

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ  
ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

**ΓΙΑ**

**[ΟΝΟΜΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΥΧΕΡΩΝ  
ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ]**

**ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2019**

**Έκδοση 2**



## Περιεχόμενα

1. ΕΡΜΗΝΕΙΕΣ.....	3
2. ΜΗΝΥΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ.....	5
3. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΙ ΤΟ ΜΗΤΡΩΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ...	5
4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ.....	6
5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΤΖΟΓΟΥ.....	6
6. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ.....	6
7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ.....	7
8. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....	8
9. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ.....	10
11. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ.....	12
12. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΤΖΟΓΟΥ ΣΕ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ.....	14
13. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ.....	15
14. ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	15
15. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ.....	16
16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ.....	17
17. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ & ΚΙΝΗΤΡΑ.....	19

Το ..... (“αυτό το Κατάστημα”)

## 1. ΕΡΜΗΝΕΙΕΣ

### 1. Ορισμοί

Όρος	Έννοια
Γραφείο Συμμόρφωσης	ο διαχειριστής του ICRP και ο Κώδικας
ο Κώδικας	αυτός ο Κώδικας Συμπεριφοράς
έντυπο Αναθεώρησης Κώδικα	0 το έντυπο που συμπληρώνεται από το Κατάστημα κάθε χρόνο σύμφωνα με τον όρο 0
Έντυπο Παραπόνων	το έντυπο ICRP όπως εγκρίνεται από καιρού εις καιρόν από το Γραφείο Συμμόρφωσης για χρήση ατόμων που θέλουν να υποβάλλουν παράπονο στην ICRP
Μηχανή τυχερών παιχνιδιών	ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών
ICRP	ανεξάρτητη διαδικασία επίλυσης παραπόνων
Ανεξάρτητο Άτομο	το άτομο που ορίζεται σύμφωνα με τον όρο 11 και που είναι υπεύθυνο για την διενέργεια ανεξάρτητης αναθεώρησης ανεπίλυτων παραπόνων για τη συμμόρφωση στον Κώδικα
PID	έκθεση πληροφοριών για τον παίκτη
Πελάτης	άτομα που έρχονται στο Κατάστημα και στην περίπτωση των λεσχών είναι τα μέλη και οι επισκέπτες
Διεύθυνση	η διεύθυνση του Καταστήματος
Εγχειρίδιο Εκπαίδευσης Υπαλλήλων της Mercury RSG	το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο που συνοδεύει τον Κώδικα
Αρμόδιο Άτομο	άτομο που ορίζεται σύμφωνα με τον όρο 8 και είναι αρμόδιο για την παροχή πληροφοριών για τον Κώδικα και τον υπεύθυνο τζόγο κατά τη διάρκεια της βάρδιας
Έντυπα απόψεων πελατών	έντυπα που διατίθενται από το Γραφείο Συμμόρφωσης στα οποία οι πελάτες παρέχουν γνώμες στον Κώδικα
Μητρώο υπεύθυνου τζόγου	Το μητρώο που τηρείται στο Κατάστημα στο οποίο οι πληροφορίες που χρειάζονται σύμφωνα με τον Κώδικα καταγράφονται, και μπορεί επίσης να είναι στα μητρώα οινοπνευματωδών ποτών και AML/CTF.
RSG	υπεύθυνη υπηρεσία τζόγου

Κατάστημα	Το κατάστημα σε σχέση με τον οποίο ο Κώδικας έχει προσαρμοστεί και, που το περιεχόμενο εννοεί, η οντότητα υπεύθυνη για τη διαχείριση του Καταστήματος που μπορεί να είναι ο διαχειριστής του Καταστήματος ή ο διευθυντής του Καταστήματος
Διευθυντής Καταστήματος RSG	άτομο ορισμένο να διαβεβαιώνει την συμμόρφωση με τον Κώδικα και το Πρόγραμμα Αυτό-Αποκλεισμού σε αυτό το Κατάστημα

1.1. Στον Κώδικα, όταν υπάρχει απαίτηση να:

- 1.1.1. δοθούν πληροφορίες στους πελάτες,
- 1.1.2. διατεθούν πληροφορίες στους πελάτες,
- 1.1.3. έκθεση πληροφοριών,
- 1.1.4. διάθεση αντιγράφων εγγράφων

1.2. αυτό θα γίνει με έναν από τους δυο ακόλουθους τρόπους:

- 1.2.1. σαφώς και ορατά έκθεση κατάλληλων αφισών, φυλλαδίων και/ή ειδοποιήσεις:
  - 1.2.1.1. στο χώρο/χώρους που διατίθενται τα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών,;
  - 1.2.1.2. στους χώρους των ταμείων,
  - 1.2.1.3. στο γραφείο της ρεσεψιόν (αν υπάρχει),
  - 1.2.1.4. στο χώρο του σαλονιού (αν υπάρχει), και/ή
  - 1.2.1.5. στον πίνακα κοινοτικών ανακοινώσεων
- 1.2.2. έχοντας φυλλάδια διαθέσιμα για τους πελάτες να τα πάρουν μαζί τους με πρωτοβουλία τους ή αν τα ζητήσουν,
- 1.2.3. παρουσιάζοντας τις πληροφορίες σε ηλεκτρονικές οθόνες στο Κατάστημα,
- 1.2.4. διαθέτοντας τις πληροφορίες στην ιστοσελίδα του Καταστήματος (αν υπάρχει),

## 2. ΜΗΝΥΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

- 2.1. Αυτό το Κατάστημα δεσμεύεται στον υπεύθυνο τζόγο και έχει υιοθετήσει το ακόλουθο Μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου:

***Αυτό το Κατάστημα είναι αναπόσπαστο μέρος της κοινότητάς του.***

***Η Διεύθυνση δεσμεύεται στην ευμάρεια των πελατών της, των υπαλλήλων της και της ευρύτερης κοινότητας που υπηρετεί. Προσπαθούμε να προσφέρουμε όλες τις υπηρεσίες μας με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο. Ως μέρος αυτής της δέσμευσης, υιοθετήσαμε τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου και θα διαθέσουμε τους απαραίτητους πόρους (οικονομικούς και ανθρώπινους) για να στηρίξουμε την σωστή λειτουργία του Κώδικα σε αυτό το Κατάστημα και να στηρίξουμε το Γραφείο Συμμόρφωσης.***

***Ο Κώδικας είναι σχεδιασμένος να βοηθάει τη διεύθυνση και το προσωπικό για να διαθέτουν τζόγο με τρόπο που να είναι κοινωνικά ικανοποιητικός, διασκεδαστικός και υπεύθυνος.***

***Διευθυντής RSG του Καταστήματος έχει οριστεί για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τον Κώδικα και το Πρόγραμμα Αυτό-Αποκλεισμού σε αυτό το Κατάστημα, και Αρμόδιο Άτομο διατίθεται όλες τις ώρες για να βοηθάει πελάτες με θέματα υπεύθυνου τζόγου.***

***Οι πελάτες ενθαρρύνονται να ζητούν από τους υπαλλήλους να υποδεικνύουν το Αρμόδιο Άτομο.***

- 2.2. Το Μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου θα αναρτάται σε φυλλάδιο όπου διατίθεται τζόγος σε αυτό το Κατάστημα.
- 2.3. Το Μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου θα αναρτάται στην ιστοσελίδα αυτού του Καταστήματος (αν υπάρχει).

