterminalen går til idrett og kultur, som alt annet spill fra Norsk Tipping.



2. MULTIX VLT INTRODUKSJON



Multix VLT (video lottery terminal) er et produkt som er utviklet av Norsk Tipping på oppdrag fra den norske regjering. Konseptet med merkevarenavnet Multix, er helt unikt og omfatter spill og underholdning på spillterminal.

I dette kapittelet vil du få en oversikt over de overordnede ambisjonene for den interaktive spillporteføljen i Multix.



Multix på VLT (video lottery terminal) er et spill- og underholdningskonsept som i dag kun finnes i Norge. Vi er dermed den første i verden som kan presentere dette konseptet for spillerne, noe vi er svært stolte av.

Dette spillkonseptet er unikt fordi:

- Underholdning står i fokus
- Spillterminalene er uten kontanter
- Gode ansvarlighetsverktøy er utviklet
- Spillerkortet ivaretar 18 års aldersgrense

Multix har erstattet det gamle automatmarkedet på en attraktiv og ansvarlig måte!



2.2 POSISJONERING/KUNDELØFTE

Multix er en tidsriktig miks av nye og eksisterende pengespill og tjenester tilbudt på spillterminal. Ønsket etterlatt inntrykk er umiddelbare spillopplevelser! Her og nå! Merkeløftet "Alltid ny spenning!" reflekteres i designet gjennom en vinkling der risiko og spenning fremstilles på en sunn og attraktiv måte. Det visuelle uttrykket skal underbygge både de rasjonelle og de emosjonelle verdiene.

Alltid ny spenning

3 VLT MULTIX (SPILLTERMINALEN)

Design i fokus

Spillterminalens kontantløse utforming er revolusjonerende:

For å spille må man ha et kundeforhold hos Norsk Tipping – det benyttes altså hverken mynt eller sedler. Spillterminalens utforming er betydelig slankere enn tidligere, noe som gjør den både plasseffektiv og moderne. Spillerkort-løsningen medvirker også til at arbeidsmengden reduseres betraktelig for lokalinnehaver, samtidig som sikkerheten økes på grunn av redusert risiko for innbrudd i spillterminalen.

Materialvalg og utforming er ellers lagt tett opp til formspråket på andre av dagens teknologiske nyvinninger innenfor mobil-, pc- og spillverdenen. Etter en grundig utviklingsprosess ble retningen som hadde de reneste, enkleste flatene valgt. Dette er gjort med tanke for estetikk, for å gi spillerne gode assosiasjoner og spillopplevelser, for å lette vedlikehold og signalisere hvor teknisk unik spillterminalen faktisk er.

174,5cm



Bredde bunn
57 cm

Vekt Totalt = 140 kg

3.1.1 VLT- SPILLTERMINALENS UTFORMING

Skjerm 1: Berøringsskjerm

- Ansvarlighetsverktøy
- Spillerkonto
- Drift

- Skjerm 2 :
Berøringsskjerm ,
Spillskjerm

- Skjerm 3 : kommunikasjon,
animasjoner

Denne skjermen er satt av til interaktivitet med forbrukeren; spill- og underholdning, spillprofil, selvtester og utbetalinger.

Alle valg gjøres ved å berøre skjermen og det vil være tydelige menyer for tilgjengelige valg. Fargebruk og layout signaliserer tydelig hva som er spillmeny og hvilke type spill som spilles, og hva som er menyvalg for å lage egne spillprofiler og styre pengebeløp på kortet. Under egen spillprofil kan man sette sine egne grenser i forhold til hvor mye man ønsker å spille for og hvor lenge.

I tillegg vil deler av daglig drift og vedlikehold for lokalinnehaver foregå på skjerm 2 via servicekortet.

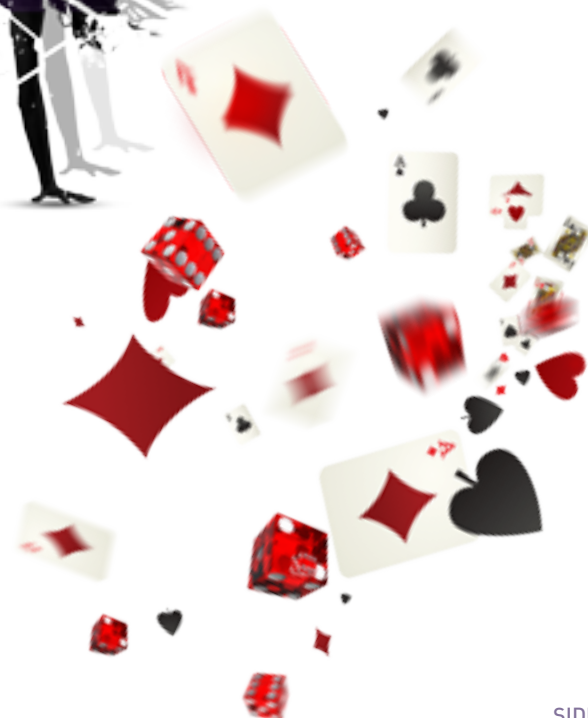




Skjerm 3 , øverst, benyttes til informasjon når spillterminalen ikke er i bruk.

I noen av spillene vil også skjerm 3 aktiveres for å gi en enda bedre spillopplevelse. Dette er kun visuelt; skjerm 3 er ikke en berøringsskjerm og kan dermed ikke brukes aktivt av spillerne.

