

**(Όνομα λέσχης)**

**Κώδικας  
Δεοντολογίας  
Υπεύθυνου  
Παιχνιδιού**

**2017**

**ΕΚΔΟΣΗ 1.1**



**frontier**hospitality

## Κώδικας δεοντολογίας υπεύθυνου παιχνιδιού λέσχης ηλεκτρονικών παιχνιδιών (EGM)

### 1. Δέσμευση λέσχης όσον αφορά το υπεύθυνο παιχνίδι

Το παρόν μήνυμα αναγράφεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή/και στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών:

*Η εν λόγω λέσχη δεσμεύεται να παρέχει στους πελάτες την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και τα καλύτερα πρότυπα υπεύθυνου παιχνιδιού. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού που μας διέπει περιγράφει πώς το επιτυγχάνουμε αυτό.*

*Υπεύθυνο παιχνίδι σημαίνει ότι οι καταναλωτές κάνουν μια λογική και συνετή επιλογή με βάση τις γνώσεις και τις ιδιαιτερότητές τους. Σημαίνει κοινή ευθύνη με συλλογική δράση από τη μεριά της εταιρίας τυχερών παιχνιδιών, της κυβέρνησης, των ατόμων και των κοινοτήτων.*

### 2. Διαθεσιμότητα κώδικα δεοντολογίας

Ο παρόν Κώδικας θα διατίθεται στους πελάτες σε γραπτή μορφή, στις κυριότερες γλώσσες της κοινότητας, κατόπιν αιτήσεως. Μια επιγραφή που υπάρχει στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ενημερώνει σχετικά τους πελάτες.

Ο παρόν Κώδικας θα διατίθεται επίσης στον ιστότοπο της λέσχης, στις γλώσσες της κοινότητας. (Ισχύει μόνο όπου η λέσχη διαθέτει ιστότοπο)

Οι γλώσσες θα είναι:

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

### 3. Πληροφορίες περί υπεύθυνου παιχνιδιού

Σε αυτή τη λέσχη προβάλλονται πληροφορίες περί υπευθύνου παιχνιδιού σε διάφορες μορφές, μεταξύ των οποίων φυλλάδια, αφίσες και οθόνες Προβολής Πληροφοριών Παίκτη (PIDs) των Ηλεκτρονικών Παιχνιδιών (EGM)

Μερικά παραδείγματα:

(α) Πώς να παίζετε υπεύθυνα

CHANCE OF WINNING	
COIN VALUE	CHANCE OF WINNING
£1000	1 in 100,000,000
£500	1 in 50,000,000
£200	1 in 20,000,000
£100	1 in 10,000,000
£50	1 in 5,000,000
£20	1 in 2,000,000
£10	1 in 1,000,000
£5	1 in 500,000
£2	1 in 250,000
£1	1 in 125,000
50p	1 in 62,500
20p	1 in 25,000
10p	1 in 12,500
5p	1 in 6,250
2p	1 in 3,125
1p	1 in 1,562

(β) Πώς να παίρνετε και να τηρείτε μια απόφαση προδέσμησης

(γ) Διαθεσιμότητα υποστηρικτικών υπηρεσιών

(δ) Η πολιτική καταβολής κερδών είναι η εξής:

Εκ του νόμου, όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις (μάρκες) ύψους από \$1,000 και πάνω που προέρχονται από ένα ηλεκτρονικό παιχνίδι καταβάλλονται στο ακέραιο μέσω επιταγής που δεν εξαργυρώνεται σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη δεν μπορούν να καταβληθούν με τη μορφή πίστωσης για συμμετοχή σε κάποιο παιχνίδι (μάρκες).

(ε) Η απαγόρευση παροχής πίστωσης στο παιχνίδι

Ο Νόμος περί Τυχερών Παιγνίων (Gambling Regulation Act) του 2003 απαγορεύει σε αυτή τη λέσχη να παρέχει πίστωση στους πελάτες για να παίζουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

(στ) Αυτή η λέσχη παρέχει ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού. Οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με τον Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού / Διευθυντή Υπηρεσίας ή να προμηθευτούν ένα αντίγραφο του φυλλαδίου αυτοαποκλεισμού που διατίθεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



(ζ) Περαιτέρω πληροφορίες περί υπεύθυνου παιχνιδιού, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου πρόσβασης στον κυβερνητικό ιστότοπο Money Smart της Κυβέρνησης της Κοινοπολιτείας [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) ή σε παρόμοιους κυβερνητικούς ιστοτόπους «διαχείρισης χρημάτων».