## 3. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΙ ΤΟ ΜΗΤΡΩΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

- 3.1. Αντίτυπο του Κώδικα θα διατίθεται στην Αγγλική και σε άλλες κύριες κοινοτικές γλώσσες στις ακόλουθες ιστοσελίδες:
- 3.1.1. [www.](#) (συμπληρώστε την διεύθυνση της ιστοσελίδας του Καταστήματός σας)
- 3.1.2. [www.mgv.org.au](http://www.mgv.org.au)
- 3.2. Εκτυπωμένο αντίτυπο του Κώδικα θα διατίθεται στους πελάτες όταν το ζητήσουν και επίσης θα διατίθεται στο ταμείο και/ή στο χώρο της ρεσεψιόν (αν υπάρχει).
- 3.3. Πληροφορίες για το πώς να ληφθεί αντίτυπο του Κώδικα θα διατίθενται στους πελάτες όταν το ζητήσουν.
- 3.4. Το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου θα κρατείται στο Κατάστημα και θα διατίθεται στους ελεγκτές της VCGR όταν το ζητήσουν.

#### 4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

- 4.1. Όλες οι απαιτήσεις του κανονισμού σχετικά με την ανάρτηση των πληροφοριών για τον υπεύθυνο τζόγο θα τηρούνται, και οι ακόλουθες πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο θα διατίθενται στους πελάτες:
  - 4.1.1. πώς να παίζετε υπεύθυνα,
  - 4.1.2. πώς θα έχετε πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης 'Money Smart [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (ή παρόμοιες κυβερνητικές ιστοσελίδες προϋπολογισμών νοικοκυριών όπως ενημερώνονται από το Γραφείο Συμμόρφωσης),
  - 4.1.3. πώς οι τζογαδόροι και οι οικογένειές τους ή οι φίλοι τους μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης τζογαδόρων και στα προγράμματα αυτό-αποκλεισμού,
  - 4.1.4. η ιστοσελίδα στήριξης προβληματικού τζόγου της πολιτειακής κυβέρνησης [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au),
  - 4.1.5. Πληροφορίες που παρέχονται από την Βοήθεια των Τζογαδόρων (Gamblers Help) και άλλες σχετικές τοπικές υπηρεσίες στήριξης τζογαδόρων,
  - 4.1.6. πώς να κάνετε και να τηρήσετε αποφάσεις προ-δέσμευσης,
  - 4.1.7. περιορισμοί σε πληρωμή σε μετρητά στα κέρδη και παροχή πίστωσης για τζόγο.

#### 5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΤΖΟΓΟΥ

- 5.1. Πληροφορίες για οποιαδήποτε σχετικούς κανονισμούς για όλα τα προϊόντα τζόγου που διατίθενται από αυτό το κατάστημα στους πελάτες και για τις μηχανές τζόγου, με οθόνες PID στη μηχανή.
- 5.2. Πληροφορίες για το πώς να έχετε πρόσβαση στις οθόνες PID αναρτώνται και/ή εξηγούνται στους πελάτες και στο προσωπικό.

#### 6. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

- 6.1. Αυτός ο όρος ισχύει μόνο αν το Κατάστημα διεξάγει πρόγραμμα επιβράβευσης το οποίο:
  - 6.1.1. *παρακολουθεί τα έξοδα σε προϊόντα τζόγου του μέλους ή του επισκέπτη και*
  - 6.1.2. ανταμείβει αυτά τα έξοδα.
- 6.2. Κατά το χρόνο που το μέλος ή ο επισκέπτης εγγράφεται στο πρόγραμμα επιβράβευσης ή λίγο αργότερα, το κατάστημα θα χορηγήσει στο μέλος ή στον επισκέπτη γραπτές πληροφορίες που διευκρινίζουν:
  - 6.2.1. *τους κανονισμούς του προγράμματος και*

- 6.2.2. πώς και πότε συγκεντρώνονται, λήγουν και εξαγοράζονται οι ανταμοιβές.
- 6.3. Αυτό το Κατάστημα θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς που διέπουν τη διεξαγωγή του προγράμματος επιβράβευσης.
- 6.4. Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο στους πελάτες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα επιβράβευσης θα διατίθεται γραπτή αναφορά που καθορίζει τι ανταμοιβές έχει συγκεντρώσει ο πελάτης ως μέρος του προγράμματος επιβράβευσης.
- 6.5. Σε άτομα αυτό-αποκλεισμένα δεν επιτρέπεται να εγγραφούν ή να παραμείνουν σε πρόγραμμα επιβράβευσης που παρακολουθεί και ανταμείβει τα έξοδα τζόγου.
- 6.5.1. Αν το πρόγραμμα επιβράβευσης δεν παρακολουθεί και δεν ανταμείβει τα έξοδα τζόγου, τότε τα αυτό-αποκλεισμένα άτομα μπορούν να εγγραφούν και να παραμείνουν στο πρόγραμμα, αλλά
- 6.5.2. Αν το πρόγραμμα επιβράβευσης συμπεριλαμβάνει ανταμοιβές που είναι εξαργυρώσιμες μόνο στο στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών τότε τα αυτό-αποκλεισμένα άτομα μπορούν να εγγραφούν και να παραμείνουν στο πρόγραμμα.
- 6.6. Όλες οι γραπτές επικοινωνίες με τους πελάτες σχετικά με το πρόγραμμα επιβράβευσης θα περιλαμβάνουν την ακόλουθη δήλωση:
- Συνιστάται ένθερμα να θέτετε λογικά όρια στο χρόνο και στο χρήμα που ξοδεύετε στα τυχερά παιχνίδια και να συμμορφώνεστε με τα όριά σας. Σας παρακαλούμε ρωτήστε του υπαλλήλους του Καταστήματος για βοήθεια αν έχετε προβλήματα με τα τυχερά παιχνίδια συμπεριλαμβανομένου και του πώς θέτετε και τηρείτε τα όριά σας.***