Informasjonen, som sendes på skjerm 3 når spilleterminalen ikke er i bruk, vil kunne endre seg. Hvilken informasjon som kjøres når, vil styres fra Norsk Tipping sentralt.



3.1.2 MERKEVARE OG PROFILERING

Merkevaren Multix

Multix-konseptet har fått sin egen visuelt gjenkjennelige form; en logo med tilhørende visuelle elementer (mønstre, farger, fonter, illustrasjoner). Disse elementene brukes konsekvent på alle flater der Multix-konseptet presenteres (skjerm 1 og 2, eventuelt trykket materiell).

Multix kampanjer

Norsk Tipping utarbeider kampanjeplaner for ett år av gangen. Disse gjennomføres i samarbeid med lokalinnehavere og støttes av Norsk Tippings salgsapparat.

Trykket materiell for spillerne

Hjelpelinjebrosjyre: Informasjon om spillavhengighet og nummer til hjelpelinjen.

Trykket og elektronisk materiell for lokalinnehavere

Denne konsepthåndboken er utarbeidet for lokalinnehavere og deres medarbeidere; en kortfattet konseptpresentasjon for alle som jobber i lokalet. Formålet med denne er å gi en kort og oversiktlig innføring i Multix-konseptet, hvordan spillterminalen skal fungere i det daglige og hvordan man kommuniserer mot forbrukeren i denne sammenheng.

Konsepthåndboken sørger for at man får en utførlig innføring i konseptet, drift- og supportrutiner. Disse er i tillegg tilgjengelige på Tippetippen.



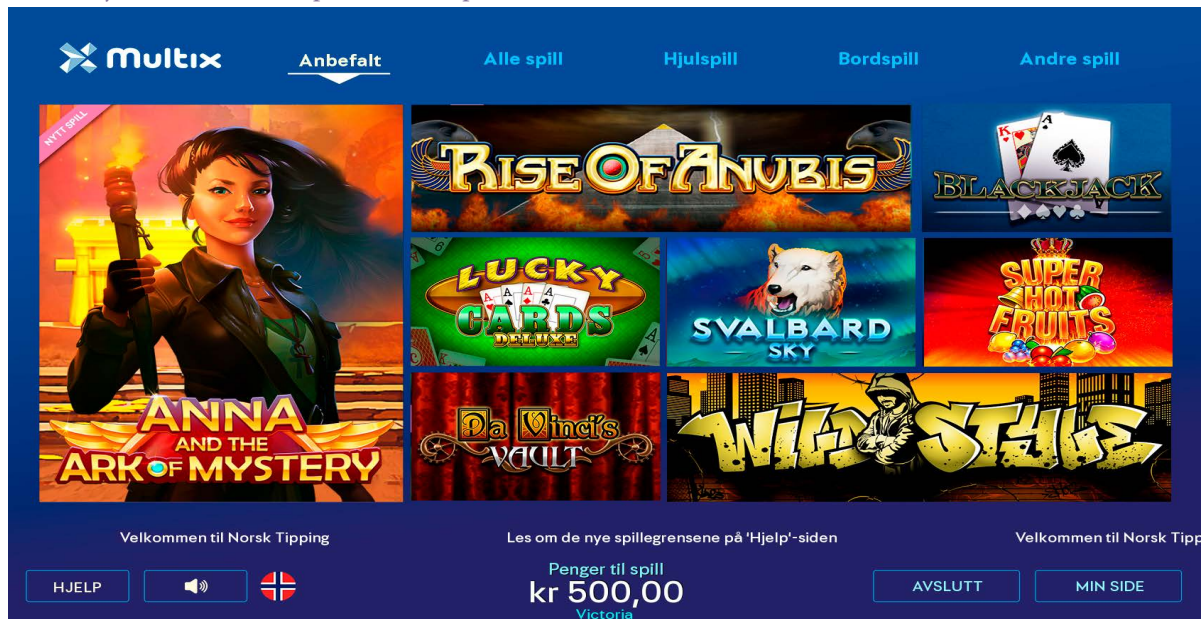
3.2 MULTIX-SPILLENE

Spillene skal ha stor grad av underholdningsverdi for spilleren, og det skal både være spill som har lav læringsterskel og spill for den mer ”viderekomne”.

Spillsammensetning bestemmes sentralt. Det er tilrettelagt at Norsk Tipping kan endre spillsammensetningen for optimalisering av spillansvarlighet, inntjening og ønsket profil. Over tid vil Norsk Tipping ha en aktiv spillportefølje på inntil 50 spill.

Det vil til enhver tid være en mix av kortspill, lykkespill og casinospill.

Informasjon om de enkelte spillene finnes på terminalene.



Velkommen til Norsk Tipping

Les om de nye spillegrensene på 'Hjelp'-siden

Penger til spill
kr 500,00
Victoria

Velkommen til Norsk Tipping

HJELP

AVSLUTT

MIN SIDE

3.3 SPILLERKONTOEN

Spillerkontoen er verktøyet som muliggjør Norsk Tippings kontroll av aldergrense, tapsgrenser, personlige grenser etc. Spillerkontoen muliggjør dessuten spill uten kontanter, noe som reduserer arbeidsmengden for lokalinnhaver/kommisjonær, samt at sikkerheten økes med tanke på risiko for innbrudd etc.

