

(Όνομα λέσχης)

Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Οκτώβριος 2020

ΕΚΔΟΣΗ 1.5



frontierhospitality

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.

Ο Διαχειριστής του Χώρου έχει καθήκον να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποτρέψει και να ελαχιστοποιήσει τις βλάβες από τη λειτουργία μηχανών τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παιγνιομηχανών παιχνιδιών, αποθαρρύνοντας την εντατική και παρατεταμένη αναπαραγωγή μηχανών τυχερών παιχνιδιών και παρέμβαση όταν ένα άτομο παρουσιάζοντας συμπεριφορά που είναι συνεπής με ζημιές σε τυχερά παιχνίδια.

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

(δ) Η πολιτική καταβολής κερδών είναι η εξής:

Εκ του νόμου, όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις (μάρκες) ύψους από \$2,000 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 λίσσα να παρέχει πίστωση στους πελάτες για να παίζουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

(στ) Αυτή η λίσσα 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.



The graphic features the AHA VIC logo on the left. To its right, the title "Self-Exclusion" is displayed in a large, bold font. Below the title, a short paragraph explains that self-exclusion is a self-help program to assist people in excluding themselves from playing gaming machines. Underneath, the text "For more details contact:" is followed by a bulleted list of contact options: "Staff at the gaming venue", "AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491", "www.ahavic.com.au", and "Gambler's Help - Ph 1800 858 858".

(ζ) Περαιτέρω πληροφορίες περί υπεύθυνου παιχνιδιού, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου πρόσβασης στον κυβερνητικό ιστότοπο Money Smart της Κυβέρνησης της Κοινοπολιτείας 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 Παικτη (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 Παικτη το οποίο υπάρχει εντός της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.



5. Στρατηγική προδέσμευση

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.



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).

6.1 Αλληλεπίδραση με τους πελάτες - επικοινωνία με τους Gamblers

- 6.1.1** Ο φορέας εκμετάλλευσης πρέπει να διασφαλίζει ότι οι επικοινωνίες με τους πελάτες δεν:
- (α) Να παρακινήσει ένα άτομο να εισέλθει ή να παραμείνει στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.
 - (β) Παίρνει το παιχνίδι παιχνιδιού τυχερών παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός νόμιμου συστήματος πίστης). ή
 - (γ) Ενίσχυση ή ενθάρρυνση εγκαταστάσεων ή παρερμηνειών σχετικά με τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων:
 - Εγώ. Πείτε σε ένα άτομο ότι μπορεί να κάνει χρήματα παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
 - ii. Το να πει κάποιος ότι ένα τζάκποτ παιχνιδιομηχανής ή τζακ ποτ παιχνιδιού έχει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι πρόκειται να πληρώσει, κέρδη.
 - iii. Συζήτηση για την τύχη ή τις δεισιδαιμονίες.
 - iv. Το να λέτε σε κάποιον ότι μια «σχεδόν απουσία» σημαίνει ότι η μηχανή τυχερών παιχνιδιών πρόκειται να πληρώσει κέρδη.
 - v. Προτροπή ή ενθάρρυνση της πεποίθησης ότι η περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών δεν είναι ανεξάρτητη από άλλη περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
 - vi. Υποθέτοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που ένα άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει για να κερδίσει όταν παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό πονταρίσματος ανά γραμμή ή αριθμό γραμμών στα οποία πραγματοποιείται το στοίχημα). ή
 - vii. Μιλώντας σε ένα πρόσωπο που αξίζει να κερδίσει.
- 6.1.2^ο** χειριστής του χώρου πρέπει να λάβει εύλογα μέτρα ώστε οι επικοινωνίες με τους πελάτες να αποθαρρύνουν το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι του παιχνιδιού.
- 6.1.3** Με εξαίρεση την σήμανση EFTPOS, ο χειριστής του χώρου δεν πρέπει να παρακινεί ένα άτομο:
- (α) Ανάληψη χρημάτων ή απόσυρση περισσότερων χρημάτων από ταμείο. ή
 - (β) Αφήστε τον συγκεκριμένο χώρο για να κερδίσετε χρήματα ή για να λάβετε περισσότερα χρήματα για να μπορέσετε να παίξει ή να συνεχίσει να παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών.
- 6.1.4** Εντούτοις, ένας φορέας εκμετάλλευσης χώρου μπορεί να κατευθύνει ένα άτομο σε μια εγκατάσταση μετρητών όταν το ζητήσει ο πελάτης.

