

Ο ΠΕΡΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΩΝ ΝΟΜΟΣ 2019

(ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΠΑΙΚΤΩΝ, ΝΕΑΡΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΚΑΙ ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΑΙΚΤΩΝ)

ΜΕΡΟΣ Ι - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Συνοπτικός τίτλος
2. Ερμηνεία

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΑΙΚΤΗ

Ενημέρωση Παίκτη

3. Όροι και κανονισμοί αδειούχου αποδέκτη
4. Ενημέρωση τροποποίησης όρων και κανονισμών
5. Δελτίο στοιχήματος αποδέκτη Κλάσης Α
6. Λογαριασμός παίκτη αποδέκτη Κλάσης Β
7. Ιστότοπος αδειούχου αποδέκτη
8. Εξυπηρέτηση πελατών
9. Εξειδικευμένη ιστοσελίδα σχετικά με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό

Ενημέρωση Χρέωσης

10. Νόμισμα παροχής
11. Ανενεργός λογαριασμός παίκτη
12. Κλείσιμο λογαριασμού παίκτη
13. Εξειδικευμένη ιστοσελίδα σχετικά με τις χρεώσεις

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

14. Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
15. Αναφορά εντός των όρων και προϋποθέσεων του αποδέκτη
16. Ασφάλεια και αξιοπιστία δεδομένων λογαριασμού παίκτη
17. Εξειδικευμένη ιστοσελίδα σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Παράπονα Παικτών και Επίλυση Διαφορών

18. Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παικτών
19. Παίκτης έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες υποβολής και εξέτασης παραπόνου
20. Υποχρέωση πληροφόρησης σχετικά με την διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνου
21. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων
22. Υποχρέωση ενημέρωσης της Αρχής
23. Διατήρηση αρχείου μη διευθετημένων παραπόνων

Λοιπές Διατάξεις

24. Αντίγραφα κρίσιμων δεδομένων
25. Προστασία από επιθέσεις και κακόβουλες ενέργειες

26. Τρίτα μέρη με τα οποία συμβάλλεται ο αποδέκτης

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΑΥΤΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΑΙΚΤΗ

Γενικές Διατάξεις

27. Παροχή εργαλείων και μέτρων αυτοπροστασίας
28. Πληροφόρηση παίκτη
29. Άμεση πρόσβαση στα μέτρα αυτοπροστασίας
30. Επιπρόσθετα μέτρα προστασίας
31. Ενημέρωση Αρχής

Εργαλεία Ενημέρωσης Παίκτη

32. Δραστηριότητα παίκτη
33. Αρχείο συναλλαγών παίκτη
34. Συνολικό καθαρό υπόλοιπο παίκτη

Όρια Παίκτη και Αυτοεξαίρεση

35. Όρια παίκτη
36. Προσωρινή διακοπή
37. Αυτοεξαίρεση
38. Εφαρμογή μέτρων
39. Καθολική αυτοεξαίρεση

ΜΕΡΟΣ ΙV – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

Επίγειο Στοιχείο

40. Πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην αποτροπή της συμμετοχής ανηλίκων προσώπων σε στοιχήμα εντός αδειοδοτημένων υποστατικών
41. Εκπαίδευση υπεύθυνων υποστατικού
42. Απρόσκοπτη θέαση του εσωτερικού χώρου υποστατικού
43. Επαλήθευση ηλικίας προσώπων που φαίνονται κάτω των 25 ετών
44. Προϋποθέσεις εγγράφου ταυτοποίησης

Ηλεκτρονικό Στοιχείο

45. Πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην αποτροπή συμμετοχής ανηλίκων προσώπων από την συμμετοχή σε ηλεκτρονικό στοιχήμα
46. Πληροφόρηση περί απαγόρευσης ανηλίκων προσώπων από συμμετοχή σε στοιχήμα
47. Εναλλακτικές μέθοδοι κατάθεσης
48. Ταυτοποίηση ανήλικου προσώπου

ΜΕΡΟΣ V – ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

49. Επικοινωνία μεταξύ προσωπικού αποδέκτη και παικτών
50. Προστασία προσωπικού του αποδέκτη
51. Δόλια ή ύποπτη στοιχηματική δραστηριότητα
52. Εκπαίδευση προσωπικού αδειούχου αποδέκτη

DRAFT

Ο ΠΕΡΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΩΝ ΝΟΜΟΣ

Κανονισμοί δυνάμει του άρθρου 15

- Προοίμιο Επειδή οι παρόντες κανονισμοί συνιστούν τεχνικό κανόνα κατά τους περί της Διαδικασίας Πληροφόρησης Αναφορικά με Ορισμένους Τεχνικούς Κανόνες
- 72(I) του 2003 Νόμους του 2003 και 2004, οι οποίοι μεταφέρουν στο κυπριακό δίκαιο την πράξη της Ευρωπαϊκού Κοινοτήτας με τίτλο «Οδηγία 98/34/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 22ας Ιουνίου 1998 για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών και των κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας και των πληροφοριών», όπως καταργήθηκε και αντικαταστάθηκε από την Οδηγία (ΕΕ) 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Σεπτεμβρίου 2015,
- 174(I) του 2004 Συνεπώς οι παρόντες κανονισμοί παραπέμπουν στους προαναφερόμενους Νόμους όπως απαιτεί το άρθρο 9 αυτών και στην προαναφερόμενη Οδηγία (ΕΕ) 2015/1535 όπως απαιτεί το Άρθρο 9 αυτής,
- 37(I) του 2019 Η Εθνική Αρχή Στοιχημάτων, ασκώντας τις αρμοδιότητες που της χορηγούνται σύμφωνα με το άρθρο 15(ιζ) του περί Στοιχημάτων Νόμου του 2019, εκδίδει τους ακόλουθους κανονισμούς.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Συνοπτικός τίτλος 1. Οι παρόντες κανονισμοί θα αναφέρονται ως οι περί Στοιχημάτων (Προστασία των Παικτών, Νεαρών Ατόμων και Παθολογικών Παικτών) Κανονισμοί του 2020.
- Ερμηνεία 2.-(1) Στους παρόντες κανονισμούς, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια –
- «αδρανής λογαριασμός παίκτη» σημαίνει λογαριασμό παίκτη στον οποίο δεν έχει σημειωθεί συναλλαγή για περίοδο εικοσιτεσσάρων μηνών ·
 - «ανενεργός λογαριασμός παίκτη» σημαίνει λογαριασμό παίκτη στον οποίο δεν έχει σημειωθεί συναλλαγή για περίοδο άνω των δώδεκα μηνών ·
 - «εναλλακτική μέθοδος κατάθεσης» σημαίνει μέθοδος πίστωσης λογαριασμού η οποία δεν συμπεριλαμβάνει κάρτα εκδομένη από τραπεζικό ίδρυμα ·
 - «επίλυση διαφοράς» σημαίνει την επίλυση διαφοράς μεταξύ αδειούχου αποδέκτη και παίκτη σύμφωνα με το άρθρο 21 των παρόντων κανονισμών, η οποία προκύπτει κατόπιν αποτυχίας διευθέτησης παραπόνου από τον αποδέκτη ·
 - «ιστότοπος» σημαίνει μια συλλογή από ιστοσελίδες οι οποίες όμως φιλοξενούνται στον ίδιο διαδικτυακό τόπο στον Παγκόσμιο Ιστό ·

«μέτρα αυτοπροστασίας» σημαίνει τα εργαλεία που παρέχει αδειούχος αποδέκτης και εφαρμόζει παίκτης, με σκοπό την υπεύθυνη και ασφαλή συμμετοχή στη στοιχηματική δραστηριότητα ·

«Νόμος» σημαίνει τον περί Στοιχημάτων Νόμο του 2019 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται ·

«παίκτης» σημαίνει πρόσωπο το οποίο συμμετέχει στη στοιχηματική δραστηριότητα ·

«παράπονο» σημαίνει παράπονο παίκτη σχετικά με οιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών του αποδέκτη ·

«προφίλ παίκτη» σημαίνει την προσωπική ιστοσελίδα εγγεγραμμένου παίκτη εντός του ιστότοπου αδειούχου αποδεκτή Κλάσης Β, στον οποίο βρίσκονται οι προσωπικές του ρυθμίσεις ·