Spillerkortet for identifisering

For å spille:

- Identifisering med spillerkort:
 - Spillerkortet settes inn – Personlig kode tastes inn.
 - Tast inn engangskode på Multix som er mottatt på telefonen.
- Identifisering med app/mobil:
 - Tast inn fødselsdato samt telefon nr(registrert på kunde) på Terminalen
 - Tast inn engangskode på Multix som er mottatt på telefonen.
- For sikker overføring av penger:
 - Alle gevinster registreres i kortet – Alle premier utbetales til rettmessig vinner

Spillerkontoen som ansvarlighetsverktøy

- Spillerkontoen sikrer at aldergrensen på 18 år ivaretas:
 - Legitimasjon må fremvises for å kunne registrere seg som kunde.
- Spillerkontoen gjør det mulig å definere personlige grenser:
 - For pengebruk; man kan sette egne maksimum tapsgrenser per dag og måned
 - For tidsbruk; man kan sette grenser for hvor langeperioder man skal kunne spille.
- Spillerkontoen introduserer også andre spesialtilpassede ansvarlighetsverktøy:
 - Grensesetting – Pausemuligheter -Spillregnskap -Playscan

3.3.1 SPILLERKORTET SOM VERKTØY FOR KONTOSTYRING

OVERFØRE PENGER GJENNOM SPILLERKONTOEN

Det er ikke mulig å spille med mynter eller sedler på spillterminalene. Betaling skjer i form av elektroniske penger gjennom spillerkontoen.

For å spille tradisjonelle Norsk Tipping spill, trekkes beløpet direkte fra spillerkontoen. For å spille Multix må man overføre penger fra spillerkontoen til Multix saldo. Innsatser og gevinster i spillene foregår mot denne saldoen, inntil du velger å avslutte og pengene overføres tilbake til spillerkontoen. Overskytende beløp over kr 10.000 overføres til spillerens bankkonto.

For spillere som har knyttet et debetkort til sin spillerkonto, kan man også utføre overføringer til og fra sitt debetkort(bankkonto) på spillterminalen.

Har man ikke et debetkort tilknyttet kan man også overføre med VIPPS.

De globale tapsgrensene stipulerer dog hvor mye hver enkelt spiller kan spille for per dag og måned.

3.3.2 GRASROTTANDELEN

Dersom spilleren har knyttet sin spillerkonto opp mot en Grasrotmottaker vil deler av innsatsen på Multix gå til denne mottakeren. Å knytte spillerkontoen til en Grasrotmottaker kan gjøres hos en kommisjonær, på Internet og på mobil



3.4.1 SPILLEREGLER

Fastsett av Kulturdepartementet 20.desember 2012 med hjemmel i lov av 28. august 1992 nr. 103 om pengespill m.v. § 11. Spillereglene gjelder med virkning fra og med 05. mars 2013.

Spillereglene inneholder følgende kapitler:

1. Definisjoner
2. Generelt
3. Kjøp og informasjon
4. Spillene
5. Lokalinnehavers forpliktelser
6. Forebygging av spilleavhengighet
- 7 Ansvarsfraskrivelse
8. Klager
9. Personopplysninger
10. Tilsyn og kontroll

Spillereglene finnes på Norsk-Tipping.no

3.4.2 VLT SPILLTERMINALENS ANSVARLIGHETSVERKTØY

De fleste har et uproblematisk forhold til pengespill, men noen opplever at pengespill blir et problem i forhold til både pengebruk og tidsbruk. Folk er forskjellige. Det er derfor viktig at spilleren selv reflekterer over hvor mye de syntes det er ok å bruke på pengespill – før de begynner å spille. Norsk Tipping har lansert en rekke banebrytende ansvarlighetsverktøy som skal hjelpe spilleren å ha kontroll med sitt spillomfang.

1. “MINE SPILLEGRENSENER”

Det finnes en øvre tapsgrense som gjelder alle spillere. I tillegg kan man sette personlige grenser for:

- hvor mye du kan tape i løpet av en dag, en uke eller en måned
- hvor lenge du kan spille innenfor en dag, en uke eller en måned.

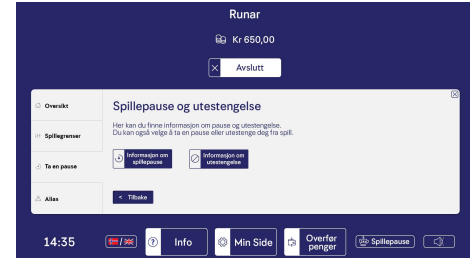
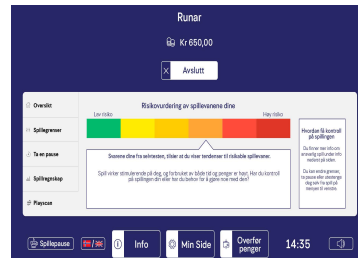
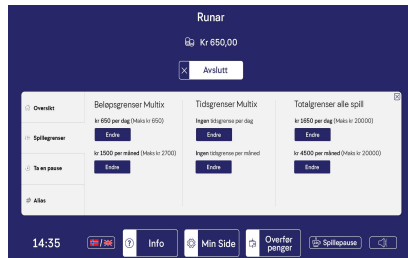
Det er valgfritt om spilleren ønsker å sette sine egne grenser.

