



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

*****Η Αρχή δεν έχει δικαιοδοσία διερεύνησης παραπόνων που αφορούν θέματα που σχετίζονται με την εποπτεία διαδικτυακών καζίνων ή εταιρειών που παρέχουν στοιχηματισμό. Σημειώνεται ότι τα διαδικτυακά καζίνο είναι παράνομα, απαγορεύονται στην Κύπρο και δεν αδειοδοτούνται/ελέγχονται από καμία αρχή στην Κύπρο.*****

A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΤΗ

Όνομα: Επώνυμο:

Διεύθυνση:

T.K. Επαρχία:

Τηλ. επικοινωνίας:

Ηλεκτρονικό
ταχυδρομείο:

Εάν το παράπονο σας σχετίζεται με διαφορά που έχετε με τον Διαχειριστή του Καζίνο παρακαλείσθε όπως πρώτα επιβεβαιώσετε κατά πόσο έχετε υποβάλει το παράπονο σας στον διαχειριστή¹ ακολουθώντας την εσωτερική διαδικασία παραπόνων του Διαχειριστή και ότι έχετε λάβει σχετική απάντηση.

ΝΑΙ / ΟΧΙ

B.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

(παρακαλείσθε όπως υποβάλετε τη φύση² του παραπόνου, πληροφορίες και υποστηρικτικά αποδεικτικά στοιχεία όπου εφαρμόζεται.)

.....
.....

¹ Σύμφωνα με τον Κανονισμό 21 των περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνο (Γενικοί) Κανονισμοί του 2016, ΚΔΠ 97/2016

² Φύση του παραπόνου μπορεί να είναι: η διαφορά, το γενικό παράπονο ή η ανησυχία.

Διαφορά: σχετίζεται με διαφωνία που έχει ο πελάτης του καζίνο με τον Διαχειριστή του καζίνο όσον αφορά τη λειτουργία ή τον τρόπο διεξαγωγής των παιγνίων στα αδειοδοτημένα καζίνο. Αυτό περιλαμβάνει την αξιοπιστία των παιγνίων, το αποτέλεσμα του παιχνιδιού, τα κέρδη ή τις ζημιές από τα παίγνια, τα έπαθλα των παικτών, τα παράπλευρα στοιχήματα και τα ποσοστά επιστροφής στους παίκτες στα ηλεκτρομηχανικά παίγνια.

Γενικό παράπονο: Ένα γενικό παράπονο αφορά υπηρεσίες που λαμβάνονται σε σχέση με τις προσφερόμενες εγκαταστάσεις παιχνιδιού ή θέματα που δεν σχετίζονται άμεσα με το αποτέλεσμα ενός παίγνιου καζίνο, είτε πρόκειται για επιτραπέζια παίγνια, είτε για ηλεκτρομηχανικά. Ένα γενικό παράπονο μπορεί να αφορά την επαλήθευση ταυτότητας, το πρόγραμμα επιβράβευσης της αφοσίωσης των παικτών, τις προσφορές επάθλων, τον αυτοαποκλεισμό της εισόδου στο Καζίνο ή την επιβολή χρονικού ορίου παραμονής σε αυτό, τη διαθεσιμότητα μη αδειοδοτημένων παιχνιδιών, τη συμπεριφορά ενός υπαλλήλου του καζίνο, το περιβάλλον με τις εγκαταστάσεις του καζίνο, θέματα πληροφορικής ή τεχνικής φύσης και το παράνομο παιχνίδι.

Ανησυχία: αφορά παράπονο ως προς τον τρόπο που διευθύνει ο διαχειριστής την επιχείρησή του και μπορεί να υποδεικνύει πιθανές παραβιάσεις των όρων άδειας χρήσης, μη συμμόρφωση με το Νόμο, τους Κανονισμούς ή τις Οδηγίες ή να δημιουργεί αμφιβολίες για την καταλληλότητα του διαχειριστή. Μπορεί να περιλαμβάνουν ανησυχίες σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, την πρόσβαση ανηλίκων στις εγκαταστάσεις ή θέματα που σχετίζονται με το υπεύθυνο παίγνιο, παράνομη ή εγκληματική δραστηριότητα στο καζίνο, περιεχόμενο διαφημίσεων ή προωθήσεων και προσβασιμότητα σε αυτά, εξαπάτηση και συμπαίγνια.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Γ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρακαλούμε διαβάστε προσεκτικά

1. Τα προσωπικά σας δεδομένα τυγχάνουν επεξεργασίας από την Αρχή Παιγνίων και Εποπτείας Καζίνο ("Η Αρχή") για σκοπούς εξέτασης του παραπόνου σας.
2. Στο πλαίσιο της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου σας η Αρχή ενδέχεται να μοιραστεί με τον Διαχειριστή τα προσωπικά σας δεδομένα και πληροφορίες σχετιζόμενες με το παράπονό σας. Σε κάποιες περιπτώσεις, εάν κριθεί απαραίτητο, η Αρχή πιθανόν να μοιραστεί πληροφορίες με τρίτα πρόσωπα τα οποία θα συνδράμουν στη διερεύνηση του παραπόνου. Παρακαλούμε όπως ενημερώσετε την Αρχή εάν δεν επιθυμείτε να αποκαλυφθούν τα δεδομένα σας και για ποιο λόγο.
3. Τα προσωπικά σας δεδομένα τηρούνται από την Αρχή για όσο χρονικό διάστημα προβλέπεται στο νόμο. Η Αρχή λαμβάνει τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματα της πληροφόρησης, πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης με την αποστολή ταχυδρομικής επιστολής στα γραφεία της Αρχής στην οδό Θάλειας 3, 1^{ος} όροφος 30211 Λεμεσός ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση: dpo@cgc.org.cy.
4. Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Αρχής που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της στο σύνδεσμο www.cgc.org.cy.
5. Εάν δεν είστε ικανοποιημένος/η από την τελική απάντηση της Αρχής έχετε το δικαίωμα να ασκήσετε προσφυγή δυνάμει του άρθρου 146 του Συντάγματος.

Υπογραφή:

Ημερομηνία: __/__/__

Μπορείτε να υποβάλετε το έντυπο παραπόνου με τους εξής τρόπους:

- ηλεκτρονικά κατεβάζοντας αυτό το έντυπο, συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας το στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints@cgc.org.cy
- διαδικτυακά στην ιστοσελίδα της Αρχής στο σύνδεσμο www.cgc.org.cy

- με ταχυδρομική αποστολή στην Αρχή στη διεύθυνση: Θάλειας 3, 1^{ος} όροφος 30211 Λεμεσός
- δια χειρός στα γραφεία της Αρχής στην οδό Θάλειας 3, 1^{ος} όροφος 30211 Λεμεσός