



**PVS Australia Pty Ltd**

**Κώδικας Δεοντολογίας για Υπεύθυνη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια**

***Taylors Lakes Family Hotel***

**Αύγουστος 2020**



## 1. Μήνυμα για Υπεύθυνη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια

Αυτός ο χώρος δεσμεύεται να παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα φροντίδας πελατών και υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια. Ο Κώδικας Δεοντολογίας για Υπεύθυνη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια περιγράφει πώς το κάνουμε.

Αυτός ο χώρος έχει καθήκον να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση των βλαβών από τη λειτουργία μηχανών τυχερών παιχνιδιών εντός αυτού. Περιλαμβάνεται η παρακολούθηση της καλής κατάστασης των παικτών, η αποθάρρυνση από το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι και η παρέμβαση όταν ένα άτομο επιδεικνύει συμπεριφορά που δείχνει βλάβη από τυχερά παιχνίδια.

Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και/ή στο ταμείο εντός της αίθουσας.

## 2. Πού μπορείτε να βρείτε τον Κώδικα Δεοντολογίας

Αυτός ο Κώδικας θα είναι διαθέσιμος σε γραπτή μορφή στους πελάτες κατόπιν αιτήματος. Περιλαμβάνονται οι κυριότερες κοινοτικές γλώσσες. Ενημερωτική πινακίδα υπάρχει στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στο ταμείο εντός της αίθουσας.

Ο Κώδικας θα διατίθεται επίσης (εκτός από τα Αγγλικά) σε κοινοτικές γλώσσες στην ιστοσελίδα του χώρου. (Αυτό ισχύει μόνο για περιπτώσεις που ο χώρος έχει ιστοσελίδα)

Οι γλώσσες θα περιλαμβάνουν:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμέζικα
- Κινέζικα
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

## 3. Πληροφορίες για την Υπεύθυνη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια

Αυτός ο χώρος εμφανίζει πληροφορίες για υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια με μια σειρά μορφών, που περιλαμβάνουν συσκευές ηχητικών μηνυμάτων, φυλλάδια και αφίσες. Αυτές οι πληροφορίες θα διατίθενται για τους πελάτες σε όλη την αίθουσα παιχνιδιών.

#### 4. Επαφή με Πελάτες-Επικοινωνία με Παίκτες

Αυτός ο χώρος δεσμεύεται να παρέχει σταθερά υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση πελατών. Περιλαμβάνεται η συνεχής γνώση της κατάστασης των πελατών και η ευθύνη του χώρου έναντι της Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια.

Αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι οι επικοινωνίες με τους πελάτες:

- δεν παρακινούν ένα άτομο να μπει ή να παραμείνει στην αίθουσα των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών
- δεν παρακινούν σε παιχνίδι στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών (με την εξαίρεση μηνυμάτων που αποτελούν τμήμα νόμιμου προγράμματος αφοσίωσης πελατών), ή
- δεν ενισχύουν ή ενθαρρύνουν πλάνες ή παρανοήσεις σχετικά με τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, οι οποίες περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε:
  - ο το να ειπωθεί σε κάποιο άτομο ότι μπορεί να κερδίσει χρήματα παίζοντας σε μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών
  - ο το να ειπωθεί σε κάποιο άτομο ότι ένα μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών ή μηχάνημα τζάκποτ έχει ή δεν έχει δώσει χρήματα ή ότι πρόκειται να δώσει κέρδη
  - ο συζητήσεις περί τύχης ή προλήψεων
  - ο το να ειπωθεί σε κάποιο άτομο ότι «παραλίγο» σημαίνει πως το μηχάνημα θα δώσει σε λίγο κέρδη
  - ο το να υπονοηθεί ή να ενθαρρυνθεί η πεποίθηση ότι ένα γύρισμα σε ένα μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών δεν είναι ανεξάρτητο από ένα άλλο γύρισμα στο ίδιο μηχάνημα
  - ο το να υπονοηθεί ή να ενθαρρυνθεί η πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί ένα άτομο να χρησιμοποιήσει για να κερδίσει, όταν παίζει σε μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό του στοιχήματος ανά γραμμή ή αριθμό γραμμών στις οποίες γίνεται το στοιχημα), ή
  - ο το να ειπωθεί σε ένα άτομο ότι τού ή τής αξίζει να κερδίσει.

Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλιστεί ότι η επικοινωνία με τους πελάτες αποθαρρύνει το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

Με εξαίρεση τη σήμανση ΕFTPOS, αυτός ο χώρος δεν πρέπει να παρακινεί ένα άτομο:

- να αποσύρει χρήματα ή να αποσύρει περισσότερα χρήματα από σημείο ή μηχανήμα ανάληψης μετρητών, ή
- να φύγει από τον εγκεκριμένο χώρο για να βρει χρήματα ή να βρει περισσότερα χρήματα, που θα δώσουν σε αυτό το άτομο τη δυνατότητα να παίξει ή να συνεχίσει να παίζει σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

Ωστόσο, αυτός ο χώρος μπορεί να κατευθύνει ένα άτομο σε σημείο ή μηχανήμα ανάληψης μετρητών, όταν του ζητηθεί από πελάτη.

## **5. Επαφή με πελάτες – Σημάδια Αγωνίας**

Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών και οι είσοδοι σε αυτήν παρακολουθούνται συνεχώς όταν οι μηχανές είναι διαθέσιμες για παιχνίδι.

Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι πελάτες στην περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται τακτικά για να διαπιστωθεί αν παρουσιάζουν συμπεριφορά που δείχνει βλάβη εξαιτίας τυχερών παιχνιδιών.

Αυτός ο χώρος δεν πρέπει να ενθαρρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να παίζει έντονα ή παρατεταμένα σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο αναμένεται να ζητήσει από ένα άτομο να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών, σε περίπτωση που υπήρξε επαφή και αυτή έδειξε ότι αυτό το άτομο είναι οργισμένο κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού ή έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του παιχνιδιού του.

Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο αναμένεται να έρθει σε επαφή με ένα άτομο που έχει παρατηρηθεί ότι παίζει σε μηχανήματα για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και να ζητήσει από αυτό το άτομο να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή με τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο αναμένεται να έρθει σε επαφή με ένα άτομο που:

- του έχει ζητηθεί να κάνει διάλειμμα και αρνείται να απομακρυνθεί από την περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών
- παίζει σε πολλά μηχανήματα συγχρόνως, ή
- κρατά κατελιμμένη μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για να παίξει σε άλλη.

Ένα άτομο που πλησιάζει ένα μέλος του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με υπηρεσίες αντιμετώπισης προβλημάτων με τυχερά παιχνίδια ή

παρουσιάζει ενδείξεις ότι έχει πρόβλημα με το παιχνίδι, θα οδηγείται στον Υπάλληλο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια (Responsible Gambling Officer)/στον Διευθυντή Υπηρεσίας (Gaming Duty Manager) για βοήθεια.

Ένα μέλος του προσωπικού, που θα προσφέρει βοήθεια, θα προσεγγίζει όποιοι πελάτη εμφανίζει σημάδια αγωνίας ή απαράδεκτη συμπεριφορά.

Οι επαφές του Υπαλλήλου Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια (Responsible Gambling Officer) με πελάτες πρέπει να καταγράφονται σε Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια.

## **6. Προσωπικό του Χώρου Τυχερών Παιχνιδιών**

Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε τυχερά παιχνίδια. Περιλαμβάνονται τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, το κίνο ή ο στοιχηματισμός κατά την ημέρα της εργασίας τους.

Η διεύθυνση του χώρου μπορεί να αποφασίσει να μην επιτρέψει στο προσωπικό να παίζει σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών ανά πάσα στιγμή.

Αυτός ο χώρος θα παρουσιάζει την πολιτική συμμετοχής του προσωπικού σε τυχερά παιχνίδια στο Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών για Υπεύθυνη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια μαζί με μια Δήλωση Πολιτικής για τη Συμμετοχή του Προσωπικού σε Τυχερά Παιχνίδια που θα βρίσκεται στο Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια του Χώρου.

Αυτός ο χώρος πρέπει να παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό για να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια. Επίσης, αυτός ο χώρος θα βοηθά οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού δείχνει ότι ενδεχομένως έχει πρόβλημα εξαιτίας των τυχερών παιχνιδιών διασφαλίζοντας ότι του/της δίνονται πληροφορίες σχετικά με το πρόβλημα, καθώς και διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης. Το δικαίωμα απορρήτου του εργαζομένου θα είναι σεβαστό και οποιαδήποτε τέτοια ζητήματα δεν θα καταγράφονται στο μητρώο

## **7. Επαφή με Υπηρεσίες Υποστήριξης για Προβλήματα από Τυχερά Παιχνίδια**

Αυτός ο χώρος δεσμεύεται να διατηρεί ισχυρούς δεσμούς με τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης για προβλήματα από τυχερά παιχνίδια. Αυτός ο χώρος αναμένεται ότι θα διασφαλίζει πως το προσωπικό που έχει την καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας του και υπάλληλοι υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια θα συναντιούνται με τον καθορισμένο από τον χώρο υπάλληλο υποστήριξης τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες. Λεπτομέρειες αυτών των συναντήσεων θα φυλάσσονται σε Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια.