2. Playscan

Playscan tar utgangspunkt i ditt spill hos Norsk Tipping det siste året, og dine svar på en enkel test. Spillingen din sammenlignes mot en forskningsbasert modell, som ser etter atferd som innebærer økt risiko for å utvikle spilleproblemer. Playscan er ikke et diagnoseverktøy, men et verktøy for å måle risiko.

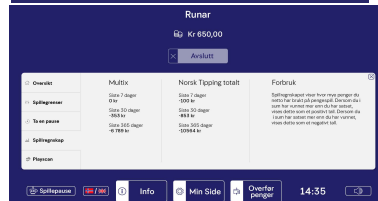
3. “SPILLEPAUSE”

Gjennom dette verktøyet kan spilleren velge å ta en kortere eller lengre pause i spillingen. I denne perioden vil det ikke være mulig å spille MULTIX, uansett hvor spilleren befinner seg. Etter en times spill må spilleren ta en pause på minimum 5 minutter. Man kan også utestenge seg selv ved å ta kontakt med kundeservice hos Norsk Tipping.



4. Spillregnskap

Du kan se ditt forbruk på MULTIX og Norsk Tipping totalt de siste 7, 30 og 365 dager.



KUNNSKAP OM SPILLAVHENGIGHET

Det er viktig å vise ansvarlighet ovenfor spillere med uheldig spilladferd. Alle ansatte hos lokalinnehaveren bør sette seg inn i hva spillavhengighet er, og hvordan man kan bidra for å redusere denne problematikken!

Informasjon om problemstillingene rundt spilleavhengighet kan innhentes flere steder:

- Besøk nettsiden <https://www.norsk-tipping.no/spilleveit>
- Les brosjyren om **Hjelpelinjen**

NOEN TIPS OM HVORDAN DU KAN HJELPE:

Bry deg! Prat med spilleren

Problemspillere havner ofte i en fraværende tilstand og for- svinner inn i spillet. Ved å snakke med spilleren vil man kunne få vedkommende ut av denne transelignende tilstanden.

Avkreft myter om Multix spillterminalens funksjonalitet

Det er tilfeldigheter som avgjør om en spiller vinner eller ikke. Alle Multix spillterminaler er koblet i et nettverk oppmot Norsk Tipping, og det er tilfeldig hvilken spillterminal som vinner.

Oppgi nummeret til Hjelpelinjen

Nummeret til Hjelpelinjen er **800 800 40**. Dette er et gratisnummer til Sykehuset Innlandet.

Sørg for tilgjengelig informasjon

Det skal alltid finnes lett tilgjengelig informasjon om spillavhengighet og om Hjelpelinjen i ditt oppstillingslokale!

OPPLÆRING ER OBLIGATORISK

Holdninger og forventninger i samfunnet stiller høye krav til det å drive en ansvarlig spillvirksomhet. For Norsk Tippings omdømme, og for spillerne, er det viktig at alle ansatte og lokalinnhavere har innsikt i spillansvarlighet.

Norsk Tipping har forpliktet seg til å følge internasjonale standarder som krever opplæring i spillansvarlighet, og vil derfor gjennomføre obligatorisk opplæring for disse.

- a. **Hva inneholder opplæringen?**
b. Det er utarbeidet et **Operatørgodkjenningkurs. Dette inneholder:**

- **Ansvar og roller**
- **Kundeforhold og betaling**
- **Spillsikkerhet**
- **Spillansvarlighet og spillevelt**
- **Eksamen som må bestås**

Det stilles krav til at minimum én person per oppstillings- sted gjennomfører og består opplæringen før spillterminaler utplasseres. Spillansvarlig er deretter ansvarlig for at alle **Operatører** på oppstillingsstedet **gjennomfører Operatørgodkjenningkurset.**

Opplæringen vil for øvrig være tilgjengelig på: www.tippeskolen.no

3.5 PROVISJON

Provisjonsavregning:

Utbetaling av provisjon vil følge de til enhver tid gjeldende regler for oppgjør rutiner hos Norsk Tipping. Per januar 2022 innebærer dette ukentlig avregning på mandager.

Provisjonen på interaktive spill til lokalinnhaver (Multix) utgjør 20 % av cashboks (netto inntekt etter utbetaling av gevinster, og utbetales til avtalt bankkonto. Cashboks er innsats minus gevinstutbetaling – det vil si summen av det "som er igjen" på terminalen etter at spillerne er ferdig med sine spillsesjoner i løpet av en uke.

Provisjonsberegning:

Alle utfall av spill tilgjengelig på Multix VLT er basert på en tilfeldig trekning. Med grunnlag i den tilfeldige trekningen er spillene konstruert til å gi en viss andel av samlet innsats tilbake som gevinst, premieandelen.

Premieandelen (eller teoretisk gevinstprosent) varierer fra spill til spill, avhengig av hvordan spillene er laget. Men alle spillene har en gjennomsnittlig gevinstprosent i henhold til regelverket fra KUD. Alle trekninger foregår i sentralsystemet på Hamar.

I isolerte perioder kan spillterminalen betale ut mer i gevinster enn innsatser (negativ cashboks) og i den perioden vil da provisjonen også være negativ, og motregnes mot påfølgende ukes provisjon. Overskudd deles alltid med innhaver.

Alle spillene og følgelig alle spillterminalene er konstruert for å gå i overskudd over tid.