## **7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ**

- 7.1. Οι πελάτες ενθαρρύνονται να θέτουν όρια στο ποσό των χρημάτων και στον χρόνο καταναλώνουν στα τυχερά παιχνίδια. Τα όρια πρέπει να είναι κατάλληλα για τις περιστάσεις του ατόμου.
- 7.2. Για να βοηθηθούν οι πελάτες να καθορίσουν και να συμμορφωθούν με τα όρια, θα αναρτώνται κατάλληλες πληροφορίες οι οποίες θα συνιστούν στους πελάτες να θέτουν όρια και να μην υπερβαίνουν αυτά τα όρια.
- 7.3. Θα διατίθενται πληροφορίες στους πελάτες ενημερώνοντάς τους για το πώς να έχουν πρόσβαση σε βοήθεια για να θέτουν και να τηρούν τα όρια, καθώς

επίσης πώς να αναγνωρίζουν τις αφορμές που τους οδηγούν στην υπερβολική δαπάνη σε τυχερά παιχνίδια.

- 7.4. Θα διατίθενται πληροφορίες στους πελάτες και στις οικογένειές τους ή τους φίλους τους για το πώς να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου και στην ιστοσελίδα της πολιτειακής κυβέρνησης
- 7.5. Σε όλες τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών σε αυτό το Κατάστημα οι πελάτες θα μπορούν να παρακολουθούν το χρόνο και τα χρήματα που ξοδεύουν σε μια συνεδρία παιχνιδιού μέσω της οθόνης PID
- 7.6. Πληροφορίες για το πώς να έχετε πρόσβαση στις οθόνες PID θα εκτίθεται και/ή θα εξηγείται από υπάλληλο όταν ζητηθεί.
- 7.7. Το κατάστημα θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς σχετικά με την προ-δέσμευση αναφορικά με το παιχνίδι στις μηχανές

## **8. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

- 8.1. Αυτό το Κατάστημα έχει Διευθυντή Υπηρεσίας Υπεύθυνου Τζόγου( RSG) που είναι υπεύθυνος για την διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον Κώδικα και το Πρόγραμμα Αυτό-αποκλεισμού σε αυτό το Κατάστημα.
- 8.2. Αρμόδιο Άτομο διατίθεται για να παράσχει πληροφορίες για τον Κώδικα, Αυτό-αποκλεισμό και υπεύθυνο τζόγο σε πελάτες όλες τις ώρες που διατίθενται προϊόντα τζόγου σε αυτό το Κατάστημα.
- 8.3. Συνήθως το Αρμόδιο Άτομο είναι ο διευθυντής υπηρεσίας για τη βάρδια και μπορεί να είναι διαφορετικό άτομο από τον Διευθυντή της Υπηρεσίας Υπεύθυνου Τζόγου (RSG) του Καταστήματος.
- 8.4. Οι υπάλληλοι θα ενημερώνονται για το ποιο είναι το αρμόδιο άτομο κάθε βάρδιας.
- 8.5. Ο υπάλληλος θα ενημερώνει άμεσα το αρμόδιο άτομο αν παρατηρεί πελάτη να κάνει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα:
  - α) να πλησιάζει υπάλληλο και να ζητά πληροφορίες για τις υπηρεσίες ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
  - β) να λέει σε υπάλληλο ότι έχει πρόβλημα με το τζόγο του,
  - γ) να επιδεικνύει σημάδια αναστάτωσης ή απαράδεκτης συμπεριφοράς,
  - δ) να ενεργεί επιθετικά ή με απροκάλυπτα αντικοινωνικό ή συναισθηματικό τρόπο συμπεριλαμβανομένης και της βίαιης επίθεσης κατά μηχανών τυχερών παιχνιδιών ή να κλαίει αφού έχασε χρήματα,
  - ε) να παίζει τυχερά παιχνίδια κάθε μέρα για μεγάλη χρονική περίοδο και δυσκολεύεται να φύγει τις ώρες του κλεισίματος,



- στ) να παίζει για υπερβολικά μεγάλες χρονικές περιόδους χωρίς κάποιο διάλειμμα,
- ζ) να ζητάει δανεικά από υπαλλήλους,
- ι) να αποφεύγει την επικοινωνία ενώ παίζει και να μην είναι δεκτικός στην επικοινωνία και να μην έχει την αίσθηση του χώρου που βρίσκεται

8.6. Το αρμόδιο άτομο θα αξιολογήσει την κατάσταση και θα προβεί σε ενέργειες άμεσα όπως αυτό τις κατάλληλες. Αυτές οι άμεσες ενέργειες θα συμπεριλαμβάνουν ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα:

- α) να υποδείξει στον πελάτη να φύγει από το χώρο,
- β) να υποδείξει στον πελάτη να πάει για φαγητό και ποτό σε διαφορετικό χώρο
- γ) να προσφέρει να καλέσει ταξί για να μεταφέρει τον πελάτη στο σπίτι,
- δ) να προσφέρει να επικοινωνήσει με φίλο του πελάτη
- ε) να υποδείξει στον πελάτη να χρησιμοποιήσει το τηλέφωνο του Καταστήματος, να προσφέρει στον πελάτη κάποιο ρόφημα (πχ καφέ)
- στ) να προσφέρει στον πελάτη κάποιο ρόφημα (πχ καφέ),
- ζ) να πλησιάσει τον πελάτη και να προσπαθήσει να συνομιλήσει φιλιά με αυτόν,
- η) να δώσει στον πελάτη όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες βοήθειας, όπως πρόγραμμα αυτό-αποκλεισμού και οικονομικές συμβουλές,
- θ) να δώσει στον πελάτη κάποια κατάλληλη βοήθεια
- ι) τίποτα από τα παραπάνω, αν, σύμφωνα με την λογική άποψη του αρμόδιου ατόμου, οποιαδήποτε συναλλαγή με τον πελάτη δεν θα είναι εφικτή

8.7. Το Αρμόδιο Άτομο θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να είναι διακριτικό όταν πλησιάζει πελάτη, και θα προκαλέσει όσο πιο λίγη προσοχή γίνεται στην κατάσταση του πελάτη.