«προωθητική ενέργεια» σημαίνει την προσφορά οποιουδήποτε προγράμματος ή συστήματος επιβράβευσης παίκτη που παρέχει ο αδειούχος αποδέκτης κατόπιν προηγούμενης έγκρισης της Αρχής, το οποίο περιέχει ή ισχυρίζεται ότι περιέχει κάποιο είδος προσφοράς ή κέρδος για τον παίκτη ·

«φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» σημαίνει κάθε φορέα που προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου του 2017, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

(2) Όροι που δεν ερμηνεύονται διαφορετικά στους παρόντες κανονισμούς, έχουν την έννοια που τους αποδίδει ο Νόμος.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΑΙΚΤΗ

Κεφάλαιο Α – Ενημέρωση Παίκτη

- Όροι και κανονισμοί αδειούχου αποδέκτη
- 3.-(1) Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι οι όροι και κανονισμοί με τους οποίους παρέχει τις αδειοδοτημένες υπηρεσίες:
- α) είναι εύκολα προσβάσιμοι στους παίκτες ·
 - β) διατυπώνονται σε απλή γλώσσα, κατά τρόπο σαφή και κατανοητό ·
 - γ) παραθέτουν επεξηγηματικά παραδείγματα τα οποία προβάλλουν τους διάφορους τρόπους ή σενάρια επιτυχίας, τις προϋποθέσεις, τις απαιτήσεις και οποιουδήποτε περιορισμούς σε απλή γλώσσα με σαφώς κατανοητό τρόπο · και
 - δ) δεν είναι καταχρηστικοί σύμφωνα με τον περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμο του 1996 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

- 69(I)/1999 (2) Σε περίπτωση που οποιαδήποτε πρόνοια των όρων και κανονισμών είναι
 95(I)/2007 διαφορούμενη ή υπάρχει εύλογη αμφιβολία ως προς την έννοιά της, υπερισχύει η
 ευνοϊκότερη για τον παίκτη ερμηνεία.
- 136(I)/2014 (3) Κάτοχος άδειας υποστατικού οφείλει να διατηρεί σε κάθε υποστατικό ώστε να
 49(I)/2016 είναι διαθέσιμες για επιθεώρηση από το κοινό όλες τις εκδόσεις, προηγούμενες
 και ισχύουσες, των όρων και κανονισμών του αποδέκτη.
- (4) Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να διατηρεί στον ιστότοπο του, ώστε να είναι
 διαθέσιμες για επιθεώρηση από το κοινό, όλες τις εκδόσεις, προηγούμενες και
 ισχύουσες, των όρων και κανονισμών του.
- (5) Ο αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται να διαθέτει τους όρους και κανονισμούς
 σε όλες τις γλώσσες στις οποίες παρέχει τις υπηρεσίες του, ως προβλέπεται στο
 Νόμο.
- (6) Οι εκάστοτε όροι και κανονισμοί αποδέκτη περιέχουν –
- α) τον αριθμό και ημερομηνία έκδοσης τους και
 - β) την εμπορική επωνυμία και στοιχεία της άδειας του αποδέκτη.
- (7) Η Αρχή εκδίδει οδηγίες για τον καθορισμό των πιο πάνω, καθώς και
 επιπρόσθετων μέτρων που να διασφαλίζουν την προστασία των παικτών.
- Ενημέρωση 4.-(1) Σε περίπτωση που αδειούχος αποδέκτης προβεί σε οποιαδήποτε ουσιώδη
 τροποποίησης τροποποίηση των όρων και κανονισμών του:
- όρων και
 κανονισμών
- α) είναι υπεύθυνος για τη σαφή και κατανοητή επικοινωνία των
 τροποποιήσεων αυτών ·
 - β) επιβάλλεται η εκ νέου υποβολή βεβαίωσης ενημέρωσης επί των
 αναθεωρημένων όρων και κανονισμών αποδέκτη από τον παίκτη,
 έτσι ώστε να δύναται να συμμετέχει σε στοίχημα:
- Νοείται ότι, εάν για οποιοδήποτε λόγο, παίκτης δεν επιθυμεί να υποβάλει
 βεβαίωση ενημέρωσης επί των νέων όρων και προϋποθέσεων, δύναται
 να αιτηθεί ανάληψη κερδών σύμφωνα με τους τελευταίους όρους και
 κανονισμούς τους οποίους έχει αποδεχθεί.
- (2) Οποιαδήποτε ουσιώδης τροποποίηση των όρων και κανονισμών του
 αδειούχου αποδέκτη πρέπει να τυγχάνει εκ των προτέρων έγκρισης από την Αρχή.
- (3) Η Αρχή δύναται να εκδίδει οδηγίες για την καλύτερη εφαρμογή του παρόντος
 κανονισμού.
- Δελτίο 5.-(1) Η Αρχή εκδίδει οδηγία καθορίζοντας τα ελάχιστα στοιχεία και πληροφορίες
 στοιχήματος που πρέπει να περιέχει δελτίο στοιχήματος αποδέκτη Κλάσης Α.
- αποδέκτη (2) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α προμηθεύει τον εξουσιοδοτημένο
 Κλάσης Α αντιπρόσωπο ή υπεύθυνο υποστατικού με δελτία στοιχήματος, εγκεκριμένα από
 την Αρχή, στα οποία είναι οπισθογραφημένα τα εξής:

- α) λογότυπο και ηλεκτρονική διεύθυνση του ιστότοπου Υπεύθυνου Στοιχηματισμού της Αρχής ·
- β) μήνυμα που να προτρέπει την υπεύθυνη συμμετοχή σε στοίχημα το οποίο έχει εγκριθεί ή καθοριστεί από την Αρχή ·
- γ) τηλέφωνο εξυπηρέτησης πελατών αποδέκτη ·
- δ) τηλέφωνο επικοινωνίας της Αρχής ·
- ε) οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ορίσει η Αρχή.

(3) Η Αρχή δύναται να απαιτήσει όπως οι πιο πάνω πληροφορίες παρουσιάζονται με συγκεκριμένο τρόπο.

Λογαριασμός
παίκτη αποδέκτη
Κλάσης Β

6.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β οφείλει να διαθέτει κατάλληλες διαδικασίες σχετικές με –

- α) τον χειρισμό ανενεργών και αδρανών λογαριασμών,
- β) το πάγωμα λογαριασμού, και
- γ) το κλείσιμο λογαριασμού παίκτη.

(2) Ο αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται στους όρους και κανονισμούς, με τους οποίους προσφέρει τις υπηρεσίες του, να παρέχει επαρκή και σαφή πληροφόρηση σχετικά με τις πολιτικές του παρόντος κανονισμού.

(3) Για σκοπούς του παρόντος κανονισμού, αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β πρέπει να συμμορφώνεται με τις αναφερόμενες στο εδάφιο (1) του παρόντος κανονισμού διαδικασίες και τηρουμένων των προνοιών των κανονισμών 11 και 12, να εφαρμόζει μέτρα ως ορίζει η Αρχή μέσω οδηγιών.

Ιστότοπος
αδειούχου
αποδέκτη

7.-(1) Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται να διατηρεί ιστότοπο που να είναι προσβάσιμος μόνο μέσω διευθύνσεων διαδικτύου με κατάληξη «.com.cy»

(2) Ο ιστότοπος αδειούχου αποδέκτη πληροφορεί άμεσα και από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του πως –

- α) οι υπηρεσίες είναι αδειοδοτημένες από την Αρχή, και πως
- β) η συμμετοχή ανήλικων σε στοίχημα απαγορεύεται.

(3) Η ιστοσελίδα του ιστότοπου περιέχει σωρευτικά –

- α) το εγγεγραμμένο γραφείο, τον αριθμό άδειας και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με τον αδειούχο αποδέκτη, τα οποία ήθελε ορίσει η Αρχή και
- β) μήνυμα που να προτρέπει την υπεύθυνη συμμετοχή σε στοίχημα το οποίο έχει εγκριθεί ή καθοριστεί από την Αρχή.