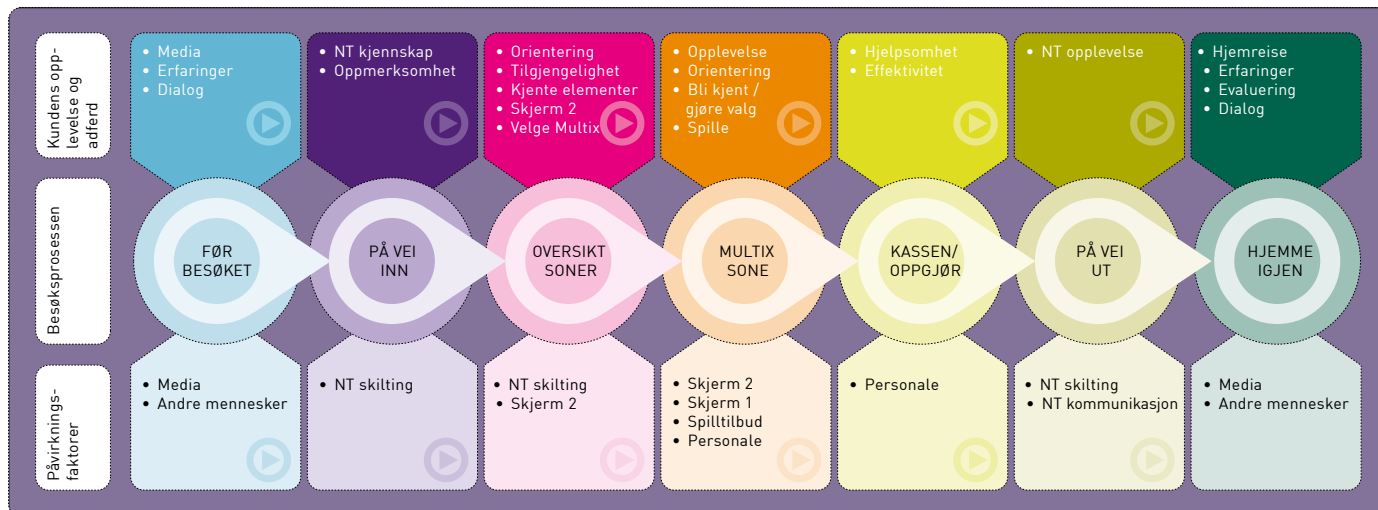
Beregnet provisjon går frem av avstemmingsrapporten som kan hentes på Tippetorget (www.tippetorget.no).

4.PLASSERING



4.1.1 KJØPERSTIEN

Media, reklame og dialog med andre påvirker forbrukeren allerede før han/hun tar turen til kiosken mm. Det er Norsk Tippings og lokalinnehavers felles oppgave å enten forsterke eller avkrefte det inntrykket forbruker har etablert før første møte med vårt produkt.



4.1.2 KUNDENS TANKEMØNSTER

1. Førsteintrykk

Kunden avstemmer om leverandøren er den de sier de er, i henhold til opptreden i reklame, media etc.

2. Oversikt

Kunden skaffer seg oversikt over og registrerer tilbudene, bearbejder disse og motiveres til videre handling.

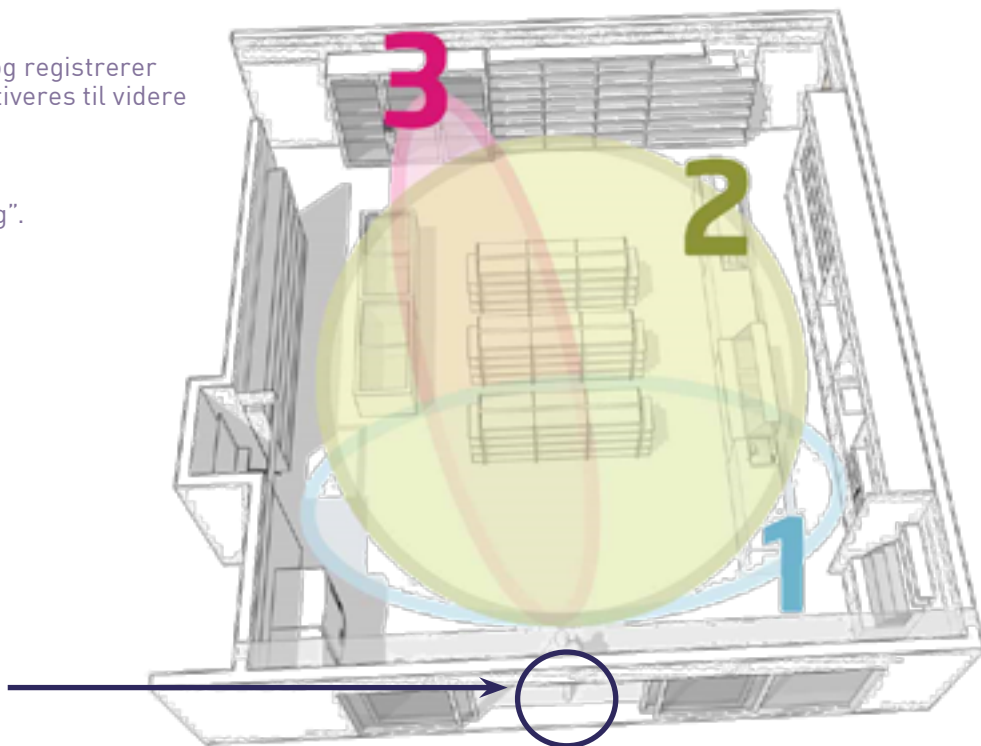
3. Beslutning - Veivalg

Kunden gjør et veivalg; "dit skal jeg".