8.8. Αν το Αρμόδιο Άτομο θεωρήσει ότι η συνδιαλλαγή με τον πελάτη είναι εφικτή, το Αρμόδιο Άτομο θα καταγράψει το συμβάν στο Μητρώο του Υπευθύνου Τζόγου και θα συμπεριλάβει τη δράση που πάρθηκε από το αρμόδιο άτομο

8.9. Καταχωρήσεις στο Μητρώο Υπευθύνου Τζόγου μπορεί να υπόκεινται στο Νόμο Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και το Αρμόδιο Άτομο θα διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τις Εθνικές Αρχές Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.

- 8.10. Αυτό το Κατάστημα θα συμμορφώνεται με τους νόμους που αφορούν την υπεύθυνη παροχή οινοπνευματωδών ποτών.

## 9. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

- 9.1. Μέλημα της λέσχης είναι να διασφαλίσει την ασφάλεια των υπαλλήλων της και την αντιληπτή ακεραιότητα των προϊόντων τυχερών παιχνιδιών που πωλούνται από την λέσχη.
- 9.2. Υπάλληλοι τυχερών παιχνιδιών, βάσει του νόμου, δεν επιτρέπεται να παίζουν στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών κατά τη διάρκεια της βάρδιας τους, περιλαμβανομένων και των διαλειμμάτων κατά τη βάρδια τους.
- 9.3. Αυτό το Κατάστημα έχει υιοθετήσει πολιτική σχετικά με την αγορά προϊόντων από τους υπαλλήλους του (συμπεριλαμβανομένου και του παιχνιδιού στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών) και αντίτυπο του κανονισμού θα συμπεριλαμβάνεται στο εγχειρίδιο του προσωπικού και θα επισυνάπτεται σε οποιοδήποτε αντίτυπο του κώδικα που διανέμεται.
- 9.4. Εκτός και αν η πολιτική είναι ότι απαγορεύεται στους υπαλλήλους να παίζουν σε αυτό το Κατάστημα οποτεδήποτε, επιτρέπεται στους υπαλλήλους να παίζουν μόνο στις επόμενες περιπτώσεις:
- Απαγορεύεται στους υπαλλήλους να αγοράσουν οποιοδήποτε προϊόν τυχερών παιχνιδιών ενόσω είναι εν υπηρεσία (συμπεριλαμβάνοντας τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, κίνο, ή στοίχημα ή αγορά λαχείων).*
- Επιτρέπεται σε υπαλλήλους εκτός υπηρεσίας να αγοράζουν οποιοδήποτε προϊόν τυχερών παιχνιδιών αρκεί να μη φοράνε στολή και το διακριτικό σήμα άδειας υπαλλήλου τυχερών παιχνιδιών του καταστήματος.*
- Η απαγόρευση των υπαλλήλων να αγοράσουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών καλύπτει όλους τους υπαλλήλους, όχι μόνο τους υπαλλήλους αυτούς που ασχολούνται με τα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών.*
- 9.5. Συνεδρίες επαγγελματικής εξέλιξης υπευθύνου τζόγου για υπαλλήλους θα λαμβάνουν χώρα σε ετήσια βάση σε συνδυασμό με την Τοπική Υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή άλλο κατάλληλο οργανισμό.
- 9.6. Πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο και τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου θα συμπεριλαμβάνονται στο πακέτο κατατόπισης/εγχειρίδιο προσωπικού που δίνεται σε όλους τους υπαλλήλους κατά την έναρξη της απασχόλησής τους στο κατάστημα.

- 9.7. Το Κατάστημα θα παρέχει σε όλους τους υπαλλήλους που ασχολούνται στο κατάστημα κατά το χρόνο εγγραφής στον κώδικα πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο και τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.
- 9.8. Υπάλληλος θα ενημερώσει τον Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου (RSG αν ο υπάλληλος:
- 9.8.1. παρατηρήσει άλλον υπάλληλο να επιδεικνύει συμπεριφορές που αναφέρονται στον όρο 8.5 και/ή
  - 9.8.2. του πει άλλος υπάλληλος ότι ο άλλος υπάλληλος έχει πρόβλημα με τον τζόγο:
- 9.9. Αν κάποιος υπάλληλος έχει πρόβλημα τζόγου και οι λειτουργίες της λέσχης μπορούν να εκτελούνται απ' τον συγκεκριμένο υπάλληλο δηλαδή να του ανατεθούν καθήκοντα που δεν συμπεριλαμβάνουν εργασία με προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, τότε ο υπάλληλος και η λέσχη δύνανται να συμφωνήσουν στην αλλαγή των καθηκόντων του υπαλλήλου.
- 9.10. Για να αποφασιστεί ποια ενέργεια θα είναι κατάλληλη σε κάποια κατάσταση που αφορά υπάλληλο, η λέσχη θα διασφαλίσει ότι θα γίνει κάθε προσπάθεια για να είναι διακριτική και να κάνει όσο γίνεται λιγότερο θόρυβο για την κατάσταση και να μην εκθέσει τον υπάλληλο.
- 9.11. Ενέργεια που ελήφθη σύμφωνα με τη διάταξη αυτή θα καταχωρηθεί στο φάκελο απασχόλησης του υπαλλήλου, **και όχι** στο *αρχείο καταχώρηση~ περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*. Αντίγραφα οποιωνδήποτε καταχωρήσεων στον φάκελο απασχόλησης του υπαλλήλου που έγιναν σύμφωνα με τη διάταξη αυτή θα διατίθενται για VCGR όταν ζητηθεί.

## 10. Σχέσεις με υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου

- 10.1. Αυτό το Κατάστημα θα διατηρεί τακτική επαφή με την τοπική Υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.
- 10.2. Τουλάχιστον μία φορά ετησίως η λέσχη θα προσκαλεί υπαλλήλους από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και υπαλλήλους από άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου σε συνάντηση με ανώτερο προσωπικό ή και μέλη του διοικητικού συμβουλίου στο κτίριο της λέσχης.
- 10.3. Το γραφείο Συμμόρφωσης έχει ιδρύσει διαδικασία παραπομπής με τις τοπικές υπηρεσίες στήριξης τζογαδόρων. Αυτό το Κατάστημα θα συμμορφωθεί με τις διαδικασίες παραπομπής του Γραφείου Συμμόρφωσης, και με όποιες αλλαγές σε αυτά τα πρωτόκολλα όπως ενημερώνεται από το Γραφείο Συμμόρφωσης από καιρού εις καιρό.
- 10.4. Το Κατάστημα θα καταγράφει λεπτομέρειες όλων των επαφών με την υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου στο αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου.
- 10.5. Τα έντυπα και άλλα στοιχεία επικοινωνίας με τις Υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων και/ή άλλες σχετικές υπηρεσίες στήριξης τζογαδόρων θα διατίθενται στους πελάτες και στο προσωπικό στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών αυτού του Καταστήματος.