#### 4. Πληροφορίες προϊόντων τυχερών παιχνιδιών

Οι κανόνες κάθε ηλεκτρονικού παιχνιδιού (EGM), μεταξύ των οποίων και οι πιθανότητες νίκης, αναγράφονται στις Οθόνες Πληροφοριών Παίκτη (PID) των παιχνιδιών. Πληροφορίες για το πώς να βλέπετε τις οθόνες αυτές παρέχονται από το προσωπικό ή/και μέσω του εγχειριδίου χρήσης της Οθόνης Πληροφοριών Παίκτη το οποίο υπάρχει εντός της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.



#### 5. Στρατηγική προδέσμευσης

Αυτή η λέσχη προτρέπει του πελάτες που παίζουν ηλεκτρονικά παιχνίδια να θέτουν ένα όριο χρόνου και χρημάτων ανάλογα με τις ιδιαιτερότητές τους. Εντός της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και πάνω στα ηλεκτρονικά παιχνίδια υπάρχουν επιγραφές που συστήνουν στους πελάτες να θέσουν ένα όριο και να το τηρήσουν.

Όλα τα ηλεκτρονικά παιχνίδια αυτής της λέσχης επιτρέπουν στους παίκτες να παρακολουθούν τον χρόνο και τα χρήματα που έχουν ξοδέψει κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού. Πληροφορίες για το πώς να ενεργοποιήσετε τη λειτουργία παρακολούθησης παρέχονται από το προσωπικό της λέσχης καθώς και μέσω του φυλλαδίου Yourplay που διατίθεται στη λέσχη.



**What is YourPlay?**

Track money and time spent

Monitor your play and spend so that you reach money and time limits according to your play. The amount of your spending will depend on your playing limit, as you always know where you're at, because you'll be aware of the credit and time to remain for yourself.

Set limits and reminders

To get the full benefit of YourPlay, you can choose to set limits on the money you play and the time you play. The limits will show you an amount at the end of the game and when you stop playing. You can also choose to set a reminder to stop playing when you reach your limit.

Check out your playing history

YourPlay gives you access to your playing history. You can see your playing history, how much you have spent, and how long you have played for. You can also see your playing history on the mobile app.

**With YourPlay you can**

- Track the money and time you spend while you play
- Choose to set personal limits and spend management
- Get statements of your playing activity

**How do I start using YourPlay?**

You can register for YourPlay online at [www.yourplay.com.au](#) or at the front of your favourite venue. It's quick to set up and you can start playing immediately. You can also set up your limits and reminders when you register.

You can set time and spending limits when you register. If you want to set a limit, you can do this online or at the front of your favourite venue. You can also set a reminder to stop playing when you reach your limit.

You need a card to use YourPlay. You can use your credit or debit card or a prepaid card. You can also use a gift card. You can also use a card that is not yours, as long as you have the card and the PIN.

**Don't forget, you will get an annual statement showing your playing activity. You can also see all your information on the YourPlay website or at kiosks in venues.**

**#1 tip** You'll need to show ID. It's either a photo or recent utility bill to confirm your registered card. The ID and name must be the same as your ID used to register for YourPlay.

**#2 tip** Set or change your limits at any time. Go to [www.yourplay.com.au](#) or use the kiosks in venues.

**#3 tip** Remember your PIN. You'll need to enter it when you use your card at the card reader.

## 6. Συναναστροφή με πελάτες

Το προσωπικό αυτής της λέσχης δεσμεύεται να παρέχει πάντα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες, έχοντας πλήρη επίγνωση των αναγκών των πελατών αλλά και της ευθύνης της λέσχης ως προς το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Αυτή η λέσχη διαθέτει έναν Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού Υπηρεσίας ο οποίος είναι πάντα διαθέσιμος κατά τις ώρες λειτουργίας της λέσχης.

Όποιος προσεγγίζει κάποιο μέλος του προσωπικού ζητώντας πληροφορίες για την αντιμετώπιση προβλημάτων τζόγου ή εμφανίζει ενδείξεις προβλημάτων τζόγου, θα παραπέμπεται για βοήθεια στον Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού Υπηρεσίας.

