

Καταγγελία για τα επίγεια Καζίνο

Υποβάλλετε την καταγγελία σας για οποιοδήποτε ζήτημα αφορά στη διεξαγωγή τυχερών παιγνίων στις επιχειρήσεις καζίνο που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα.

Η παρούσα φόρμα υποβολής αναφέρεται σε καταγγελίες που αφορούν αποκλειστικά σε τυχερά παίγνια που διεξάγονται από τις επιχειρήσεις καζίνο.

Η καταγγελία σας θα πρέπει να συνοδεύεται από κάθε στοιχείο που αφορά στην υπόθεση και το οποίο έχετε στη διάθεσή σας, καθώς και οποιαδήποτε πληροφορία θεωρείτε ότι μπορεί να βοηθήσει στην αξιολόγηση και διερεύνησή της.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι να αναφέρετε συγκεκριμένα στοιχεία όπως ακριβείς περιγραφές των περιστατικών που συνέβησαν, ακριβής χρόνος, εμπλεκόμενα πρόσωπα, υπεύθυνους των επιχειρήσεων καζίνο, ημερομηνίες και χρόνο των συναλλαγών ή των συμβάντων, ημερομηνίες και χρόνο συμμετοχής, παιχνίδια στα οποία παίξατε, κληρώσεις στις οποίες συμμετείχατε κ.λπ.

Καταγγελίες οι οποίες επαναλαμβάνονται με τρόπο καταχρηστικό ή είναι αόριστες ή ασαφείς, δεν θα εξετάζονται περαιτέρω από τις Υπηρεσίες μας.

Πριν την υποβολή της καταγγελίας σας στην ΕΕΕΠ, παρακαλούμε όπως ελέγξετε εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 36 της με αριθμό 303/5/27.02.2018 (B 1025) απόφασης, την οποία μπορείτε να δείτε [εδώ](#).

Συγκεκριμένα, πριν υποβληθεί η καταγγελία σας θα πρέπει να έχετε προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Να έχετε συμπληρώσει, υπογράψει και υποβάλει στο καζίνο την καταγγελία σας. Σχετικό έντυπο καταγγελιών διατίθεται σε εμφανή σημεία εντός του χώρου του καζίνο. Το έντυπο υποβάλλεται στο καζίνο μαζί με σχετικό υλικό, εφόσον βρίσκεται στη διάθεσή σας. Η καταγγελία σας προς το καζίνο πρέπει να συνοδεύεται υποχρεωτικά αντίγραφο του Δελτίου Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου σας σε ισχύ και Διεύθυνση αποστολής της απάντησης της επιχείρησης.
- Να έχετε προβεί στην υποβολή της καταγγελίας σας το αργότερο εντός 48ωρών, από την ημερομηνία του συμβάντος το οποίο καταγγέλλετε.
- Στην περίπτωση υποβολής καταγγελίας το καζίνο είναι υποχρεωμένο να διαθέσει στην ΕΕΕΠ το οπτικοακουστικό υλικό που αφορά στην υπόθεση και να το τηρεί αποθηκευμένο, έως ότου η υπόθεση διευθετηθεί οριστικά.
- Το καζίνο έχει υποχρέωση να εξετάσει την καταγγελία σας και να σας ενημερώσει για τις απόψεις του επ' αυτής το αργότερο εντός 10 ημερών από την υποβολή της.
- Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι η απάντηση του καζίνο δεν είναι ορθή, μπορείτε να υποβάλλετε την καταγγελία σας στην ΕΕΕΠ το αργότερο εντός 10 ημερών από την επομένη της γνωστοποίησης σε εσάς της απάντησης του καζίνο.
- Εφόσον προβείτε στην υποβολή της καταγγελίας σας στην ΕΕΕΠ, έχετε υποχρέωση να κοινοποιήσετε την καταγγελία αυτή και στο καζίνο, προκειμένου αυτό, συμμορφούμενο με τις διατάξεις να διαβιβάσει, χωρίς καθυστέρηση στην ΕΕΕΠ, τα σχετικά με την καταγγελία στοιχεία.

Ενδεικτικά, η καταγγελία σας μπορεί να ταξινομείται σε έναν ή περισσότερους από τους κατωτέρω θεματικούς τομείς:

- ✓ Αποδόσεις
- ✓ Ακύρωση πονταρίσματος
- ✓ Μη τήρηση των όρων πονταρίσματος
- ✓ Μη πληρωμή κερδών
- ✓ Παράβαση των όρων απονομής jackpots
- ✓ Στημένο παιχνίδι
- ✓ Παράβαση όρων Εμπορικής Επικοινωνίας
- ✓ Μη τήρηση των όρων αποκλεισμού
- ✓ Παράβαση υγειονομικών, αγορανομικών ή/και πολεοδομικών διατάξεων
- ✓ Άλλο

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι η κατά το δυνατόν ακριβέστερη πληροφόρηση της ΕΕΕΠ αποτελεί ουσιώδη παράγοντα για τη διαμόρφωση της αντικειμενικής και οριστικής κρίσης της σχετικά με τα καταγγελλόμενα.