## 11. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

- 11.1. Αυτό το Κατάστημα είναι εγγεγραμμένο στην Mercury ICRP που διοικείται από το Γραφείο Συμμόρφωσης και εξηγείται πλήρως στο Εγχειρίδιο Διαδικασίας της ICRP που διατίθεται από το Γραφείο Συμμόρφωσης όταν ζητηθεί.
- 11.2. Η ICRP είναι δωρεάν και διακριτικός τρόπος για επίλυση παραπόνων συμμόρφωσης με τον Κώδικα.
- 11.3 Τα παράπονα πρέπει:
  - 11.3.1 να σχετίζονται με τον Κώδικα, το Γραφείο Συμμόρφωσης θα βοηθήσει στην διερεύνηση επιλογών για επίλυση των παραπόνων που δεν εμπεριέχουν παράπονα για τη συμμόρφωση με τον Κώδικα,
  - 11.3.2 να σχετίζονται με θέματα συμμόρφωσης με, τον Κώδικα που συνέβησαν στους τελευταίους 12 μήνες,
  - 11.3.3 να μην σχετίζονται με παράπονα που έχουν επιλυθεί πριν.
- 11.4 Πώς να κάνετε παράπονο:

- 11.4.1 Ο πελάτης επικοινωνεί με τον Διευθυντή του Καταστήματος για να συζητήσει το παράπονό του και να προσπαθήσει να φτάσει σε επίλυση,
- 11.4.2 Αν το παράπονο δεν επιλυθεί στις συζητήσεις με την διεύθυνση του Καταστήματος ο πελάτης επικοινωνεί με το Γραφείο Συμμόρφωσης για να κάνει παράπονο,
- 11.4.3 Η επαφή γίνεται από τηλεφώνου ή συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων,
- 11.4.4 Τα Έντυπα Παραπόνων διατίθενται στο Γραφείο Συμμόρφωσης και σε αυτό το Κατάστημα.
- 11.4.5 Το Γραφείο Συμμόρφωσης βοηθάει τους πελάτες να συμπληρώσουν το Έντυπο Παραπόνων αν χρειάζεται,
- 11.5. Η διαδικασία για την επίλυση Παραπόνου
  - 11.5.1 Το Γραφείο Συμμόρφωσης στέλνει αντίτυπο του συμπληρωμένου Εντύπου Παραπόνου στο Κατάστημα,
  - 11.5.2 Αυτό το Κατάστημα έχει 14 ημέρες από την λήψη του Εντύπου Παραπόνου να επικοινωνήσει με τον πελάτη και να επιλύσει το παράπονο.
- 11.6. Ανεξάρτητη Επανεξέταση μη επιλυμένων παραπόνων
  - 11.6.1. Αν το παράπονο δεν έχει επιλυθεί σε χρονική περίοδο 14 ημερών παραπέμπεται σε Ανεξάρτητο Άτομο από το Γραφείο Συμμόρφωσης,
  - 11.6.2. Το Ανεξάρτητο Άτομο ερευνά το παράπονο με κατάλληλο τρόπο και συμπεριλαμβάνει:
    - 11.6.2.1 υπολογίζει όλες τις γραπτές υποβολές που έγιναν από τα μέρη,
    - 11.6.2.2. διακανονίζει διάσκεψη, και/ή
    - 11.6.2.3. διακανονίζει συνάντηση με τα μέρη και/ή άλλα σχετικά άτομα.
  - 11.6.3. Οι υποβολές στο Ανεξάρτητο Άτομο μπορεί να είναι γραπτές η προσωπικά στη διάσκεψη (αν υπάρξει),
  - 11.6.4. Απαιτείται από το Ανεξάρτητο Άτομο να διενεργήσει τις έρευνές του ταχέως και ανεπίσημα.
  - 11.6.5. Το Ανεξάρτητο Άτομο παρέχει στο Γραφείο Συμμόρφωσης γραπτό συμπέρασμα για το αν έχει υπάρξει μη-συμμόρφωση με τον Κώδικα συμπεριλαμβάνοντας τους λόγους και συστάσεις για επανόρθωση (αν υπάρχει),
  - 11.6.6. Οι συστάσεις για επανόρθωση μπορεί να συμπεριλαμβάνουν:
    - 11.6.6.1. ότι αυτό το Κατάστημα να κάνει ή να σταματήσει να κάνει κάποια ενέργεια

- 11.6.6.2. ότι αυτό το Κατάστημα να πληρώσει τον πελάτη ποσό όχι άνω του Ανώτατου Ποσού (επί του παρόντος \$2,500)
- 11.6.6.3 να μην ληφθεί περεταίρω ενέργεια.
- 11.6.7. Το Γραφείο Συμμόρφωσης θα αποστείλει αντίτυπο των λόγων του Ανεξάρτητου Ατόμου και τις συστάσεις του και στα δυο μέρη,
- 11.6.8 Οι κανονισμοί της φυσικής δικαιοσύνης ισχύουν στο ICRP.
- 11.7 Αντιπαραβολή και κράτηση στοιχείων για τα παράπονα
- Το Γραφείο Συμμόρφωσης θα συλλέξει και θα κρατήσει στοιχεία σχετικά με:
- 11.7.1 συμπληρωμένα Έντυπα Παραπόνου,
- 11.7.2. επίλυση των παραπόνων σε επίπεδο Καταστήματος σύμφωνα με τον όρο 11.5,
- 11.7.3. παράπονα που παραπέμπονται στο Ανεξάρτητο Άτομο σύμφωνα με τον όρο 11.5,
- 11.7.4. όλα τα έγγραφα που παρουσιάστηκαν ως μέρος του ICRP.
- 11.8 Δίνει τη δυνατότητα στην Επιτροπή να παρακολουθεί την συμμόρφωση με το ICRP
- 11.8.1 Αυτό το Κατάστημα θα διαθέσει στους ελεγκτές του VCGR όλα τα έγγραφα που κρατούνται στο Κατάστημα σχετικά με την συμμόρφωση με το ICRP
- 11.8.2 Το Γραφείο Συμμόρφωσης θα διαθέσει στο VCGLR αν ζητηθεί όλα τα στοιχεία που κρατούνται από το Γραφείο Συμμόρφωσης σχετικά με το ICRP.