Όποιος πελάτης παρουσιάζει ενδείξεις στρες ή μη αποδεκτής συμπεριφοράς, θα προσεγγίζεται από ένα μέλος του προσωπικού το οποίο θα του προσφέρει βοήθεια. Αυτές οι ενδείξεις, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν:

- τον αυτοπροσδιορισμό από ένα άτομο ως εθισμένου τζογαδόρου·
- την επίδειξη από ένα άτομο επιθετικής, αντικοινωνικής ή προβληματικής συμπεριφοράς κατά το παίξιμο·
- απόπειρα από ένα άτομο δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό ή από άλλους πελάτες ή συνέχιση της συμμετοχής του/της σε παιχνίδια χρησιμοποιώντας μεγάλα κέρδη·
- την καθημερινή συμμετοχή ενός ατόμου στα παιχνίδια επί μεγάλο χρονικό διάστημα – δηλαδή, παίξιμο επί τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμα·
- την αποφυγή από ένα άτομο κάθε επαφής και επικοινωνίας με τους άλλους και την απουσία αντίδρασης σε οτιδήποτε συμβαίνει γύρω του/της.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, το προσωπικό μπορεί να προσφέρει την κατάλληλη βοήθεια ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες, π.χ.,

- να συζητήσει με τον πελάτη προτρέποντάς τον/την να κάνει ένα διάλειμα·
- να προσφέρει στον πελάτη κάποιο ρόφημα (π.χ. ένα τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο και απομονωμένο μέρος της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών·
- να προσφερθεί να τον/την βοηθήσει να οργανώσει τον τρόπο αποχώρησής του/της από τη λέσχη.

Οι επαφές του Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού με τους πελάτες καταγράφονται σε ένα Αρχείο Υπεύθυνου Παιχνιδιού μαζί με τα μέτρα που ελήφθησαν. Αυτό το αρχείο διέπεται από το Νόμο περί Απορρήτου (Privacy Act). Το αρχείο, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- την ημερομηνία και ώρα του περιστατικού ή της υπόθεσης·
- το όνομα του μέλους/τα ονόματα των μελών του προσωπικού που ενεπλάκη/ενεπλάκησαν·
- το όνομα του πελάτη που ενεπλάκη (αν είναι διαθέσιμο)·
- μια περιγραφή ή περίληψη του περιστατικού ή της υπόθεσης·
- τα μέτρα που έλαβε το προσωπικό (π.χ. παροχή πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία Βοήθειας Παικτών (Gambler's Help) ή τον αυτοαποκλεισμό).

## 7. Πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών

### **Σημείωση:**

**7.1** Αυτή η διάταξη του Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού ισχύει μόνο εάν η λέσχη διαθέτει πρόγραμμα επιβράβευσης που να είναι συμβατό με το τμ. 1.3 του Κανονισμού Τυχερών Παιγνίων. Το εν λόγω πρόγραμμα επιβράβευσης χαρακτηρίζεται από

- την παρακολούθηση των δαπανών του παίκτη· και
- τις επιβραβεύσεις ανάλογα με αυτές τις δαπάνες.

**7.2** Τα αυτοαποκλεισμένα άτομα δεν επιτρέπεται να παραμένουν ή να συμμετέχουν στο πρόγραμμα επιβράβευσης.

Μόλις εγγραφείτε στο πρόγραμμα επιβράβευσης της λέσχης ή ανάλογα με τις πρακτικές που θα εφαρμόζονται στη συνέχεια, θα λάβετε γραπτώς πληροφορίες στις οποίες θα περιλαμβάνονται

- οι κανόνες του προγράμματος επιβράβευσης· και
- πληροφορίες για το πώς κερδίζονται τα δώρα· και
- πληροφορίες για το πώς εξαργυρώνονται τα δώρα· και
- πληροφορίες για το πότε εκπνέουν τα δώρα.

Οι πελάτες που εγγράφονται στο πρόγραμμα θα ενημερώνονται γραπτώς σε τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον ετησίως) για όλα τα προνόμια που έχουν συσσωρευτεί στα πλαίσια του προγράμματος επιβράβευσης ανάλογα με τις πρακτικές της λέσχης.