## **8. Το Περιβάλλον των Τυχερών Παιχνιδιών**

Αυτός ο χώρος δεν πρέπει να ενθαρρύνει ένα άτομο να παίζει σε πολλά μηχανήματα συγχρόνως.

Αυτός ο χώρος πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει ένα άτομο από το να κρατά κατειλημμένο ένα μηχάνημα για να παίξει σε ένα άλλο στην περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών.

Κατά τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων φαγητού και ποτού έξω από τον χώρο των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών, αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι ένα άτομο μπορεί να παραγγείλει φαγητό και ποτό και να σερβιριστεί χωρίς να χρειάζεται να μπει στην περιοχή των μηχανημάτων.

Αυτός ο χώρος μπορεί να προσφέρει φαγητό ή ποτό σε ένα άτομο που κάθεται σε μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών ή παίζει σε αυτό, με την προϋπόθεση ότι αυτό προσφέρεται στο πλαίσιο επαφής με αυτό το άτομο.

## **9. Υπάλληλος Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια**

Αυτός ο χώρος πρέπει να ορίσει Υπαλλήλους Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια γι' αυτόν τον χώρο.

Ένας Υπάλληλος Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια πρέπει να είναι διαθέσιμος στην περιοχή των μηχανημάτων ανά πάσα στιγμή όταν τα μηχανήματα είναι διαθέσιμα για παιχνίδι.

Αυτός ο χώρος πρέπει να έχει σε εμφανές σημείο της περιοχής των μηχανημάτων μια ειδοποίηση που να ενημερώνει ότι ένας Υπάλληλος Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια είναι διαθέσιμος για βοήθεια ανά πάσα στιγμή.

Ο Υπάλληλος Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια αυτού του χώρου πρέπει να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για:

- να παρακολουθεί την περιοχή των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον Νόμο, τους κανονισμούς και αυτόν τον Κώδικα
- να διασφαλίζει ότι το προσωπικό καταγράφει στο μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια συμβάντα και παρεμβάσεις
- να παρατηρεί πελάτες που επιδεικνύουν συμπεριφορά που δείχνει βλάβη από τυχερά παιχνίδια και να παρέχει βοήθεια όπου χρειάζεται
- να παρέχει συμβουλές στο προσωπικό σχετικά με τη βλάβη από τυχερά παιχνίδια και πώς να αντιμετωπίζουν σημάδια τέτοιας βλάβης, και

- να απαντά σε ερωτήσεις πελατών και παράπονα σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο.

Ένας Υπάλληλος Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια πρέπει να ολοκληρώσει την καθορισμένη εκπαίδευση υπεύθυνης παροχής τυχερών παιχνιδιών, αν υπάρχει.

## **10. Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια**

Αυτός ο χώρος πρέπει να δημιουργήσει και να διατηρεί ένα μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, και να διασφαλίσει ότι καταγράφονται σε αυτό το μητρώο οι λεπτομέρειες όλων των σχετικών συμβάντων υπεύθυνης συμμετοχής και παρεμβάσεων, που περιλαμβάνουν:

- ημερομηνία και ώρα του συμβάντος
- λεπτομέρειες του συμβάντος
- λεπτομέρειες της παρέμβασης που έγινε για την αντιμετώπιση του συμβάντος
- λεπτομέρειες για το πώς αντιμετώπισε ο πελάτης την παρέμβαση, αν είναι γνωστές
- ημερομηνία και ώρα της καταγραφής στο μητρώο, και
- το όνομα του ατόμου, αν το άτομο το δίνει με τη θέλησή του.

Σύμφωνα με τον Νόμο περί Απορρήτου 1988, το μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια θα φυλάσσεται σε ασφαλές μέρος εντός του χώρου και θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτό μόνο η Αστυνομία της Βικτώριας και επιθεωρητές του προσωπικού του χώρου εντεταλμένοι από την Επιτροπή Κανονισμών Τυχερών Παιχνιδιών και Αλκοολούχων Ποτών της Βικτώριας (VCGLR).