Veivalget bygger da på

- kjente henvendelsespunkter
- opplevd tilgjengelighet
- gode gangsoner.

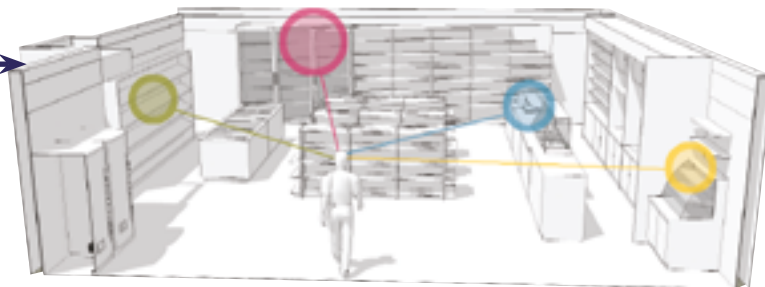
"Det tar en kunde 3-10 sekunder å bestemme seg for en handling"



4.1.3 SIKT- OG GANGSONER

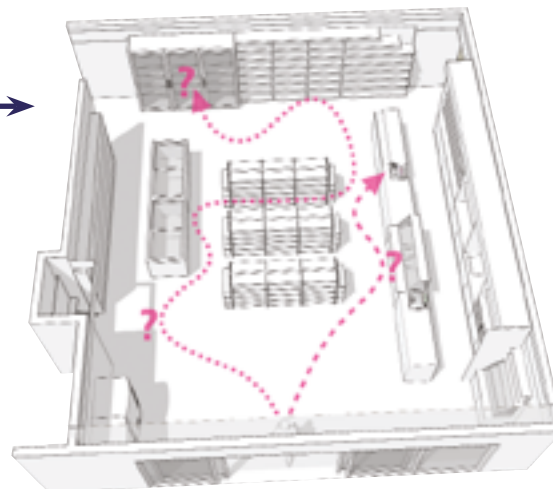
Siktsoner – visuell nærhet

Ved å planlegge og prioritere siktsoner, styres rekkefølgen og innhold på de inntrykkene som formidles til kundene. Det er viktig å passe på at man får kunden til å registrere mer av det totale tilbud og at det samtidig fortelles om hva som er viktigst. Det fortelles dermed en “historie” om arenaens tilbud og prioriteringer. Visuell nærhet er viktig for å formidle vår tilstedeværelse.



Gangsoner – fysisk nærhet

Ved å planlegge og prioritere hvor det er ønskelig å lede kundene (uten å “tvinge” dem), kan arenaen forsikre seg om at kundene oppfatter de produkter, tjenester, tilbud og/eller opplevelser arenaen ønsker at de skal forholde seg til.



4.2.1 REGLER FOR PLASSERING

Hovedregler for plassering

1. VLT Spillterminalen(e) skal plasseres slik at det til enhver tid kan føres ansvarlig tilsyn med spillaktiviteten.
2. Det skal søkes å plassere spillterminalen(e) mest mulig opplevd tilgjengelig, uten at det går utover andre varegrupper. MERK: Optimal plassering er avgjørende for spillterminalenes inntjeningsmuligheter.
3. Dersom arenaen har NT spillinteriør, er det ønskelig at spillterminalen(e) plasseres i forlengelsen av dette (inntil vegg).
4. Spillterminalen(e) skal primært plasseres sam-men (hvis flere), men der hvor dette ikke er mulig kan spredt løsning godtas, dog må det tas hensyn til elektrisitet og øvrig kabling.
5. Spillterminalen(e)s side skal plasseres 15 cm fra sidevegg. Optimal avstand mellom to terminaler er 30 cm, dog absolutt minimum 20 cm.
6. Plassering foran vindu skal være min. 15 cm fra vindu. Sideveis plassering ved vindu skal ikke forekomme.

Regler for lokalet

1. Det skal foretas en vurdering av hvert enkelt lokales egnethet og beliggenhet.
2. Lokalet skal være permanent.
3. Spillterminalen skal plasseres innendørs i kontrollerbare områder hvor det er tilrettelagt for en effektiv håndheving av 18 års aldersgrense.

Annet

1. Det skal alltid være rent og ryddig i området rundt spillterminalen.
2. Norsk Tipping og lokalinnhaver tar et felles ansvar for å finne oppstillingsplass som optimaliserer inntjening for begge parter.

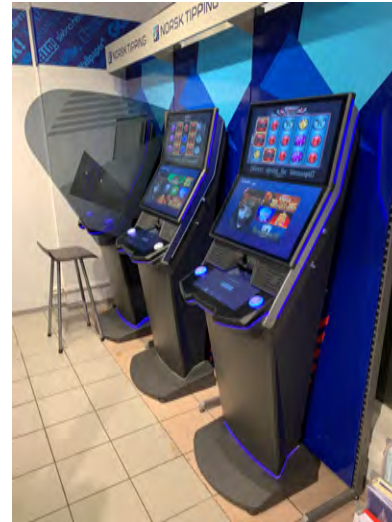
4.2.2 OPPSTILLINGSPRINSIPPER

A.