## 8. Πολιτική συμμετοχής του προσωπικού στα τυχερά παιχνίδια

### **\*\* Η λέσχη να επιλέξει την πρώτη εκδοχή**

#### **Είτε**

**\*\***Οι υπάλληλοι αυτής της λέσχης δεν επιτρέπεται να παίζουν εδώ ποτέ ηλεκτρονικά παιχνίδια, κίνο, να στοιχηματίζουν ή να αγοράζουν λαχνούς.

#### **Ή**

Οι υπάλληλοι αυτής της λέσχης δεν επιτρέπεται να παίζουν εδώ εν ώρα εργασίας. Οι υπάλληλοι αυτής της λέσχης που έχουν ρεπό μπορούν να παίζουν στη λέσχη με την προϋπόθεση ότι δεν θα φορούν τη φόρμα εργασίας τους ούτε θα φέρουν το δελτίο υπαλλήλου της λέσχης και θα έχουν απουσιάσει από τη λέσχη μετά από την τελευταία καταγεγραμμένη τους βάρδια.

### **Επίσης, πέραν των δύο παραπάνω επιλογών**

Κάθε χρόνο διοργανώνονται σεμινάρια επαγγελματικής ανάπτυξης για το προσωπικό με θέμα το υπεύθυνο παιχνίδι σε συνεργασία με το τοπικό γραφείο Βοήθειας Παικτών (Gambler's Help). Στο πακέτο που παρέχεται στα μέλη του προσωπικού κατά την πρόσληψή τους περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι και με τις υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου.

Η λέσχη θα παρέχει βοήθεια σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού που θα δηλώσει ότι μπορεί να έχει πρόβλημα τζόγου δίνοντας πληροφορίες για τον προβληματικό τζόγο και τις διαθέσιμες υποστηρικτικές υπηρεσίες. Το δικαίωμα σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του υπαλλήλου θα γίνεται σεβαστό και αυτού του είδους τα ζητήματα δεν θα καταχωρούνται στο αρχείο.

## 9. Υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου

Αυτή η λέσχη δεσμεύεται να διατηρεί στενές επαφές με τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου. Το διευθυντικό προσωπικό αυτής της λέσχης θα συναντιέται τακτικά με το γραφείο Βοήθειας Παικτών (Gambler's Help) και την Υπηρεσία Υποστήριξης της Λέσχης (Venue Support Workers). Το γραφείο Βοήθειας Παικτών και η Υπηρεσία Υποστήριξης της Λέσχης θα έρχονται σε επαφή μέσω:

- της διοργάνωσης τακτικών (τουλάχιστον ετησίων) σεμιναρίων κατάρτισης προσωπικού από το τοπικό γραφείο Βοήθειας Παικτών.
- της διενέργειας τακτικών διευθυντικών συναντήσεων ανάμεσα στον Διαχειριστή/Διευθυντή της Λέσχης και στο γραφείο Βοήθειας Παικτών/ Υπηρεσία Υποστήριξης της Λέσχης.

Οι λεπτομέρειες αυτών των συναντήσεων θα καταγράφονται σε ένα Αρχείο Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Οι λεπτομέρειες της συνάντησης θα περιλαμβάνουν

- την ημερομηνία και ώρα της συνάντησης.
- τα άτομα που πήραν μέρος στη συνάντηση.
- τα θέματα που συζητήθηκαν.
- συμπεράσματα συνάντησης/ μέτρα που ελήφθησαν.
- την ημερομηνία της επόμενης συνάντησης.



## 10. Παράπονα πελατών

Αν ένας πελάτης επιθυμεί να υποβάλλει κάποιο παράπονο σχετικά με τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας, θα πρέπει να το κάνει γραπτώς απευθείας στη διεύθυνση της λέσχης. Όλα τα παράπονα θα εξετάζονται από τον διευθυντή της λέσχης προκειμένου να διασφαλιστεί ότι αφορούν αυτόν τον Κώδικα. Τα παράπονα που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών και τη λειτουργία των μηχανών θα πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στον διευθυντή ή στο προσωπικό υπηρεσίας της λέσχης. Το προσωπικό της λέσχης θα είναι σε θέση να βοηθήσει τους πελάτες αν του ζητηθεί.