Αυτός ο χώρος πρέπει να διατηρεί τις πληροφορίες στο μητρώο για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταγράφηκαν στο μητρώο.

Αυτός ο χώρος πρέπει να παρέχει αντίγραφο του μητρώου στην Επιτροπή Κανονισμών Τυχερών Παιχνιδιών και Αλκοολούχων Ποτών της Βικτώριας κατόπιν αιτήματος.

Αυτός ο χώρος μπορεί να δίνει πληροφορίες που περιέχονται στο μητρώο σε Υπάλληλο Υποστήριξης Χώρου για σκοπούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης, με την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν το όνομα ή χαρακτηριστικά ταυτοποίησης οποιουδήποτε ατόμου.

## 11. Παράπονα Πελατών

Ένας πελάτης με παράπονο σχετικά με τη λειτουργία αυτού του κώδικα Δεοντολογίας πρέπει να το υποβάλει γραπτώς απευθείας στη διεύθυνση του χώρου. Όλα τα παράπονα θα ελέγχονται από τον Διευθυντή του Χώρου, για να διασφαλιστεί ότι αφορούν τη λειτουργία αυτού του Κώδικα. Παράπονα σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τη λειτουργία των μηχανημάτων πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στον Διευθυντή Χώρου/προσωπικού σε υπηρεσία. Το προσωπικό του Χώρου θα βοηθήσει τους πελάτες με αυτή τη διαδικασία, αν ζητηθεί.

Τα παράπονα θα διερευνώνται με ευαισθησία και το συντομότερο δυνατόν. Τα παράπονα θα επιλύονται με τον ακόλουθο τρόπο:

- όλα τα παράπονα θα αναγνωρίζονται αμέσως
- αν αποφασιστεί να μη διερευνηθεί το παράπονο ως μη σχετιζόμενο με τη λειτουργία του Κώδικα, θα ενημερωθείτε για τους λόγους
- κατά τη διερεύνηση του παραπόνου σας, ο Διευθυντής του Χώρου μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από το σχετιζόμενο μέλος του προσωπικού σχετικά με το θέμα της καταγγελίας
- ο Διευθυντής του Χώρου θα επιδιώξει να εξακριβώσει αν έχετε αντιμετωπιστεί εύλογα και σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Συμμετοχή σε Τυχερά Παιχνίδια
- αν το παράπονό σας τεκμηριωθεί, ο Διευθυντής του Χώρου θα σας ενημερώσει για τις ενέργειες που θα γίνουν ώστε να επιλυθεί το πρόβλημα
- θα ενημερώνεστε πάντα για το αποτέλεσμα του παραπόνου σας
- τα στοιχεία του παραπόνου σας θα τηρούνται στο Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια
- πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα δίνονται στην επιτροπή VCGLR, αν ζητηθεί.

Αν ένα παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί στον χώρο, πηγαίνει για επίλυση στο Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών Αυστραλίας (IAMA). Οποιοδήποτε μέρος εμπλέκεται στο παράπονο μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA. Για την υποβολή παραπόνου οποιοδήποτε μέρος μπορεί να μεταβεί στην ιστοσελίδα του IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), να κατεβάσει ένα έντυπο Επίλυσης Διαφορών και μετά να το υποβάλει συμπληρωμένο στο IAMA, με το σχετικό τέλος. Ο διαμεσολαβητής / διαιτητής θα επικοινωνήσει κατόπιν και με τα δύο μέρη για να διευκολύνει μια επίλυση. Αυτά τα έντυπα είναι επίσης διαθέσιμα σε αυτόν τον χώρο.



*Σημείωση: Παράπονα που στέλνονται σε αυτόν τον ανεξάρτητο φορέα μπορεί να είναι ακριβή. Όλα τα μέρη παροτρύνονται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα στο επίπεδο του χώρου πριν πάνε σε επαγγελματική διαμεσολάβηση.*

*Τα έγγραφα σχετικά με όλα τα παράπονα (έγκυρα και μη έγκυρα) εις βάρος του Κώδικα πρέπει να διατηρούνται στον Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια, για να έχει πρόσβαση η επιτροπή VCGLR, όπως απαιτείται.*