Veggløsning (preferert løsning):

For 2 eller flere spillterminaler

- Minimum 30 cm mellom spillterminalene:
 - Gir spilleren mer privat spillerom/spill-erkomfort.
 - Er estetisk sett mer behagelig for øyet.



B.

“Rygg mot rygg”-løsning :

- Obs konflikt med gangsoner.
- Lettere rengjøring.

For 2 spillterminaler

- Positivt med to synsvinkler.

For 4 eller flere spillterminaler

- 2 og 2 terminaler settes rygg mot rygg.
- Min. 30 cm mellom de parvise spillterminalene.
- Positivt med to synsvinkler.



4.3 BEREGNING AV ANTALL

Antall VLT terminaler vurderes ut fra følgende kriterier;

Det skal utplasseres minst 2 spillterminaler. Kun unntaksvis skal det utplasseres 1 spillterminal i lokalet.

For øvrig legges følgende til grunn;

- Kioskens spillomsetning
- Besøksfrekvens
- Tilgjengelig plass
- Beliggenhet
- Potensial



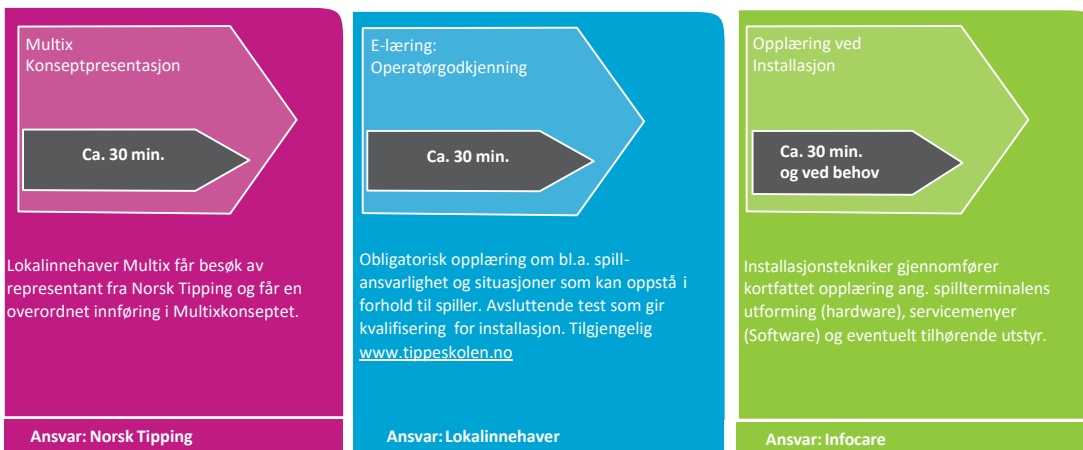


5. OPPLÆRING

Holdninger og forventninger i samfunnet stiller høye krav til det å drive en ansvarlig spillvirksomhet. For Norsk Tippings omdømme, og for spillerne, er det viktig at alle ansatte, kommisjonærer og lokalinnehavere har innsikt i spillansvarlighet.

Norsk Tipping har forpliktet seg til å følge internasjonale standarder som krever opplæring i spillansvarlighet av medarbeidere og kommisjonærer/lokalinnehavere, og vil derfor gjennomføre obligatorisk opplæring for disse.

OPPLÆRINGSPROGRAM



DRIFT OG SUPPORT – DAGLIGE RUTINER

For å drifte Multix VLT (video lottery terminal) spillterminalene må lokalinnehaver følge noen rutiner rundt praktisk vedlikehold.

Åpning/stenging

Åpningstidene til VLT spillterminalen styres sentralt av Norsk Tipping og spillterminalen vil derfor åpnes og stenges automatisk. Norsk Tippings sentrale åpningstider er kl 07.00 – 24.00. Lokalinnehaver skal IKKE stenge eller åpne spill-terminalen.

VLT Spillterminal skal stå påskrudd 24 timer i døgnet pga overvåkning av eventuelle feilkoder og for oppdatering av nye spill , feilrettinger og øvrig vedlikehold av programvare.

Strømforbruk er minimalt , anslått til ca 1kwh per maskin per natt. -

- Sørge for at informasjonsbrosjyre om Hjelpelinjen er tilgjengelig for spiller.
- Bestille brosjyrer fra Norsk Tipping ved behov.
- Lokalinnehaver skal føre tilsyn med spillaktiviteten og for utstyret som er installert av Norsk Tipping.

Multix VLT ved strømbrudd

Hvis strømmen i bingoen går så kan det hende en prosedyre må følges for å få Multix VLT i gang:

- Slå VLT av med bryter på høyre bakside , vippebryter.
- Slå på igjen etter ca 5-10 sekunder.

Årsaken til dette er at VLT spillterminalens nett-tilgang kan henge seg opp hvis strømmen har gått i bingoen.

• Lokalinnehavers oppgaver

- Drift av konsept i henhold til denne Konsepthåndboken.
- Lokalinnehaver forplikter seg til å gjennomføre opplæring av sine medarbeidere, i henhold til de til enhver tid gjeldende retningslinjer.
- Føre tilsyn med spillterminalen(e) og spillaktiviteten for å sikre at retningslinjer for ansvarlighet følges.
- Sørge for at det innenfor åpningstiden, til enhver tid, er en spillansvarlig til stede.