Τα παράπονα θα εξετάζονται με προσοχή και το ταχύτερο δυνατό. Τα παράπονα θα διεκπεραιώνονται με τον παρακάτω τρόπο

- όλα τα παράπονα θα καταγράφονται εγκαίρως·
- αν κάποιο παράπονο αποφασιστεί να μην διερευνηθεί επειδή δεν σχετίζεται με αυτόν τον κώδικα, ο πελάτης θα ενημερώνεται επί των αιτιών·
- κατά την εξέταση, ο Διευθυντής της Λέσχης ενδέχεται να ζητήσει ενημέρωση από το μέλος του προσωπικού που εμπλέκεται στο παράπονο·
- ο Διευθυντής της Λέσχης θα διερευνήσει εάν ο πελάτης έχει αντιμετωπιστεί ευλόγως και σύμφωνα με τον παρόντα Κώδικα·
- αν το παράπονο ευσταθεί, ο Διευθυντής της Λέσχης θα ενημερώσει τον πελάτη για τα μέτρα επίλυσης του προβλήματος που πρόκειται να ληφθούν·
- ο πελάτης θα ενημερώνεται τακτικά για την έκβαση του παραπόνου·
- οι λεπτομέρειες του παραπόνου θα διατηρούνται στο Αρχείο Υπεύθυνου Παιχνιδιού·
- αν η VCGLR ζητήσει πληροφορίες για τα παράπονα, θα της δοθούν.

Εάν ένα παράπονο δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί στη λέσχη, θα προωθείται προς επίλυση στον Οργανισμό Διαιτησίας και Διαμεσολάβησης Αυστραλίας (IAMA). Και τα δύο μέρη που εμπλέκονται στο παράπονο μπορούν να επικοινωνήσουν με τον IAMA. Για να υποβάλλουν ένα παράπονο, τα δύο μέρη πρέπει να επισκεφτούν τον ιστότοπο του IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), να κατεβάσουν τη Φόρμα Επίλυσης Διαφοράς (Dispute Resolver) και μετά να καταθέσουν στον IAMA τη συμπληρωμένη φόρμα μαζί με το αντίστοιχο τέλος. Έπειτα ο μεσολαβητής/διαιτητής θα επικοινωνήσει με τα δύο μέρη για να βρει μια κοινή γραμμή.

Σημείωση: Τα παράπονα που προωθούνται σε αυτή την ανεξάρτητη αρχή μπορεί να είναι δαπανηρά. Τα μέρη θα πρέπει να εξαντλούν όλα τα μέσα επίλυσης του ζητήματος εντός της λέσχης πριν καταφύγουν στην επαγγελματική μεσολάβηση.

Τα έγγραφα που σχετίζονται με όλα τα παράπονα που αφορούν τον κώδικα πρέπει να φυλάσσονται στο Αρχείο Υπεύθυνου Παιχνιδιού προκειμένου να είναι προσβάσιμα από την VCGLR, αν χρειαστεί.

## **11. Ανήλικοι**

Η συμμετοχή των ανηλίκων στα τυχερά παιχνίδια, συμπεριλαμβανομένης της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών σε ανήλικους, απαγορεύεται. Στις εισόδους κάθε αίθουσας τυχερών παιχνιδιών υπάρχουν επιγραφές που απαγορεύουν στους ανήλικους την είσοδο στις αίθουσες. Όλα τα μέλη του προσωπικού πρέπει να ζητούν αποδεικτικό ηλικίας από τον πελάτη αν δεν είναι σίγουροι για το αν είναι πάνω από 18. Σε περίπτωση αδυναμίας επίδειξης αυτών των αποδεικτικών, θα πρέπει να ζητείται από τον πελάτη να αποχωρήσει από την αίθουσα.

## **12. Περιβάλλον Τυχερών Παιχνιδιών**

Ενθαρρύνουμε τους πελάτες να κάνουν τακτικά διαλείμματα όταν παίζουν ηλεκτρονικά παιχνίδια. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να γίνει μέσω ανακοινώσεων όπως

- Ανακοίνωση ότι το τσάι είναι διαθέσιμο·
- Ανακοίνωση μιας κλήρωσης·
- Έναρξη δραστηριοτήτων, όπως πρωινές μελωδίες.

Σε όλους τους βασικούς χώρους της λέσχης υπάρχουν ρολόγια ώστε να ξέρουν οι πελάτες ότι η ώρα περνάει. Κατά τη διάρκεια των καθηκόντων τους, τα μέλη του προσωπικού θα έρχονται σε επαφή με τους πελάτες ανά πάσα ευκαιρία. Αυτό μπορεί να οδηγήσει στη διακοπή έντονων ή παρατεταμένων περιόδων παιχνιδιού.