6.2 Αλληλεπίδραση με τους πελάτες - σημάδια κινδύνου

- 6.2.1** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι η περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών και οι εισόδους στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται συνεχώς την περιοχή παιχνιδιών διαθέσιμη για τυχερά παιχνίδια.
- 6.2.2** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι οι πελάτες στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται τακτικά για να παρακολουθούν τη συμπεριφορά που συνάδει με τις βλάβες από τα τυχερά παιχνίδια.
- 6.2.3** Ο χειριστής του χώρου δεν πρέπει να ενθαρρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να συμμετέχει σε εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι παιχνιδιού.
- 6.2.4** Ο χειριστής του χώρου αναμένεται να ζητήσει από ένα άτομο να απομακρυνθεί από την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών, όπου υπήρξε αλληλεπίδραση και ότι η αλληλεπίδραση έχει καθορίσει ότι το άτομο είναι θυμωμένο κατά τη διάρκεια τυχερών παιχνιδιών ή έχει ζητήσει βοήθεια ως αποτέλεσμα του παιχνιδιού.
- 6.2.5** Ο χειριστής του χώρου αναμένεται να αλληλεπιδράσει με ένα άτομο που έχει παρατηρηθεί παίζοντας μηχανές τυχερών παιχνιδιών για παρατεταμένο χρονικό διάστημα χωρίς διακοπή και να ζητήσει από το άτομο αυτό να απομακρυνθεί από την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.
- 6.2.6** Ο χειριστής του χώρου αναμένεται να αλληλεπιδράσει με ένα άτομο που:
- (α) Ζητείται να κάνει ένα διάλειμμα και αρνείται να απομακρυνθεί από την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.
 - (β) Παίζει ταυτόχρονα πολλαπλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών. ή
 - (γ) Αποθηκεύει μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

7. Πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών

- 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

γραφτώς 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

- 8.1** Οι υπάλληλοι αυτού του χώρου δεν επιτρέπεται να παίζουν μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών σε ανανεωμένη ημέρα εργασίας στο χώρο όπου εργάζεται ο υπάλληλος.
- 8.2** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό ώστε να έχει επίγνωση του αυξημένου κινδύνου πρόκλησης βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια.

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.

Ένας φορέας εκμετάλλευσης του χώρου αναμένεται να εξασφαλίσει ότι το προσωπικό που έχει καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας του εγκεκριμένου χώρου και οι υπεύθυνοι υπεύθυνοι τυχερών παιχνιδιών συναντώνται με τον διορισμένο εργαζόμενο υποστήριξης του χώρου, τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

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), 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 παιζίματος.

- 12.1** Ο χειριστής του χώρου δεν πρέπει να ενθαρρύνει ένα άτομο να παίζει ταυτόχρονα πολλαπλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών.
- 12.2** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει ένα άτομο από το να διατηρήσει μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών προκειμένου να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.
- 12.3** Κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων και ποτών έξω από το πάτωμα της μηχανής τυχερών παιχνιδιών, ο χειριστής πρέπει να εξασφαλίσει ότι ένα άτομο μπορεί να παραγγείλει και να σερβιριστεί τρόφιμα και ποτά χωρίς να χρειάζεται να εισέλθει στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.
- 12.4** Ο χειριστής ενός χώρου μπορεί να προσφέρει σε ένα άτομο που κάθεται ή παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών τροφή ή ποτό, εφόσον προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με αυτό το άτομο.