## **12. Απαγόρευση Συμμετοχής Ανηλίκων σε Τυχερά Παιχνίδια**

Η συμμετοχή ανηλίκων σε τυχερά παιχνίδια, συμπεριλαμβανομένης της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών, απαγορεύεται. Στην είσοδο κάθε αίθουσας τυχερών παιχνιδιών είναι τοποθετημένες πινακίδες που απαγορεύουν την είσοδο σε ανηλίκους. Όλο το προσωπικό μοιράζεται την ευθύνη να ζητά απόδειξη ηλικίας, αν δεν είναι σίγουροι ότι ένας πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Αν ο πελάτης δεν μπορεί να προσκομίσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, πρέπει να του ζητηθεί να φύγει από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

## **13. Διαφήμιση και Προωθήσεις**

Η άνευ παραλήπτη διαφήμιση προϊόντων Ηλεκτρονικών Μηχανημάτων Τυχερών Παιχνιδιών (EGM) απαγορεύεται στη Βικτώρια.

Όλη η μη EGM διαφήμιση που γίνεται από αυτόν τον χώρο ή για λογαριασμό του θα συμμορφώνεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας διαφήμισης που υιοθετήθηκε από την Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών (AANA).

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και προώθηση θα ελέγχεται με βάση έναν κατάλογο που έχει καταρτιστεί από τον Κώδικα Δεοντολογίας της AANA για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση.

Επιπλέον, πριν από τη δημοσίευση, η διεύθυνση θα εξετάζει όλο το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό, για να διασφαλίζει ότι:

- δεν θα είναι ψευδές, παραπλανητικό ή απατηλό σχετικά με αποδόσεις, βραβεία ή τις πιθανότητες νίκης
- δεν θα είναι προσβλητικό ή άσεμνο στη φύση του
- δεν θα δημιουργεί την εντύπωση ότι η συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση
- δεν θα προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών
- πριν από τη δημοσίευση θα έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου παρουσιάζεται ότι κέρδισε ένα βραβείο.

#### **14. Πληροφορίες για το Πρόγραμμα Αφοσίωσης Πελατών**

Στην περίπτωση που αυτός ο χώρος προσφέρει ένα πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών, θα διατίθεται ένα φυλλάδιο στο οποίο θα εκτίθενται λεπτομερώς οι κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών που είναι διαθέσιμο στους συμμετέχοντες.

Αυτές οι πληροφορίες θα περιλαμβάνουν τους κανόνες του προγράμματος αφοσίωσης, μεταξύ αυτών το πώς και πότε συσσωρεύονται, λήγουν και εξαργυρώνονται οι επιβραβεύσεις.

Οι συμμετέχοντες θα ενημερώνονται σχετικά με τυχόν κέρδη που έχουν συγκεντρώσει στο πλαίσιο του προγράμματος αφοσίωσης, μέσω γραπτής δήλωσης ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Αυτο-αποκλεισμένα άτομα δεν μπορούν να συμμετάσχουν ή να παραμείνουν σε οποιοδήποτε πρόγραμμα αφοσίωσης.

#### **15. Εφαρμογή του Κώδικα**

Αυτός ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι ο Κώδικας περιλαμβάνεται στην εισαγωγική διαδικασία που παρέχεται για το προσωπικό πριν αρχίσει να εργάζεται. Κατά την εισαγωγή του Κώδικα, ο χώρος πρέπει να διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό που επί του παρόντος εργάζεται στον χώρο θα παίρνει ένα αντίγραφο του Κώδικα. Ο χώρος θα διασφαλίσει επίσης ότι η PVS Australia Pty Ltd θα διεξάγει τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης με τον Κώδικα. Η συχνότητα αυτών των ελέγχων θα είναι στη διακριτική ευχέρεια του χώρου και της PVS Australia Pty Ltd.

#### **16. Επανεξέταση του Κώδικα Review of the Code**

Αυτός ο Κώδικας επανεξετάζεται κάθε χρόνο για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών και τυχόν Υπουργικές Οδηγίες. Επίσης, αυτή τη φορά θα επανεξεταστεί η λειτουργία και η αποτελεσματικότητα του Κώδικα για τους προηγούμενους 12 μήνες. Η επανεξέταση ζητά σχόλια από όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, που περιλαμβάνουν το προσωπικό του χώρου, πελάτες και υπηρεσίες υποστήριξης για προβλήματα από τυχερά παιχνίδια.

Οι απαιτούμενες αλλαγές στις πρακτικές του χώρου θα επισημανθούν και κατόπιν θα εφαρμοστούν, όπου είναι δυνατόν. Οποιοσδήποτε αλλαγές θα καταγραφούν στο Μητρώο Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια του χώρου.