## **12. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΤΖΟΓΟΥ ΣΕ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ**

- 12.1. Απαγορεύονται τα τυχερά παιχνίδια από ανήλικους και οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να εισέρχονται σε αίθουσες τυχερών παιχνιδιών.
- 12.2. Το Κατάστημα θα διασφαλίσει ότι θα βρίσκονται επιγραφές σε κάθε είσοδο αίθουσας τυχερών παιχνιδιών που θα αναγράφει την απαγόρευση ανηλίκων στη αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.
- 12.3. Όλοι οι υπάλληλοι θα ζητούν πιστοποίηση της ηλικίας όταν δεν είναι βέβαιοι αν κάποιο μέλος ή επισκέπτης είναι τουλάχιστον 18 ετών.
- 12.4. Για το σκοπό πιστοποίησης της ηλικίας τα παρακάτω έγγραφα είναι αποδεκτά ως αποδεικτικό στοιχείο ηλικίας:
- α) Κάρτα πιστοποίησης ηλικίας
  - β) Άδεια οδήγησης

γ) Άδεια μαθητευομένου οδηγού Βικτώριας

δ) Διαβατήριο

ε) Τραπεζική κάρτα (Key card)

12.5. Αν δεν παρουσιάσει σχετική πιστοποίηση ηλικίας, θα ζητηθεί από τον πελάτη να απομακρυνθεί από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών ή και δεν θα του χορηγηθεί κανένα προϊόν τυχερού παιχνιδιού.

### **13. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ**

13.1. Για να βοηθηθούν οι πελάτες να γνωρίζουν την διέλευση του χρόνου, ρολόι του τοίχου θα βρίσκεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών σε αυτό το Κατάστημα, και η ώρα θα δείχνεται σε χώρους που διατίθενται προϊόντα τυχερών παιχνιδιών.

13.2. Αυτό το Κατάστημα θα ενθαρρύνει τους πελάτες να παίρνουν διαλείμματα από το παιχνίδι των μηχανών και τακτικές ανακοινώσεις, που συμπεριλαμβάνουν την ώρα και την ημέρα, θα γίνονται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Αυτές οι ανακοινώσεις μπορεί να γίνονται σε συνδυασμό με άλλες ανακοινώσεις για παράδειγμα:

α) Το μπιστρό θα ανοίξει σε 10 λεπτά το Μεσημέρι.

β) Το μπιστρό θα κλείσει σε 10 λεπτά στις 8.30 μμ.

γ) Η ώρα είναι 10 – μόλις έγινε ο φρέσκος καφές.

δ) Το λεωφορείο εξυπηρέτησης φεύγει σε 10 λεπτά στις 8μμ.

ε) Η ώρα είναι 5μμ. ο λαχνός των μελών θα γίνει σύντομα.

στ) Η ώρα είναι 7.30 η ορχήστρα είναι έτοιμη να ξεκινήσει στην τραπεζαρία.

13.3. Αν δεν υπάρχει σύστημα μικροφωνικής στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών, το προσωπικό μπορεί να πλησιάσει πελάτες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και να τους πει για κάποια εκδήλωση που έχει ώρα όπως αυτές που αναφέρονται πιο πάνω.

13.4. Αν η ανακοίνωση που αναφέρεται στον όρο 13.2 δεν γίνεται με αυτόματο σύστημα το Αρμόδιο Άτομο θα καταγράψει στο Μητρώο Τυχερών Παιχνιδιών ότι η ανακοίνωση έγινε.

### **14. ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

14.1. Από το νόμο, αυτός ο χώρος δεν μπορεί να εξαργυρώσει επιταγές.

- 14.2. Βάσει του νόμου, τα κέρδη ή συγκεντρωμένη πίστωση \$2000 ή περισσότερων δολαρίων από τις τυχερές μηχανές πρέπει να καταβάλλονται πλήρως με επιταγή, η οποία επιταγή να μην είναι πληρωτέα σε μετρητά.
- 14.5. Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν ότι κέρδη και/ή συγκεντρωμένες πιστώσεις \$2000 ή λιγότερων δολαρίων από τις τυχερές μηχανές και/ή πιστώσεις από άλλα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών να πληρώνονται σε μετρητά και/ή επιταγή. Όλες οι απαιτήσεις για πληρωμή με επιταγή θα ικανοποιούνται.
- 14.6. Θα τηρείται Μητρώο Πληρωμής Κερδών για να καταγράφεται η πληρωμή σημαντικών Κερδών σε προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων, και μη προοριζομένων, πληρωμών σε επιταγές αξίας πάνω από \$2000. Το Μητρώο Πληρωμής Κερδών θα διατίθεται στους ελεγκτές του VCGR όταν ζητηθεί.
- 14.7. Καταχρήσεις στο Μητρώο Πληρωμής Κερδών μπορεί να υπόκεινται στο Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και στις Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων αναφορικά με Μητρώο Πληρωμής Κερδών.
- 14.8. Αναρτημένο στο χώρο του ταμείου και/ή στη ρεσεψιόν είναι πληροφορίες:
- 10.1.1. σχετικά με την εξαργύρωση επιταγών και
  - 10.1.2 για το πώς οι πελάτες μπορούν να πληρώνονται τα κέρδη τους με επιταγή.

## **15. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ**

- 15.1. Όλες οι διαφημίσεις και η προώθηση σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια που αναλαμβάνονται από το Κατάστημα:
- 15.1.1. θα συμμορφώνεται με τους κανονισμούς που διέπουν τη διαφήμιση προϊόντων τυχερών παιχνιδιών συμπεριλαμβανομένων αλλά μη προοριζομένων στην πλήρη απαγόρευση μην ζητηθέντων διαφημίσεων μηχανών τυχερών παιχνιδιών εκτός της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.
  - 15.1.2. θα συμμορφώνεται με τον Κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετηθεί από τον Αυστραλιανό Σύλλογο Εθνικών Διαφημιστών (AANA) αντίτυπο του οποίου διατίθεται στο [www.aana.com.au/codes.html](http://www.aana.com.au/codes.html) ,
  - 15.1.3. δεν είναι λανθασμένες, παραπλανητικές ή δόλιες σχετικά με τις πιθανότητες, δώρα ή ευκαιρίες να κερδίσει κάποιος,
  - 15.1.4. να έχουν τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ως νικητής δώρου πριν τη δημοσίευση,
  - 15.1.5. να μην είναι προσβλητικής ή ακατάλληλης φύσεως,