13. Υπεύθυνος υπεύθυνος τυχερών παιχνιδιών

- 13.1** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να ορίσει υπεύθυνους υπεύθυνους τυχερών παιχνιδιών για τους εγκεκριμένους χώρους του.
- 13.2** Ένας υπεύθυνος αξιωματικός τυχερών παιχνιδιών πρέπει να είναι διαθέσιμος στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών καθ' όλη τη διάρκεια του παιχνιδιού.
- 13.3** Ο χειριστής του χώρου πρέπει να εμφανίζει εμφανώς στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών μια ειδοποίηση που συμβουλεύει ότι ένας υπεύθυνος υπεύθυνος τυχερών παιχνιδιών είναι πάντα διαθέσιμος για βοήθεια.
- 13.4** Ένας υπεύθυνος υπεύθυνος τυχερών παιχνιδιών πρέπει να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να:
 - (α) παρακολουθεί την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών και εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον νόμο, τους κανονισμούς και τον παρόντα κώδικα ·
 - (β) να εξασφαλίζει ότι το προσωπικό καταγράφει τα υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών ·
 - (γ) να παρατηρούν πελάτες που εμφανίζουν συμπεριφορά που είναι συνεπής με ζημιές σε τυχερά παιχνίδια και παρέχουν βοήθεια ανάλογα με τις ανάγκες.
 - δ) παρέχει συμβουλές στο προσωπικό σχετικά με τις βλάβες στα τυχερά παιχνίδια και τον τρόπο αντίδρασης σε σημεία βλάβης από τυχερά παιχνίδια, και
 - (ε) να απαντά σε ερωτήσεις πελατών και καταγγελίες σχετικά με την παροχή τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο.
- 13.5** Ένας υπεύθυνος υπεύθυνος τυχερών παιχνιδιών πρέπει να ολοκληρώσει την προβλεπόμενη υπεύθυνη υπηρεσία τυχερών παιγνίων, εάν υπάρχει.

14. Μητρώο υπεύθυνου τζόγου

- 14.1** Ένας υπεύθυνος της εγκατάστασης πρέπει να δημιουργήσει και να διατηρήσει ένα υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών και να διασφαλίσει ότι στο παρόν μητρώο

καταχωρούνται λεπτομέρειες σχετικά με όλα τα υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων:

α) την ημερομηνία και την ώρα που συνέβη το περιστατικό ·

β) λεπτομέρειες του συμβάντος ·

γ) λεπτομέρειες σχετικά με την επέμβαση που παρεσχέθη σε απάντηση του συμβάντος ·

δ) λεπτομέρειες της ανταπόκρισης των πελατών στην παρέμβαση, εφόσον είναι γνωστές ·

ε) ημερομηνία και ώρα καταχώρησης της εγγραφής στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών · και

(στ) το όνομα του ατόμου, εφόσον αυτό παρέχεται οικειοθελώς από το συγκεκριμένο άτομο.

14.2 Ο χειριστής του χώρου πρέπει να διατηρεί τις πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα καταγραφής του στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών.

14.3 Ο χειριστής του χώρου θα πρέπει να παράσχει αντίγραφο του καταλόγου υπεύθυνου παιχνιδιού στην Επιτροπή της Βικτώριας για την Τυχερά Παιχνιδιά και την Αλκοολική Ζώνη κατόπιν αιτήματος.

14.4 Ο χειριστής του χώρου μπορεί να παρέχει πληροφορίες στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών σε έναν εργαζόμενο υποστήριξης του χώρου για σκοπούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά αναγνώρισης οποιουδήποτε προσώπου.

15. Οικονομικές συναλλαγές

Αυτή η λέσχη δεν εξαργυρώνει επιταγές πελατών.

Μια σχετική επιγραφή υπάρχει στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.

Τα κέρδη έως \$2.000 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 \$2.000 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.

16. 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.

17. 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

18. Αναθεώρηση κώδικα

Ο παρόν Κώδικας επανεξετάζεται ετησίως προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνισή του με το Νόμο περί Τυχερών 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.