(4) Σε κάθε ιστοσελίδα του αποδέκτη, το υποσέλιδο περιέχει ευαίσθητους διαδικτυακούς συνδέσμους οι οποίοι παρέχουν άμεση πρόσβαση –

- α) στους προηγούμενους και ισχύοντες όρους και κανονισμούς βάσει των οποίων προσφέρονται οι υπηρεσίες στοιχηματισμού και οι προωθητικές ενέργειες του αδειούχου αποδέκτη,
- β) στις εξειδικευμένες ιστοσελίδες των κανονισμών 9, 13, 17 και 20,
- γ) στα στοιχεία επικοινωνίας του αποδέκτη,
- δ) στον ιστότοπο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού της Αρχής, www.responsiblegaming.gov.cy και
- ε) σε οποιαδήποτε άλλη πληροφορία οριστεί από την Αρχή:

Νοείται ότι, για σκοπούς του παρόντος εδαφίου, «άμεση πρόσβαση» σημαίνει την μετάβαση παίκτη απευθείας στην επιθυμητή ιστοσελίδα ή πληροφορίες με μόνο ένα κλικ.

(5) Αδειούχος αποδέκτης παρέχει την δυνατότητα επιλογής γλώσσας.

(6) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α παρέχει στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με όλα τα αδειοδοτημένα υποστατικά που χρησιμοποιεί για την παροχή στοιχηματικών υπηρεσιών.

(7) Για σκοπούς του παρόντος κανονισμού, η λέξη «ιστότοπος» συμπεριλαμβάνει και τις σχετικές εφαρμογές ηλεκτρονικών συσκευών.

Εξυπηρέτηση πελατών 8.-(1) Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να παρέχει υπηρεσία εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης πελατών η οποία είναι διαθέσιμη –

- α) καθ' όλο το εικοσιτετράωρο,
- β) χωρίς επιπλέον χρεώσεις,
- γ) στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.

(2) Εάν η υπηρεσία χρησιμοποιηθεί από παίκτη για σκοπούς επικοινωνίας παραπόνου σχετικά με οποιαδήποτε πτυχή της παροχής των στοιχηματικών υπηρεσιών του αποδέκτη, τότε ο αποδέκτης –

- α) καταγράφει το περιεχόμενο της επικοινωνίας μαζί με όλα τα σχετικά στοιχεία του παίκτη, για περίοδο πέντε ετών και δε δύναται να τα καταστρέψει μετά την πάροδο των πέντε ετών χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Αρχής,
- β) σε περίπτωση γραπτής επικοινωνίας αποστέλλει αντίγραφο της στον παίκτη εντός είκοσι τεσσάρων ωρών.

Εξειδικευμένη ιστοσελίδα σχετικά με τον 9.-(1) Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται όπως, εντός του ιστότοπου που διατηρεί, διαθέτει ιστοσελίδα εξειδικευμένη σε θέματα υπεύθυνου στοιχηματισμού.

(2) Ο εξειδικευμένος ιστότοπος περιέχει, σωρευτικά:

υπεύθυνο
στοιχηματισμό

164(I)/2017

- α) σύντομη δήλωση του αδειούχου αποδέκτη με την οποία να υπογραμμίζει τη δέσμευση του για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό·
- β) προειδοποίηση ότι η ενασχόληση με τον στοιχηματισμό και τα τυχερά παιχνίδια ενέχει κινδύνους και μπορεί να είναι επιβλαβής·
- γ) διαδικτυακές συνδέσεις και αριθμούς τηλεφώνων οργανισμών που εξειδικεύονται στην παροχή βοήθειας σε πρόσωπα με εθισμό στο στοίχημα και έχουν εγκριθεί από την Αρχή:

Νοείται ότι, οι οργανισμοί έχουν εξασφαλίσει σχετική άδεια από την Αρχή Αντιμετώπισης Εξαρτήσεων Κύπρου σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Πρόληψης της Χρήσης και Διάδοσης Ναρκωτικών και Άλλων Εξαρτησιογόνων Ουσιών (Αρχή Αντιμετώπισης Εξαρτήσεων Κύπρου) Νόμος του 2017 (164(I)/2017)·
- δ) μια απλή και αποδεκτή διαδικασία αυτοαξιολόγησης με στόχο τον προσδιορισμό ενδεχόμενου ρίσκου·
- ε) κατάλογο με τα εργαλεία και μέτρα αυτοπροστασίας τα οποία είναι διαθέσιμα στον παίκτη εντός του ιστότοπου του αποδέκτη, συγκεκριμένα, λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής τους, σαφή παραδείγματα και χρήσιμες συμβουλές·
- στ) διαδικτυακές συνδέσεις για εφαρμογές που παρέχονται δωρεάν και εξειδικεύονται στην φραγή ή φιλτράρισμα ιστότοπων στοιχηματισμού και τυχερών παιγνίων·
- ζ) οτιδήποτε άλλο ορίσει η Αρχή μέσω οδηγιών.

(3) Αδειούχος αποδέκτης που παρέχει μέτρα αυτοπροστασίας σύμφωνα με τον Μέρος III, υποχρεούται να παρέχει στο παίκτη μέσω της παρούσας ιστοσελίδας, άμεση πρόσβαση σε όλα τα διαθέσιμα μέτρα αυτοπροστασίας:

Νοείται ότι, για σκοπούς του παρόντος εδαφίου, «άμεση πρόσβαση» σημαίνει την μετάβαση παίκτη απευθείας στην ιστοσελίδα ρύθμισης των μέτρων με μόνο ένα κλικ.

(4) Η εξειδικευμένη ιστοσελίδα δεν περιέχει οποιαδήποτε διαφήμιση ή προωθητικές ενέργειες.

Κεφάλαιο Β – Πληροφόρηση Χρέωσης

- Νόμισμα παροχής 10. Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι όλα τα ποσά σχετικά με το στοίχημα ή οποιοδήποτε άλλη χρέωση, παρουσιάζονται κατά τρόπο που να καθιστά σαφές πως πρόκειται για ευρώ.
- Ανενεργός λογαριασμός παίκτη 11.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β δύναται να προβεί σε μηνιαία χρέωση ποσού μόνο για σκοπούς συντήρησης ανενεργού λογαριασμού παίκτη.
- (2) Σε περίπτωση που λογαριασμός παίκτη δεν έχει θετικό υπόλοιπο ή το υπόλοιπο δεν επαρκεί για σκοπούς του εδαφίου (1), τότε ο αποδέκτης δεν προβαίνει σε οποιαδήποτε χρέωση και αναλόγως των όρων και κανονισμών του, δύναται να κλείσει τον λογαριασμό σύμφωνα με το κανονισμό 12.
- (3) Αδειούχος αποδέκτης προβαίνει σε εύλογες προσπάθειες επικοινωνίας ώστε να ενημερωθεί ο παίκτης σχετικά με την επικείμενη χρέωση –
- α) ένα μήνα πριν θεωρηθεί ο λογαριασμός του ως ανενεργός και
 - β) πριν κάθε χρέωση συντήρησης ανενεργού λογαριασμού.
- (4) Η Αρχή δύναται να ορίσει μέγιστο ποσό χρέωσης ανά μήνα:
- Νοείται ότι το ποσό που δύναται να χρεώσει αδειούχος αποδέκτης ως κόστος συντήρησης λογαριασμού είναι καθολικό για όλους τους παίκτες του και δεν διακυμαίνεται αναλόγως χαρακτηριστικών ή δραστηριότητας παίκτη.
- Κλείσιμο λογαριασμού παίκτη 12-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β προβαίνει σε κλείσιμο λογαριασμού παίκτη:
- α) όταν αυτός καταστεί αδρανής, είτε
 - β) όταν ισχύουν οι συνθήκες του κανονισμού 11(2).
- (2) Εάν λογαριασμός παίκτη είναι πιστωμένος με θετικό υπόλοιπο κατά το χρόνο που αυτός καταστεί αδρανής, τότε ο αποδέκτης προβαίνει σε εύλογες προσπάθειες εντοπισμού και επικοινωνίας με τον παίκτη με σκοπό να εμβάσει το υπόλοιπο του λογαριασμού σε τραπεζικό λογαριασμό που θα ορίσει ο παίκτης.
- (3) Σε περίπτωση που ο παίκτης δεν δύναται να εντοπιστεί, το ποσό κατατίθεται στην Αρχή η οποία το διαθέτει για σκοπούς ενίσχυσης των μηχανισμών και προγραμμάτων προστασίας των νεαρών ατόμων και παθολογικών παικτών.
- Εξειδικευμένη ιστοσελίδα σχετικά με τις χρεώσεις 13. Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται όπως εντός του ιστότοπου που διατηρεί, αφιερώσει ιστοσελίδα εξειδικευμένη στην ενημέρωση των παικτών σχετικά με όλες τις πιθανές χρεώσεις που δύναται να εφαρμόσει σε πιστωμένο λογαριασμό παίκτη.