- 15.1.6. να μην δημιουργούν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- 15.1.7. να μην προάγουν την κατανάλωση αλκοόλ ενώ αγοράζουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών
- 15.2. Πριν τη διαφήμιση, η Διεύθυνση θα εκτιμήσει όλες τις διαφημίσεις και την προώθηση προϊόντων τυχερών παιχνιδιών με βάση τον κώδικα δεοντολογίας του AANA και τον παρόν όρο 15.1.
- 15.3. Αν υπάρχει αμφιβολία κατά πόσο μια διαφήμιση ή προώθηση συμμορφώνεται με τον κώδικα δεοντολογίας του AANA ή και με τον όρο αυτό, η διαφήμιση ή η προώθηση μπορεί να παραπεμφθεί στο Γραφείο Συμμόρφωσης για τη γνώμη του.
- 15.4. Παρόλο ότι αυτό το Κατάστημα θα συμμορφώνεται με τον Κώδικα δεοντολογίας του
- AANNA, οποιοδήποτε παράπονο σχετικά με τις διαφημίσεις και προώθηση θα διαχειρίζεται σύμφωνα με το ICRP και όχι την Επιτροπή Παραπόνων Προδιαγραφών Διαφημίσεων.

## **16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ**

16.1. Ο κώδικας θα επανεξετάζεται ετησίως. Η επανεξέταση θα συμπεριλαμβάνει πληροφορίες που συλλέχθηκαν από διάφορες πηγές χρησιμοποιώντας τις ακόλουθες διαδικασίες.

### **16.2. Απόψεις υπαλλήλων**

#### 16.2.1.

Έντυπα του Κώδικα Απόψεων Υπαλλήλων θα διατίθενται στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου.

#### 16.2.2.

Στο πακέτο κατατόπισης/εγχειρίδιο προσωπικού που δίνεται σε όλους τους υπαλλήλους κατά την έναρξη της απασχόλησής τους στο Κατάστημα θα συμπεριλαμβάνει συμβουλές για τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι μπορούν να εκφράζουν τις απόψεις τους στον Κώδικα συμπληρώνοντας Έντυπο Απόψεων των Υπαλλήλων που διατίθεται στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου.

16.3. Όλοι οι υπάλληλοι που απασχολούνται σε αυτό το Κατάστημα κατά το χρόνο υιοθέτησης του Κώδικα θα έχουν πληροφορίες για το πώς οι υπάλληλοι μπορούν να διαθέσουν γνώμη για τον Κώδικα συμπληρώνοντας το Έντυπο Απόψεων των Υπαλλήλων που διατίθεται στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου.

16.4. Στο τέλος κάθε βάρδιας το Αρμόδιο Άτομο θα συλλέξει οποιαδήποτε

συμπληρωμένα Έντυπα Απόψεων των Υπαλλήλων και θα τα μεταφέρει στη Διεύθυνση.

16.5. Η Διεύθυνση θα εξετάσει τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων υπαλλήλων και:

- 16.5.1. αν το ζήτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί στο επίπεδο του Καταστήματος, η διεύθυνση θα λάβει κατάλληλα μέτρα, θα αρχειοθετήσει το συμπληρωμένο έντυπο στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου και θα επισυνάψει αντίτυπα οποιουδήποτε συμπληρωμένου εντύπου στο έντυπο της Ετήσιας Επανεξέτασης.
- 16.5.2. αν το ζήτημα αφορά συστημικό θέμα σχετικά με τον Κώδικα, η υπόθεση θα παραπεμφθεί στο Γραφείο Συμμόρφωσης για να το εξετάσει και κατάλληλη ενέργεια, που μπορεί να συμπεριλαμβάνει αίτηση στο VCGR για τροποποίηση του Κώδικα.
- 16.5.3. Όλα τα συμπληρωμένα Έντυπα Απόψεων Υπαλλήλων θα φυλάσσονται από την Διεύθυνση και θα διατίθενται στους ελεγκτές του VCGR όταν τα ζητήσουν.

#### 16.6. Απόψεις πελατών

- 16.6.1 Κάθε χρόνο πριν τις 31 Μαρτίου θα χορηγούνται έντυπα απόψεων σε όλους τους χώρους της καταστήματος όπου παρέχονται τυχερά παιχνίδια. Τα Έντυπα Απόψεων Πελατών θα διατίθενται για μια ελάχιστη περίοδο δύο εβδομάδων.
- 16.6.2. Το Γραφείο Συμμόρφωσης μπορεί, κατόπιν αίτησης, να χορηγήσει παράταση χρόνου μετά τις 31 Μαρτίου για την διάθεση Εντύπων Απόψεων Πελατών.
- 16.6.3. Η διεύθυνση της λέσχης θα εξετάζει τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων μελών και:
  - 16.6.3.1. αν το ζήτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί στο επίπεδο Καταστήματος, η διεύθυνση θα λάβει κατάλληλα μέτρα, θα αρχειοθετήσει τα Συμπληρωμένα Έντυπα Απόψεων Πελατών στο *Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου* και θα επισυνάψει αντίτυπα οποιουδήποτε συμπληρωμένου εντύπου στο έντυπο της Ετήσιας Επανεξέτασης,
  - 16.6.3.2. αν το ζήτημα αφορά κάποιο συστημικό θέμα σχετικά με τον Κώδικα, η υπόθεση θα παραπεμφθεί στο Γραφείο Συμμόρφωσης για εξέταση και κατάλληλα μέτρα, τα οποία

μπορεί να συμπεριλαμβάνουν αίτηση στο VCGR για τροποποίηση του Κώδικα.

16.6.4. Όλα τα συμπληρωμένα Έντυπα Απόψεων Πελατών θα φυλάσσονται από τη διεύθυνση του Καταστήματος και θα διατίθενται στους ελεγκτές του VCGR όταν τα ζητήσουν.

#### **16.7. Απόψεις του Καταστήματος**

16.7.1. Η Διεύθυνση θα συμπληρώσει το Έντυπο Επανεξέτασης του Κώδικα πριν τις 30 Απριλίου κάθε χρόνο.

16.7.2. Το Γραφείο Συμμόρφωσης μπορεί, κατόπιν αίτησης, να παραχωρήσει παράταση χρόνου για τη συμπλήρωση του Εντύπου Επανεξέτασης του Κώδικα.

16.7.3. Το συμπληρωμένο Έντυπο Επανεξέτασης του Κώδικα θα κρατείται στο Κατάστημα μαζί με τα Έντυπα Απόψεων Πελατών και τα Έντυπα Απόψεων Υπαλλήλων που λαμβάνονται από τον προηγούμενο χρόνο.