6.1 DRIFT

Lokalinnehavers oppgaver

- Drift av konsept i henhold til denne Konsepthåndboken.
- Lokalinnehaver forplikter seg til å gjennomføre opplæring for sine medarbeidere i henhold til de til enhver tid gjeldende retningslinjer.
- Føre tilsyn med spillterminalen(e) og spillaktiviteten for å sikre at retningslinjer for ansvarlighet følges.
- Sørge for at det innenfor åpningstiden, til enhver tid, er en spillansvarlig til stede.
- Sørge for at informasjonsbrosjyre om Hjelpelinjen er tilgjengelig ved spillterminalen.
- Bestille brosjyrer fra Norsk Tipping ved behov.

Rengjøring

- Spillterminalen skal rengjøres daglig.
- Glasset som dekker de tre skjermene på spillterminalen rengjøres med glass rens på sprayflaske. Merk! Glass rens/spray benyttes KUN på skjermene!
- Alle andre overflater på spillterminalen rengjøres med en lett fuktet

klut uten bruk av kjemikalier/såpe – tørk deretter av med en myk, tørr klut.

- Hvis væske søles på VLT spillterminalen, tørk og rengjør så raskt som mulig! Hvis spillterminalen ikke fungerer, ring Norsk Tippings Kundeservice på tlf. nr. 62507770.
- Sørge for at området (gulvarealet)

rundt spillterminalen alltid fremstår ryddig og rent!

Servicekortet/“Service Mode”

Servicekort (smartkort) med PIN-kode for lokalinnehaver mottas fra Norsk Tipping ved installering av spillterminal(er). Ved bruk av servicekort vil man få tilgang til Service mode“-menyen.

- Sett inn servicekortet i spillterminalen.
- Tast PIN.

- Etter man er logget inn finnes følgende valg:

Service menu:

- Justere lyd.
- Restarte spillterminal.

Exit:

- Forlater Service mode.

Dersom servicekort kommer på avveie kontakt Kundeservice umiddelbart. Ved tap må lokalinnehaver bestille nytt servicekort.

6.2 SUPPORT

De fleste feilmeldinger/problemstillinger kan løses enkelt av lokalinnehaver på stedet.

Bruk:

- Servicekort/"Service mode"-meny

Hvis dette allikevel ikke er mulig, kontakt Norsk Tippings Kundeservice: **62507770**

Åpningstider:

Mandag – lørdag: 07-23

Søndag/helligdager: 10-23

Norsk Tippings Kundeservice diagnostiserer feil og veileder lokalinnehaver pr. telefon.

Hvis situasjonen vurderes slik at det er behov for service på stedet, bestilles og håndteres dette av Norsk Tippings Kundeservice etter avtale med lokalinnehaver. Krav til responstid hos feltservicepartner sikrer hurtig feilretting.



Følgende feilsituasjoner kan oppstå på VLT spillterminalene:

- Strømbrudd
Vent til strømmen returnerer; VLT spillterminalene skal da slå seg på automatisk. Eventuelt restart ved å benytte bryter på VLT , bakside på høyre side - 5 sekunder mellom av og på.
- Nettverksbrudd (router feil) eller lokale brudd på oppstillingssted. VLT spillterminalens skjerm vil vise "Stengt for spill". VLT skal starte automatisk når nettverk er tilbake.
- Spillestopp ved stengning
Spiller kan bli stoppet midt i et spill hvis VLT stenges for spill for kvelden.
- Heng situasjoner/software feil : Dersom det oppstår teknisk feil , så kan kunden fortsette å spille på en annen VLT i lokalet. Sentralsystemet til NT har spillet og kundestatus lagret til enhver tid.

Hardware feil (Teknisk feil eller Hærværk)
Ring 62507770. Norsk Tippings Kundeservice veileder per telefon eller bestiller service utført på stedet av feltservicepartner. NT dekker alle servicekostnader.

Mulige konsekvenser som følge av feilsituasjon:

Hvis spiller er midt i et spill og en feilsituasjon inntreffer eller spillstopp inntreffer, skjer følgende:

- Spillet lagres i 24 timer i Norsk Tippings sentralsystem.
- Spiller kan gjenoppta spillsesjon på en annen VLT.
- Pengene blir værende hos Norsk Tippings sentralsystem på spillsaldoen i 24 timer før det blir overført automatisk til spillerkort.
- Hvis spiller ikke fortsetter spillet innen 24 timer, taper spiller innsatsen på det konkrete spillet han/hun spilte ved spillestopp, men ikke resten av summen som er overført til VLT.
- Lokalinnehaver kan restarte VLT bl.a. ved hengsituasjoner ved å bruke service mode/service kort. **Eventuelt restart ved å benytte bryter på bakside , høyre side** eller ring Norsk tipping Kundeservice på tlf 62507770



Norsk Tipping – spenning, glede og nytte

Vi gir drømmen en sjanse, både for våre spillere og overskuddsmottakere. Hvert år kommer spillemidlene lokale idretts- og kulturmiljøer og frivillige humanitære organisasjoner over hele landet til gode.

Norsk Tipping er et heleid statlig aksjeselskap som er underlagt Kulturdepartementet.

Det er bred politisk enighet om at pengespill skal være regulert, for å hindre negativ spilleatferd.



NORSK TIPPING