Κεφάλαιο Γ – Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα 125(I)/2018	<p>14.-(1) Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να προστατεύει αποτελεσματικά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των παικτών.</p> <p>(2) Για σκοπούς του εδαφίου (1), οι διαδικασίες και τα μέτρα που εφαρμόζει ο αδειούχος αποδέκτης συμμορφώνονται με τις εκάστοτε σχετικές οδηγίες της Αρχής καθώς και τις με τις διατάξεις του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου.</p>
Αναφορά εντός των όρων και προϋποθέσεων του αποδέκτη	<p>15. Αδειούχος αποδέκτης αφιερώνει ξεχωριστό τμήμα ή κεφάλαιο στους όρους και κανονισμούς του, στο οποίο να παρέχει επαρκή και σαφή πληροφόρηση στο παίκτη σχετικά με την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διατηρεί και εφαρμόζει.</p>
Ασφάλεια και αξιοπιστία δεδομένων λογαριασμού παίκτη 125(I)/2018	<p>16.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β προβαίνει σε όλα τα εύλογα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει πως τα στοιχεία λογαριασμού παίκτη είναι επικαιροποιημένα.</p> <p>(2) Παίκτης έχει πρόσβαση στα στοιχεία του άμεσα και ανά πάσα στιγμή.</p> <p>(3) Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι το προσωπικό το οποίο εργοδοτεί και έχει πρόσβαση σε στοιχεία ή δεδομένα παίκτη δεσμεύεται με σχετική ρήτρα εμπιστευτικότητας, προκειμένου να αποφευχθεί η μη εξουσιοδοτημένη ή ανεπιθύμητη αποκάλυψη στοιχείων ή πληροφοριών, σύμφωνα με τις διατάξεις του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου και του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.</p>
Εξειδικευμένη ιστοσελίδα αποδέκτη σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	<p>17.-(1) Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται όπως εντός του ιστότοπου που διατηρεί αφιερώσει ιστοσελίδα εξειδικευμένη στην ενημέρωση των παικτών σχετικά με την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που εφαρμόζει.</p> <p>(2) Η εξειδικευμένη ιστοσελίδα περιέχει, σωρευτικά:</p> <ul style="list-style-type: none">α) δήλωση σχετικά με τον σκοπό της συλλογής δεδομένων ·β) πληροφόρηση σχετικά με τα ελάχιστα στοιχεία ή πληροφορίες παίκτη που επιβάλλεται να συλλέξει ο αποδέκτης ·γ) πληροφόρηση προς τον παίκτη σχετικά με τις συνθήκες υπό τις οποίες δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ίσως δημοσιοποιηθούν ·

- δ) πληροφόρηση σχετικά με τα συστήματα ελέγχου που εφαρμόζει ο αποδέκτης προκειμένου να αποφευχθεί η μη εξουσιοδοτημένη ή ανεπιθύμητη αποκάλυψη στοιχείων ή πληροφοριών ·
- ε) οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ορίσει η Αρχή.

Κεφάλαιο Δ – Παράπονα Παικτών και Επίλυση Διαφορών

- | | |
|--|---|
| Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παικτών | <p>18.-(1) Η Αρχή δύναται να καθιδρύσει, είτε ως μέρος της Αρχής είτε ως ανεξάρτητο σώμα, την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παικτών με σκοπό την εξέταση παραπόνων ή/και την επίλυση διαφορών μεταξύ παίκτη και αποδέκτη ως φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.</p> <p>(2) Η Αρχή εκδίδει οδηγία καθορίζοντας όλους τους κανόνες και διαδικασίες λειτουργίας της Υπηρεσίας.</p> |
| Παίκτης έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες υποβολής και εξέτασης παραπόνου | <p>19.-(1) Ο αδειούχος αποδέκτης οφείλει να διαθέτει διαδικασία σχετικά με την διαχείριση παραπόνων από παίκτης και την επίλυση τέτοιων διαφορών.</p> <p>(2) Οι υπηρεσίες εξέτασης παραπόνου και επίλυσης διαφορών πρέπει να παρέχονται δωρεάν στον παίκτη και να μην υπόκεινται σε οποιουσδήποτε περιοριστικούς ή καταχρηστικούς όρους.</p> <p>(3) Απαγορεύονται οποιαδήποτε όροι που να περιορίζουν το δικαίωμα του παίκτη να ασκήσει αγωγή κατά του αδειούχου αποδέκτη σε αρμόδιο δικαστήριο, εκτός εάν –</p> <ul style="list-style-type: none"> α) πρόκειται για ποσό μέχρι τις πέντε χιλιάδες ευρώ και β) υπάρχει συμφωνία από τα δυο μέρη πως οποιαδήποτε απόφαση φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφοράς θα είναι και τελεσίδικη: <p>Νοείται ότι οιαδήποτε τέτοια συμφωνία προϋποθέτει την επαρκή ενημέρωση και τη ρητή αποδοχή του παίκτη.</p> |
| Υποχρέωση πληροφόρησης σχετικά με την διαδικασία υποβολής και εξέτασης παραπόνου | <p>20. Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι –</p> <ul style="list-style-type: none"> α) οι πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποβολής παραπόνου και επίλυσης διαφοράς αναγράφονται – <ul style="list-style-type: none"> (i) στους όρους και τις προϋποθέσεις του αποδέκτη και (ii) σε εξειδικευμένη ιστοσελίδα για παράπονα στον ιστότοπο του αποδέκτη, β) οι πληροφορίες αυτές είναι εύκολα προσβάσιμες εντός του υποστατικού, γ) οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο υποβολής και τη διαδικασία εξέτασης παραπόνου στον αποδέκτη καθώς και στοιχεία επικοινωνίας, και δ) ο παίκτης λαμβάνει αντίγραφο όλων των εγγράφων της διαδικασίας υποβολής παραπόνου. |

<p>Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων</p> <p>N. 85(I)/2017</p>	<p>21.-(1) Ο αδειούχος αποδέκτης επεξεργάζεται το παράπονο και ενημερώνει τον παίκτη σχετικά με την απόφαση του εντός δέκα ημερών από την λήψη του παραπόνου.</p> <p>(2) Εάν συγκεκριμένο παράπονο χρειάζεται περισσότερο χρόνο διευθέτησης, ο αδειούχος αποδέκτης δύναται να παρατείνει τον χρόνο επεξεργασίας για άλλες δέκα μέρες:</p> <p>Νοείται ότι ο αδειούχος αποδέκτης ενημερώνει τον παίκτη πριν την λήξη της αρχικής προθεσμίας και αιτιολογεί επαρκώς στον παίκτη την ανάγκη για παράταση.</p> <p>(3) Εάν παράπονο δεν διευθετηθεί, τότε προωθείται είτε στην Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παίκτη της Αρχής είτε σε οιοδήποτε άλλο εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου:</p> <p>Νοείται ότι ο παίκτης έχει δικαίωμα εκλογής μεταξύ της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Παίκτη της Αρχής και του εγκεκριμένου φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφοράς της επιλογής του αποδέκτη, μόνο εάν η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παίκτη ικανοποιεί τις απαιτήσεις φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τις διατάξεις του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου.</p> <p>(4) Αδειούχος αποδέκτης ενημερώνει επαρκώς και κατά τρόπο σαφή τον παίκτη σχετικά με την διαδικασία επίλυσης διαφορών, τα έννομα δικαιώματα και τις επιλογές του.</p>
<p>Υποχρέωση ενημέρωσης της Αρχής</p>	<p>22.-(1) Αδειούχος αποδέκτης ενημερώνει την Αρχή σε μηνιαία βάση σχετικά με όλα τα παράπονα τα οποία του υποβάλλονται, κατά τρόπο και στοιχεία ως καθορίζει η Αρχή μέσω οδηγίας.</p> <p>(2) Αδειούχος αποδέκτης μεριμνά ώστε η Αρχή να ενημερώνεται και να της υποβάλλονται αντίγραφα όλων των αποφάσεων επίλυσης διαφορών φορέα με παίκτη, είτε από τον αποδέκτη είτε από τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, κατά τρόπο ως καθορίζει η Αρχή μέσω οδηγίας.</p>
<p>Διατήρηση αρχείου μη διευθετημένων παραπόνων</p>	<p>23. Αδειούχος αποδέκτης πρέπει να διατηρεί αρχείο με όλα τα μη διευθετημένα παράπονα.</p>