#### **16.8. Επανεξέταση Γραφείου Συμμόρφωσης**

16.8.1. Πριν τις 30 Ιουνίου κάθε χρόνο το Γραφείο Συμμόρφωσης θα διενεργεί έρευνα των συμπληρωμένων Εντύπων Επανεξέτασης του Κώδικα, των Εντύπων Απόψεων των Πελατών και των Εντύπων Απόψεων των Υπαλλήλων και γενική αξιολόγηση του Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης και της θεώρησης των παραπόνων που ελήφθησαν) για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Κώδικα και της λειτουργίας του.

16.9. Τα κριτήρια που θα χρησιμοποιήσει το Γραφείο Συμμόρφωσης στην αξιολόγησή του για την αποτελεσματικότητα του Κώδικα και την λειτουργία του συμπεριλαμβάνουν:

16.9.1. την επίγνωση των υπαλλήλων για τον Κώδικα,

16.9.2. αν συγκεκριμένες απαιτήσεις του Κώδικα έχουν ικανοποιηθεί, και

16.9.3. αν έχουν υπάρξει παράπονα που αφορούν το Κατάστημα.

16.10. Το Γραφείο Συμμόρφωσης θα κάνει τις κατάλληλες αλλαγές στον Κώδικα και θα ζητήσει έγκριση αυτών των αλλαγών από το VCGR.

16.11. Με την έγκριση των αλλαγών, το Γραφείο Συμμόρφωσης θα ενημερώσει το Κατάστημα και θα δώσει στο Κατάστημα τα κατάλληλα έγγραφα.

### **17. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ & ΚΙΝΗΤΡΑ**

17.1. Όλοι οι υπάλληλοι που απασχολούνται στην υπηρεσία τυχερών παιχνιδιών θα

συμπληρώνουν το Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο Υπαλλήλων της Mercury για την Υπεύθυνη Υπηρεσία Τζόγου κάθε χρόνο.

17.2. Το Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο Υπαλλήλων της Mercury για την Υπεύθυνη

Υπηρεσία Τζόγου καλύπτει θέματα που αναφέρονται στον Κώδικα, όπως είναι -

17.2.1. πώς να έχετε πρόσβαση στις οθόνες PID,

17.2.2. τις αρμοδιότητες του Αρμόδιου Ατόμου,

17.2.3 πώς να αναγνωρίζονται οι δείκτες παραγόντων κινδύνου που αφορούν το πρόβλημα με τον τζόγο,

17.2.4 τις απαιτήσεις των Εθνικών Αρχών Προσωπικών Δεδομένων,

17.2.5 την αναγνώριση ανηλίκων και η κατάλληλη ενέργεια που πρέπει να παρθεί αν εντοπιστούν ανήλικοι στο κατάστημα με την άδεια.

17.3 Όσον αφορά τους υπαλλήλους τυχερών παιχνιδιών, οι υπάλληλοι θα κάνουν τη σειρά μαθημάτων της Υπηρεσίας Υπεύθυνου Τζόγου και κάθε τρία χρόνια θα κάνουν επανεκπαίδευση στη σειρά μαθημάτων της Υπηρεσίας Υπεύθυνου Τζόγου.

17.4. Η Διεύθυνση θα βελτιώσει την επίγνωση και την συμμόρφωση με τον Κώδικα:

17.4.1 στις συνεδριάσεις των υπαλλήλων σε αυτό το Κατάστημα,

17.4.2 με την παρουσία των υπαλλήλων σε συνεδρίες εκπαίδευσης στον Κώδικα που γίνονται από το Γραφείο Συμμόρφωσης,

17.4.3. με τη διενέργεια εκπαιδευτικών συνεδριών σε αυτό το Κατάστημα.

17.5. Οποιοδήποτε συμβάν μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα από υπάλληλο θα οδηγήσει σε δράση επανόρθωσης που θα παρθεί από τον εργοδότη εναντίον του υπαλλήλου και επαναλαμβανόμενη μη συμμόρφωση θα οδηγήσει σε πειθαρχική δράση.

17.6. Ετήσιες Αναθεωρήσεις Απόδοσης για όλους τους υπαλλήλους θα συμπεριλαμβάνουν αξιολόγηση της δέσμευσης του υπαλλήλου και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Κώδικα. Η Ετήσια Αναθεώρηση Απόδοσης θα συμπεριλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τις απαιτήσεις του Κώδικα και το πώς επιδρά στον υπάλληλο, και αν ο υπάλληλος έχει ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Κώδικα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΠΩΣ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΕΙΤΕ ΣΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

1. Για να εγγραφείτε στο Κώδικα πρέπει:
  - α) επίσημα να αποφασίσετε να κάνετε αίτηση για να γίνεται δεκτοί ως συνδρομητής στον Κώδικα.
  - β) να κάνετε αίτηση στο Γραφείο Συμμόρφωσης για να εγγραφείτε στον Κώδικα.
2. Το Γραφείο Συμμόρφωσης δέχεται μόνο αιτήσεις από καταστήματα που κρίνει ότι είναι κατάλληλα για να εγγραφούν στον Κώδικα.
3. Αν το Κατάστημα γίνει δεκτό ως συνδρομητής στον Κώδικα το Κατάστημα πρέπει:
  - α) επίσημα να υιοθετήσει τον Κώδικα σύμφωνα με το καταστατικό του και τις απαιτήσεις του VCGLR.
  - β) επίσημα να ενημερώσει το VCGLR γραπτώς σε έντυπο ότι το Κατάστημα είναι συνδρομητής στον Κώδικα.
4. Το Γραφείο Συμμόρφωσης μπορεί, από καιρού εις καιρό, να κρίνει ότι το Κατάστημα δεν είναι κατάλληλο για εγγραφή στον Κώδικα και, αφού παράσχει στο Κατάστημα ικανοποιητική ευχέρεια να αντιμετωπίσει τα θέματα, το Γραφείο Συμμόρφωσης μπορεί να αποβάλλει το κατάστημα από συμπερίληψή και την εγγραφή του στον Κώδικα.
5. Αν κάποιο Κατάστημα αποβληθεί από την εγγραφή του στον Κώδικα, το Γραφείο Συμμόρφωσης θα ειδοποιήσει γραπτώς:
  - α) το Κατάστημα, και
  - β) το VCGLR ότι το Κατάστημα δεν είναι πλέον συνδρομητής στον Κώδικα.