



Καταγγελία για τα διαδικτυακά παίγνια

Υποβάλλετε την καταγγελία σας για οποιοδήποτε ζήτημα αφορά σε τυχερά παίγνια μέσω του διαδικτύου που διεξάγονται στην Ελλάδα από τις επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγηθεί σχετική άδεια από την ΕΕΕΠ.

Μπορείτε να δείτε τις επιχειρήσεις που κατέχουν την ανωτέρω άδεια διεξαγωγής [εδώ](#).

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 με τους οποίους επικοινωνήσατε, 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 26 της με αριθμό 79835 ΕΞ 2020 (Β 3565) απόφασης, την οποία μπορείτε να δείτε [εδώ](#).

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

- Να έχετε συμπληρώσει και υποβάλει στην επιχείρηση την καταγγελία σας χρησιμοποιώντας την ειδική φόρμα που παρέχεται στον ιστότοπο διεξαγωγής. Η καταγγελία σας υποβάλλεται στην επιχείρηση μαζί με σχετικό υλικό, εφόσον βρίσκεται στη διάθεσή σας. Η καταγγελία σας συνοδεύεται υποχρεωτικά από αντίγραφο του Δελτίου Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου σας σε ισχύ και Διεύθυνση ή e-mail για την αποστολή της απάντησης της επιχείρησης.
- Να έχετε προβεί στην υποβολή της καταγγελίας σας προς την επιχείρηση το αργότερο εντός 48ωρών, από την ημερομηνία του συμβάντος το οποίο καταγγέλλετε.
- Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να εξετάσει την καταγγελία σας και να σας ενημερώσει για τις απόψεις της επ' αυτής το αργότερο εντός 10 ημερών από την υποβολή της.
- Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι η απάντηση της επιχείρησης 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 της επιχείρησης.
- Εφόσον προβείτε στην υποβολή της καταγγελίας σας στην ΕΕΕΠ, έχετε υποχρέωση να κοινοποιήσετε την καταγγελία αυτή και στην επιχείρηση, προκειμένου αυτή, συμμορφούμενη 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:

- ✓ Απόδοση παιγνίου/απόδοση στοιχήματος

- ✓ Ακύρωση συμμετοχής/στοιχήματος/γεγονότος
- ✓ Λανθασμένη διευθέτηση κερδών/εξαγοράς (cash out)
- ✓ Παράβαση όρων Bonus-Επιβραβεύσεων-Jackpots-διαγωνισμών-κληρώσεων
- ✓ Φραγή λογαριασμού
- ✓ Παράνομη διεξαγωγή/Στημένα/Αθέμιτες συμπράξεις
- ✓ Παράβαση όρων Εμπορικής Επικοινωνίας
- ✓ Παράβαση όρων συμμετοχής ή κανόνων του παιχνιδιού
- ✓ Μη πληρωμή κερδών
- ✓ Παράβαση όρων ταυτοποίησης (KYC)
- ✓ Μη τήρηση των παικτικών ορίων έχουν τεθεί από τον παίκτη
- ✓ Μη τήρηση των όρων αποκλεισμού/προσωρινής αποχής
- ✓ Παράβαση όρων περί χορήγησης Βεβαίωσης Κερδών
- ✓ Άλλο