Κεφάλαιο Ε – Λοιπές Διατάξεις

- Αντίγραφα κρίσιμων δεδομένων 24. Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται να διατηρεί σε ασφαλές περιβάλλον αντίγραφα αρχείων, συναλλαγών, λογαριασμών και οτιδήποτε άλλο δυνατόν να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών του αποδέκτη σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας δεδομένων.
- Προστασία από επιθέσεις και κακόβουλες ενέργειες 25. Αδειούχος αποδέκτης υποχρεούται να διατηρεί, αξιολογεί και ανανεώνει τα συστήματά του, ώστε να εξασφαλίζουν στο υψηλότερο βαθμό προστασία από επιθέσεις ή κακόβουλες ενέργειες.
- Τρίτα μέρη με τα οποία συμβάλλεται ο αποδέκτης 125(Ι)/2018 26. Τόσο ο αδειούχος αποδέκτης όσο και οποιοδήποτε πρόσωπο συμβάλλεται με τον αδειούχο αποδέκτη με σκοπό την παροχή υπηρεσιών, οι οποίες είναι συναφείς ή επικουρικές με τις αδειοδοτημένες υπηρεσίες, υποχρεούνται να διασφαλίζουν ότι η μεταξύ τους σύμβαση περιέχει όρους που –
- α) απαιτούν όπως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη να συμμορφώνονται πλήρως με τους παρόντες κανονισμούς, το Νόμο, οδηγίες και όρους άδειας του συγκεκριμένου αδειούχου αποδέκτη,
 - β) απαιτούν όπως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη να συμμορφώνονται πλήρως με τις διατάξεις του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου και
 - γ) απαιτούν όπως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη προβούν στις ανάλογες ειδοποιήσεις και ενημέρωση προς την Αρχή, εάν ευλόγως επιβάλλεται από τις περιστάσεις για σκοπούς συμμόρφωσης με τους παρόντες κανονισμούς.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ – ΑΥΤΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΑΙΚΤΗ

Κεφάλαιο Α – Γενικές Διατάξεις

- Παροχή μηχανισμών αυτοπροστασίας 27.-(1) Αδειούχος αποδέκτης πρέπει να παρέχει στους παίκτες άμεση και ανά πάσα στιγμή πρόσβαση –
- α) σε εργαλεία ενημέρωσης δραστηριότητας παίκτη,
 - β) μέτρα αυτοπροστασίας παίκτη και
 - γ) τη δυνατότητα αυτοεξαίρεσης από το στοίχημα.
- (2) Μόνο αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α που παρέχει υπηρεσίες αποκλειστικά σε ταυτοποιημένους παίκτες οφείλει να προσφέρει μηχανισμούς αυτοπροστασίας, ως προβλέπεται στο παρόν Μέρος.
- Νοείται ότι σε περίπτωση που αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α προσφέρει εργαλεία και μέτρα αυτοπροστασίας, διασφαλίζει πως οποιαδήποτε ρύθμιση αυτοεξαίρεσης είναι διαθέσιμη για επιλογή και εξ αποστάσεως, χωρίς ο παίκτης να εισέλθει σε υποστατικό.
- (3) Για τους σκοπούς του εδαφίου (2), η Αρχή δύναται να εκδώσει οδηγία καθορίζοντας όλες τις απαραίτητες λεπτομέρειες, προϋποθέσεις, περιορισμούς και απαιτήσεις που σχετίζονται με την εφαρμογή των μέτρων αυτοπροστασίας.
- Πληροφόρηση παίκτη 28.-(1) Προτού παίκτης ολοκληρώσει αίτηση για κάποιο μέτρο αυτοπροστασίας, ο αδειούχος αποδέκτης πρέπει να του προβάλει ή παρέχει ή καταστήσει διαθέσιμες επαρκείς πληροφορίες για τις συνέπειες του εν λόγω μέτρου.
- (2) Με την επιλογή μέτρου αυτοπροστασίας από παίκτη, ο αδειούχος αποδέκτης –
- α) ενθαρρύνει τον παίκτη όπως εξετάσει το ενδεχόμενο καθορισμού αντίστοιχου μέτρου και σε άλλους αδειούχους αποδέκτες, και
 - β) είναι υπεύθυνος για την επικοινωνία πληροφοριών, συγκεκριμένα:
 - (i) πληροφορίες σχετικές με τον εθισμό στο στοίχημα ·
 - (ii) διαδικτυακές συνδέσεις και τηλέφωνα οργανισμών που εξειδικεύονται στην παροχή βοήθειας σε πρόσωπα με εθισμό στο στοίχημα και έχουν εγκριθεί από την Αρχή ·
 - (iii) δήλωση που αναφέρεται στην ύπαρξη δωρεάν λογισμικών που αποτρέπουν στον χρήστη συσκευής την είσοδο σε παροχές υπηρεσιών στοιχήματος και τυχερών παιγνίων και παροχή συνδέσμων που να παραπέμπουν σε αυτά · και
 - (iv) οτιδήποτε άλλο ορίσει μέσω οδηγίας η Αρχή.
- Άμεση πρόσβαση στα μέτρα αυτοπροστασίας 29.-(1) Αδειούχος αποδέκτης που παρέχει μέτρα αυτοπροστασίας σύμφωνα με τον παρόν Μέρος, υποχρεούται όπως εντός του ιστότοπου που διατηρεί να διαθέτει

εξειδικευμένη ιστοσελίδα, μέσω του οποίου παίκτης να δύναται να ρυθμίσει αμέσως και ανά πάσα στιγμή όλα τα διαθέσιμα μέτρα αυτοπροστασίας.

(2) Πρόσβαση στην εξειδικευμένο ιστοσελίδα είναι δυνατή –

- α) με δυο κλικ από οποιοδήποτε ιστοσελίδα του ιστότοπου του αποδέκτη, και
- β) μέσω διαδικτυακής διεύθυνσης με κατάληξη διαδρομής «com.cy/metra».

Επιπρόσθετοι μηχανισμοί προστασίας 30. Πέραν των μηχανισμών αυτοπροστασίας που καθορίζει το παρόν Μέρος, αδειούχοι αποδέκτες, κατόπιν σχετικής έγκρισης από την Αρχή, δύναται να παρέχουν στους παίκτες επιπρόσθετα εργαλεία ή μέτρα με σκοπό την ενίσχυση της υπεύθυνης και ασφαλούς συμμετοχής στη στοιχηματική δραστηριότητα.

Ενημέρωση Αρχής 31.-(1) Αδειούχος αποδέκτης υποβάλλει ανά μήνα στην Αρχή αναλυτικές καταστάσεις σχετικές με τα μέτρα αυτοπροστασίας που εφαρμόζει.
(2) Για σκοπούς του εδαφίου (1), ο αποδέκτης υποβάλλει καταστάσεις με στοιχεία, σε μορφή και κατά τρόπο που καθορίζει η Αρχή μέσω οδηγίας.

Κεφάλαιο Β – Εργαλεία Ενημέρωσης Παίκτη

Δραστηριότητα παίκτη 32.-(1) Αδειούχος αποδέκτης παρέχει σε παίκτη εργαλεία με τα οποία δύναται να παρακολουθεί την δραστηριότητα του σε πραγματικό χρόνο και ανά πάσα στιγμή.

(2) Καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής παίκτη σε ιστότοπο αδειούχου αποδέκτη, πρέπει να υπάρχει σε περίοπτη θέση –

- α) μετρητής, ο οποίος να προβάλλει σε πραγματικό χρόνο το υπόλοιπο του λογαριασμού του παίκτη,
- β) ρολόι, το οποίο προβάλλει σε πραγματικό χρόνο την ώρα στην χώρα διαμονής του παίκτη, και
- γ) οτιδήποτε άλλο ορίσει η Αρχή μέσω οδηγιών.