## **13. Οικονομικές συναλλαγές**

Αυτή η λέσχη δεν εξαργυρώνει επιταγές πελατών.

Μια σχετική επιγραφή υπάρχει στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.

Τα κέρδη έως \$1.000 από τα παιχνίδια αυτής της λέσχης καταβάλλονται σε μετρητά ή/και επιταγή. Εκ του νόμου, όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις (μάρκες) ύψους από \$1.000 και πάνω καταβάλλονται στο ακέραιο μέσω επιταγής η οποία δεν εξαργυρώνεται σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις δεν μπορούν να καταβληθούν με τη μορφή πίστωσης για συμμετοχή σε κάποιο παιχνίδι (μάρκες).

Στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών διατηρείται Αρχείο Καταβολής Δώρων.

#### 14. Διαφήμιση και προώθηση

Η διαφήμιση ηλεκτρονικών παιχνιδιών (EGM) χωρίς ονομαστικό παραλήπτη απαγορεύεται στην πολιτεία της Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις που θα πραγματοποιούνται από ή για λογαριασμό αυτής της λέσχης θα είναι εναρμονισμένες με τον κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων της Εθνικής Ένωσης Διαφημιστών της Αυστραλίας (Australian Association of National Advertisers-AANA) (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Όλες οι προτάσεις διαφήμισης και προώθησης θα εξετάζονται έναντι μιας λίστας ελέγχου που έχει καταρτιστεί με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας της AANA προκειμένου να πιστοποιηθεί η συμμόρφωσή τους.

Επιπλέον, πριν από τη δημοσίευση, η διεύθυνση θα ελέγχει κάθε διαφημιστικό και προωθητικό υλικό προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι διαφημίσεις και οι καμπάνιες μας δεν θα

- είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές όσον αφορά τις πιθανότητες, τα βραβεία και τα ποσοστά επιτυχίας
- είναι προσβλητικές ή απρεπείς ως προς το περιεχόμενο
- δημιουργούν την εντύπωση ότι η συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια αποτελεί λογική πρακτική οικονομικής βελτίωσης
- προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια της αγοράς προϊόντων τυχερών παιχνιδιών
- δημοσιοποιούν χωρίς τη ρητή τους συγκατάθεση μέσω διαφημίσεων τα στοιχεία των ατόμων που κερδίζουν βραβείο.

## **15. Εφαρμογή κώδικα**

Ο Κώδικας εμπεριέχεται στις πληροφορίες εξοικείωσης που δίνονται σε όλα τα μέλη του προσωπικού όταν προσλαμβάνονται. Τα μέλη του προσωπικού έχουν εκπαιδευτεί όσον αφορά τους σκοπούς, το περιεχόμενο και τις διαδικασίες του.

Τα ζητήματα που εγείρουν οι υπάλληλοι ή οι πελάτες σχετικά με τον Κώδικα πρέπει να προωθούνται στον Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Υπηρεσίας.

Τα μέλη του προσωπικού που εφαρμόζουν και υιοθετούν αποτελεσματικά τις διατάξεις του Κώδικα θα ανταμείβονται από τη διεύθυνση της λέσχης

## **16. Αναθεώρηση κώδικα**

Ο παρόν Κώδικας επανεξετάζεται ετησίως προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνισή του με το Νόμο περί Τυχρών Παιγνίων και τις τυχόν Υπουργικές Εγκυκλίους. Ταυτόχρονα εξετάζεται η εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του Κώδικα κατά τους 12 προηγούμενους μήνες. Η αναθεώρηση προϋποθέτει την υποβολή σχολίων και παρατηρήσεων από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων του προσωπικού της λέσχης, των πελατών και των υποστηρικτικών υπηρεσιών προβλημάτων τζόγου.

Οι απαιτούμενες αλλαγές στις πρακτικές της λέσχης θα καταγράφονται και θα υλοποιούνται όταν είναι εφικτό. Οι τυχόν αλλαγές θα καταχωρούνται στο Αρχείο Υπεύθυνου Παιχνιδιού της λέσχης. Οι τυχόν αλλαγές στον Κώδικα θα υπόκεινται στην έγκριση της VCGLR.