(3) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α οφείλει να παρέχει μέσω τερματικού με το οποίο είναι συνδεδεμένος παίκτης, μετρητή που να προβάλλει τον χρόνο σύνδεσης χρήστη ανά περίοδο σύνδεσης.

Συναλλαγές παίκτη 33.-(1) Αδειούχος αποδέκτης παρέχει τη δυνατότητα σε παίκτη να επιθεωρεί το ιστορικό της στοιχηματικής του δραστηριότητας αμέσως και ανά πάσα στιγμή.

(2) Ο αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι ο παίκτης μπορεί –

- α) να αποθηκεύει σε επεξεργάσιμη μορφή τη δραστηριότητα του,
- β) για κάθε χρονική περίοδο που επιθεωρεί να εξετάζει –

- (i) τις συναλλαγές του,
- (ii) τις καταθέσεις και αναλήψεις του,
- (iii) οποιαδήποτε προωθητική ενέργεια στην οποία συμμετείχε,
- (iv) το καθαρό ποσό που κέρδισε ή έχασε ανά χρονική περίοδο,
- (v) οτιδήποτε άλλο ήθελε ορίσει η Αρχή μέσω οδηγιών.

(3) Για σκοπούς του παρόντος κανονισμού, η Αρχή δύναται να καθορίσει ελάχιστη χρονική περίοδο επισκόπησης από την τελευταία συναλλαγή.

(4) Το ιστορικό της στοιχηματικής δραστηριότητας παίκτη, σε καμία περίπτωση, δεν είναι περισσότερο από δυο κλικ μακριά από την οικοσελίδα του αποδέκτη.

(5) Ο αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α οφείλει να συμμορφώνεται με τον παρόντα κανονισμό μόνο εάν –

- α) παρέχει τις υπηρεσίες του σε ταυτοποιημένους παίκτες, ή
- β) προσφέρει στους παίκτες του πρόγραμμα επιβράβευσης το οποίο καταγράφει την δραστηριότητα του συμμετέχοντα.

Συνολικό καθαρό
υπόλοιπο παίκτη

34.-(1) Προφίλ παίκτη περιέχει σε περίοπτη θέση και με έντονη γραμματοσειρά το συνολικό καθαρό υπόλοιπο του παίκτη, από την ημέρα εγγραφής μέχρι και το τελευταίο διευθετημένο στοιχείο:

Νοείται ότι εάν πρόκειται για εφαρμογή κινητής συσκευής, το καθαρό υπόλοιπο παρουσιάζεται πρώτο και με έντονη γραμματοσειρά, πριν οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ή επιλογή.

(2) Το συνολικό καθαρό υπόλοιπο παίκτη είναι διαθέσιμο αμέσως και ανά πάσα στιγμή και σε καμία περίπτωση δεν είναι περισσότερο από ένα κλικ μακριά από την οικοσελίδα του αποδέκτη.

(3) Αδειούχος αποδέκτης δύναται να προσφέρει σε παίκτη την επιλογή προβολής καθαρού υπολοίπου ανά διαφορετικές χρονικές περιόδους παράλληλα με αυτό του συνολικού υπολοίπου.

Κεφάλαιο Γ – Όρια Παίκτη και Αυτοεξάιρεση

Όρια παίκτη 35.-(1) Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι οι παίκτες δύνανται να καθορίσουν οποιοδήποτε ποσό ως όριο:

- α) κατάθεσης ·
- β) στοιχηματισμού · και
- γ) ζημιάς.

(2) Για σκοπούς του εδαφίου (1) αποδέκτης διασφαλίζει ότι –

- α) τα ποσά δύνανται να καθοριστούν ανά μέρα, εβδομάδα ή μήνα, και

β) ο παίκτης ενημερώνεται αυτόματα μέσω ηλεκτρονικής ειδοποίησης όταν η στοιχηματική του δραστηριότητα ξεπεράσει το 50%, 75% και 90% του ορίου που έχει τεθεί δυνάμει του εδαφίου (1).

(3) Κατά την εγγραφή κάθε νέου παίκτη ο αποδέκτης εφαρμόζει αυτόματους περιορισμούς κατάθεσης, έκτος και αν παίκτης επιλέξει εναλλακτική ρύθμιση.

(4) Αδειούχος αποδέκτης στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού δύναται να προσφέρει στον παίκτη υπηρεσία συμβουλευτικού τύπου, η οποία να συμβουλεύει τον παίκτη, αναλόγως των μηνιαίων εσόδων και εξόδων του, σχετικά με το όριο κατάθεσης που μπορεί να θέσει.

Προσωρινή 36.-(1) Αδειούχος αποδέκτης παρέχει στον παίκτη τη δυνατότητα

διακοπή α) προσωρινής διακοπής από τις υπηρεσίες του για τις ακόλουθες χρονικές περιόδους –

- i. 24 ώρες,
- ii. 48 ώρες
- iii. μια εβδομάδα, ή
- iv. ένα μήνα.

β) να καθορίζει συγκεκριμένο χρονικό διάστημα διακοπής, είτε καθημερινώς είτε επί συγκεκριμένης μέρας ή ημερών, ώστε να αποκλείεται η πρόσβαση του κατά τις ώρες που ο παίκτης εργάζεται ή προτίθεται να ξεκουραστεί,

γ) προσωρινής διακοπής πρόσβασης σε συγκεκριμένα προϊόντα (π.χ. κυπριακό πρωτάθλημα, ποδόσφαιρο, τένις).

(2) Για σκοπούς του εδαφίου (1) ο αδειούχος αποδέκτης πρέπει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα έτσι ώστε να είναι ξεκάθαρο στον παίκτη πως δεν πρόκειται για ολική αυτοεξαίρεση.

Αυτοεξαίρεση 37.-(1) Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να διαθέτει διαδικασίες αυτοεξαίρεσης και να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να μην προσφέρει υπηρεσίες στοιχηματισμού σε πρόσωπο, το οποίο έχει αυτοεξαίρεθεί από αυτές.

(2) Παίκτης δύναται να αιτηθεί αυτοεξαίρεσης –

- α) για συγκεκριμένη περίοδο άνω των έξι μηνών, ή
- β) για αόριστη χρονική περίοδο.

(3) Παίκτης δύναται να καθορίσει συγκεκριμένο πρόσωπο ως πρόσωπο επικοινωνίας, με σκοπό την ενημέρωση του σε περίπτωση που η αυτοεξαίρεση αρθεί.

(4) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β εμβάζει οποιοδήποτε παραλειπόμενο ποσό υπάρχει στο λογαριασμό παίκτη που αιτήθηκε αυτοεξαίρεση στον ίδιο τον παίκτη εντός πέντε ημερών.

Εφαρμογή 38.-(1) Αίτηση παίκτη για καθορισμό ορίου, διακοπής ή αυτοεξαίρεσης μέτρων εφαρμόζεται αμέσως.

(2) Μείωση ή ανάκληση του ορίου κατά τρόπο που να επιφέρει μειωμένη προστασία στον παίκτη, δύναται να εφαρμοστεί μόνο με το πέρας των επτά ημερών από τη λήψη σχετικής ηλεκτρονικής ειδοποίησης από τον παίκτη.

(3) Προσωρινή διακοπή ή αυτοεξαίρεση παίκτη δυνάμει των κανονισμών 36 και 40, αίρεται αυτομάτως κατά την λήξη της περιόδου διακοπής ή αυτοεξαίρεσης και δεν απαιτείται συγκεκριμένη ενέργεια από τον παίκτη εκτός και εάν το αίτημα αυτοεξαίρεσης υποβλήθηκε από συγγενικό πρόσωπο σύμφωνα με τη διάταξη 39(2):

Νοείται ότι σε περίπτωση υποβολής αιτήματος αυτοεξαίρεσης από συγγενικό πρόσωπο, ο αποδέκτης ακολουθεί τη διαδικασία της διάταξης 39(3).

(4) Κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής ή αυτοαποκλεισμού δυνάμει των διατάξεων 36(1) και 37, παίκτης δε δύναται να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε κατάθεση στο λογαριασμό του.

(5) Για σκοπούς του κανονισμού 35, η Αρχή εκδίδει οδηγία καθορίζοντας το ποσό των αυτόματων ή/και υποχρεωτικών περιορισμών κατάθεσης παίκτη ανά ημέρα, εβδομάδα ή μήνα καθώς και τις συνθήκες εφαρμογής των ορίων αυτών.

(4) Η διαδικασία εφαρμογής, μείωσης ή ανάκλησης των ορίων πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο απλή και εύχρηστη.

Καθολική 39.-(1) Η Αρχή δύναται να καθιερώσει μηχανισμό καθολικής αυτοεξαίρεσης που αυτοεξαίρεση να επιτρέπει σε παίκτη να αιτηθεί αποκλεισμό από συμμετοχή σε στοίχημα από το σύνολο των αδειούχων αποδεκτών Κλάσης Α και Β.

(2) Αίτημα στον μηχανισμό καθολικής αυτοεξαίρεσης υποβάλλεται στην Αρχή από παίκτη ή συγγενικό πρόσωπο έως δεύτερου βαθμού που έχει εξασφαλίσει την γραπτή συγκατάθεσή του.

(3) Εάν αίτημα αποκλεισμού υποβλήθηκε από συγγενικό πρόσωπο, ο αποκλεισμός δύναται να αρθεί μόνο –

α) όταν ο παίκτης εκδηλώσει προς την Αρχή την επιθυμία του για άρση του αποκλεισμού, και

β) εφόσον ενημερωθεί για την επιθυμία του αυτή το συγγενικό πρόσωπο που είχε αιτηθεί εκ μέρους του την αυτοεξαίρεση, και

γ) με το πέρας επτά ημερών από την ενημέρωση του συγγενικού προσώπου.

(4) Οποιοδήποτε αίτημα αυτοεξαίρεσης από παίκτη θα θεωρείται αυτομάτως, για σκοπούς του εδαφίου (2), και αίτημα υποβληθέν στον μηχανισμό καθολικής αυτοεξαίρεσης.

(5) Μόνο αποδέκτες Κλάσης Α που πληρούν τον Κανονισμό 27 συμπεριλαμβάνονται στο μηχανισμό καθολικής αυτοεξαίρεσης.

(6) Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, η Αρχή εκδίδει οδηγία καθορίζοντας τις σχετικές διαδικασίες και τεχνικές προδιαγραφές.

ΜΕΡΟΣ IV – ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

Κεφάλαιο Α – Επίγιο Στοιχείο

Πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην αποτροπή της συμμετοχής ανηλικών προσώπων σε στοίχημα εντός αδειοδοτημένων υποστατικών

40.-(1) Ο αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α οφείλει να διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην αποτροπή ανηλικών προσώπων από την συμμετοχή σε στοίχημα καθώς και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εν λόγω πολιτικών και διαδικασιών.

(2) Οι διαδικασίες πρέπει να περιέχουν σωρευτικά –

- α) προειδοποίηση ότι όποιος προσκαλεί, υποκινεί ή επιτρέπει σε ανήλικο πρόσωπο να συμμετάσχει σε στοίχημα ή να εισέλθει σε αδειούχο υποστατικό, είναι ένοχος ποινικού αδικήματος,
- β) την επαλήθευση ηλικίας σε πρόσωπα τα οποία φαίνονται ανήλικοι,
- γ) την αφαίρεση/αποβολή από υποστατικό οποιουδήποτε φαίνεται ανήλικος και δεν έχει στην κατοχή του έγγραφο ταυτοποίησης,
- δ) ενέργειες που θα αποτρέπουν την είσοδο ανηλικών στο υποστατικό,
- ε) ενέργειες καταγραφής και αντιμετώπισης περιστατικών όπου –
 - (i) ανήλικος επανειλημμένα προσπαθεί να συμμετέχει σε στοίχημα,
 - (ii) ενήλικας επιτρέπει σε ανήλικο να συμμετέχει σε στοίχημα.

στ) οτιδήποτε άλλο οριστεί από την Αρχή μέσω οδηγιών.

(3) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α διασφαλίζει πως το υποστατικό και ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών εντός αυτού διεξάγεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην προσελκύει ανήλικους.

(4) Η απαγόρευση εισόδου ανηλίκων σε υποστατικό ισχύει και κατά την συνοδεία τους από ενήλικα πρόσωπα, ανεξαρτήτως βαθμού συγγένειας ή ηλικίας του ανηλίκου.

(5) Ο αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α πρέπει να ενημερώνει την Αρχή σχετικά με τον τρόπο που παρακολουθεί την εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών εντός των υποστατικών, καθώς και την μεθοδολογία αξιολόγησης αυτών.

(6) Ο αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α πρέπει να ενημερώνει την Αρχή για όλες τις ενέργειες του προς τον σκοπό εφαρμογής των πολιτικών και διαδικασιών που αποσκοπούν στην αποτροπή ανηλίκων προσώπων από την συμμετοχή στο στοίχημα περιλαμβανομένων τυχόν –

- α) προφορικών προειδοποιήσεων,
- β) καταγγελιών των περιστατικών στην Αρχή και την Αστυνομία,
- γ) διάθεσης ενημερωτικού/εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με την απαγόρευση στοιχηματισμού από ανήλικους και την προτροπή προς τον υπεύθυνο στοιχηματισμό, ειδικά για γονείς ή κηδεμόνες.

Εκπαίδευση υπεύθυνων υποστατικού 41.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι και υπεύθυνοι υποστατικού του αντιλαμβάνονται πλήρως τις ευθύνες τους σχετικά με την αποτροπή ανηλίκων προσώπων από την συμμετοχή σε στοίχημα. Αυτό συμπεριλαμβάνει εκπαίδευση σε θέματα συμμόρφωσης συναφή με το παρόν Κεφάλαιο και σχετικά με τις πολιτικές και διαδικασίες του αποδέκτη.

(2) Για τους σκοπούς του εδαφίου (1), πολιτικές σχετικές με την εκπαίδευση εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων και υπεύθυνων υποστατικού πρέπει να προνοούν τουλάχιστον τη λήψη εισαγωγικής κατάρτισης και επανεκπαίδευσης.

Απρόσκοπτη θέαση του εσωτερικού χώρου υποστατικού 42.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α διασφαλίζει ότι όλα τα υποστατικά που χρησιμοποιεί για σκοπούς παροχής στοιχηματικών υπηρεσιών είναι διαμορφωμένα με τέτοιο τρόπο ώστε η δραστηριότητα και τα πρόσωπα εντός του υποστατικού να είναι εύκολα διακριτά από τον περιβάλλοντα σε αυτό χώρο.

(2) Κάτοχος άδειας υποστατικού δύναται να αναρτά ανακοινώσεις ή διαφήμιση εφόσον οι αναρτήσεις αυτές δεν παρεμβαίνουν ουσιαστικά στην εφαρμογή του εδαφίου (1).

Επαλήθευση ηλικίας προσώπων που φαίνονται κάτω των 25 ετών 43.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α απαιτεί από τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους ή υπεύθυνους υποστατικού όπως επαληθεύουν την ηλικία οποιουδήποτε παίκτη, ο οποίος κατά την κρίση τους φαίνεται κάτω των 25 ετών.

(2) Εάν πρόσωπο αρνηθεί να παρουσιάσει ή δεν έχει στην κατοχή του έγγραφο ταυτοποίησης για σκοπούς του εδαφίου (1), αυτομάτως θεωρείται ως ανήλικος και αφαιρείται/αποβάλλεται από το υποστατικό.

(3) Ο κάτοχος άδειας υποστατικού είναι υπεύθυνος για την ανάρτηση ανακοίνωσης στην είσοδο και σε περίοπτη θέση εντός του υποστατικού, που να ενημερώνει τους παίκτες για ενδεχόμενο έλεγχο ηλικίας σε πρόσωπα που φαίνονται κάτω των 25 ετών.

(4) Για σκοπούς του εδαφίου (3), η Αρχή εκδίδει οδηγία καθορίζοντας τον τύπο, περιεχόμενο και μορφή της ανάρτησης.

Προϋποθέσεις
εγγράφου
ταυτοποίησης

44.-(1) Ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος ή υπεύθυνος υποστατικού για σκοπούς ελέγχου ή επαλήθευσης ηλικίας αποδέχεται μόνο έγγραφο ταυτοποίησης το οποίο –

- α) περιέχει φωτογραφία του προσώπου
- β) καθορίζει την ημερομηνία γεννήσεως του,
- γ) είναι έγκυρο,
- δ) είναι ευανάγνωστο και δεν έχει ορατά σημάδια παραποίησης ή αλλοίωσης.

(2) Για τους σκοπούς του εδαφίου (1), η Αρχή δύναται να καθορίσει πεπερασμένη λίστα εγγράφων ταυτοποίησης μέσω οδηγίας.

Κεφάλαιο Β – Ηλεκτρονικό Στοιχείο

Πολιτικές και
διαδικασίες που
αποσκοπούν στην
αποτροπή

45.-(1) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β οφείλει να διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην αποτροπή ανηλίκων προσώπων από την συμμετοχή σε στοίχημα, καθώς και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εν λόγω πολιτικών και διαδικασιών.

συμμετοχής
ανηλίκων

(2) Οι πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες αποσκοπούν στην αποτροπή ανηλίκων προσώπων από την συμμετοχή στο στοίχημα πρέπει να περιέχουν σωρευτικά –

- α) προειδοποίηση ότι όποιος προσκαλεί, υποκινεί ή επιτρέπει σε ανήλικο πρόσωπο να συμμετάσχει σε στοίχημα είναι ένοχος ποινικού αδικήματος,
- β) βεβαίωση παίκτη ότι έχει συμπληρώσει το δέκατο όγδοο έτος της ηλικίας του,
- γ) τακτική αναθεώρηση των συστημάτων επαλήθευσης ηλικίας παίκτη και εύλογη εφαρμογή νέων ή βελτιωμένων λογισμικών καθώς εξελίσσεται η τεχνολογία και η ανάλυση πληροφοριών,
- δ) εξασφάλιση ότι το σχετικό προσωπικό του αποδέκτη είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο στη χρήση των διαδικασιών επαλήθευσης ηλικίας,

- ε) ότι ο αποδέκτης τροποποιεί τον ιστότοπο του σε τέτοιο βαθμό ώστε να επιτρέπεται η χρήση λογισμικού προκειμένου να περιορίζεται η πρόσβαση σε αυτές,
- στ) ταυτοποίηση και επαλήθευση στοιχείων παίκτη που χρησιμοποιεί μέθοδο πληρωμής διαφορετική από κάρτα εκδομένη από τραπεζικό ίδρυμα.

Πληροφόρηση περί απαγόρευσης ανήλικων προσώπων από συμμετοχή σε στοίχημα 46.-(1) Πληροφόρηση ότι η χρήση από ανήλικα πρόσωπα των υπηρεσιών για στοίχημα που παρέχονται από τον αδειούχο αποδέκτη Κλάσης Β απαγορεύεται ρητά από τον παρόντα Νόμο παρέχεται –

- α) κατά την εγγραφή κάθε νέου παίκτη,
- β) καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής παίκτη στον ιστότοπο, ως διαδικτυακός σύνδεσμος που να παραπέμπει σε σαφές μήνυμα σχετικά με τον ανήλικο στοιχηματισμό, ως ορίζει η Αρχή,
- γ) στους όρους και προϋποθέσεις του αδειούχου αποδέκτη,
- δ) σε κάθε περίπτωση ως ορίζει η Αρχή με οδηγία.

(2) Για σκοπούς του παρόντος κανονισμού, η πληροφόρηση παρέχεται από τον αδειούχο αποδέκτη κατά τρόπο και μορφή που καθορίζει η Αρχή με οδηγία

Εναλλακτικές μέθοδοι κατάθεσης 47. Εάν πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλει αίτηση εγγραφής ως παίκτης πιστώνει το λογαριασμό του μόνο μέσω εναλλακτικών μεθόδων κατάθεσης ενώ εκκρεμεί η ταυτοποίηση ή επαλήθευση των στοιχείων του, ο αποδέκτης –

- α) προβαίνει στα ακόλουθα μέτρα επαλήθευσης ηλικίας παίκτη:
 - (i) διασταύρωση και επαλήθευση των υποβληθέντων στοιχείων έναντι βάσεων δεδομένων με στοιχεία ενήλικων προσώπων,
 - (ii) διενέργεια επιπρόσθετων επαληθεύσεων ηλικίας βάσει των εγκεκριμένων από την Αρχή σχετικών πολιτικών του αποδέκτη,
- β) κατά την πρώτη κατάθεση, ενημερώνει τον παίκτη σχετικά με την προθεσμία της διάταξης (γ), πριν και μετά την πίστωση λογαριασμού και
- γ) σε κάθε περίπτωση, εάν δεν επιτευχθεί η επαλήθευση της ηλικίας του παίκτη εντός 72 ωρών από την πρώτη κατάθεση –
 - (i) παγοποιείται ο σχετικός λογαριασμός και
 - (ii) δεν επιτρέπεται η συμμετοχή σε στοίχημα μέχρις ότου επαληθευθεί η ηλικία του παίκτη.

Ταυτοποίηση 48. Εάν κατά την συμπλήρωση της διαδικασίας επαλήθευσης στοιχείων παίκτη, ανήλικου παίκτης ταυτοποιηθεί ως ανήλικος, τότε ο αποδέκτης – προσώπου

- α) προβαίνει στο κλείσιμο του σχετικού λογαριασμού,
- β) ειδοποιεί την Αρχή και
- γ) καταθέτει οποιοδήποτε χρηματικό υπόλοιπο του λογαριασμού στο λογαριασμό της Αρχής:

Νοείται ότι, ο αποδέκτης θα προβαίνει σε πλήρη αποκάλυψη των στοιχείων των οποίων τον οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι ο παίκτης ταυτοποιήθηκε ως ανήλικος.

DRAFT

ΜΕΡΟΣ V – ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

Επικοινωνία μεταξύ προσωπικού αποδέκτη και παικτών	<p>49.-(1) Αδειούχος αποδέκτης έχει και θέτει σε εφαρμογή διαδικασίες με σκοπό την διαχείριση της επικοινωνίας μεταξύ προσωπικού και παικτών.</p> <p>(2) Στόχος του παρόν κανονισμού είναι, σωρευτικά:</p> <ul style="list-style-type: none">α) η καθιέρωση της αρχής πως κανείς από το προσωπικό του αποδέκτη, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, δεν συμπεριφέρεται κατά τρόπο ή προτρέπει παίκτη να ενεργήσει κατά τρόπο αντίθετο με το Νόμο, τους παρόντες κανονισμούς και τις οδηγίες της Αρχής,β) η παροχή σαφής και επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με τον Υπεύθυνο Στοιχηματισμό και όλα τα μέτρα αυτοπροστασίας που διαθέτει για τον παίκτη ο αποδέκτης,γ) η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.
Προστασία προσωπικού αποδέκτη	<p>50. Αδειούχος αποδέκτης λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι το προσωπικό του –</p> <ul style="list-style-type: none">α) είναι πλήρως ενημερωμένο με πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό, καιβ) γνωρίζει πού να αποταθεί για εμπιστευτική βοήθεια εάν η ενασχόληση με το στοίχημα καταστήσει προβληματική.
Δόλια ή ύποπτη στοιχηματική δραστηριότητα	<p>51. Αδειούχος αποδέκτης πρέπει να έχει πολιτικές απασχόλησης που να –</p> <ul style="list-style-type: none">α) απαιτούν από το προσωπικό την αναφορά οιασδήποτε δόλιας ή ύποπτης στοιχηματικής δραστηριότητας άμεσα στον αποδέκτη,β) απαγορεύει στο προσωπικό τη χρήση οιασδήποτε πληροφόρησης δόλιας ή ύποπτης στοιχηματικής δραστηριότητας με σκοπό τη διενέργεια προσωπικού στοιχήματος, είτε με τον εργοδότη τους ή με άλλους αποδέκτες.
Εκπαίδευση προσωπικού αδειούχου αποδέκτη	<p>52. Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες που αποσκοπούν στην επαρκή και συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού του σε θέματα σχετικά με τον Υπεύθυνο Στοιχηματισμό.</p>