

Υπεύθυνο παιχνίδι

Αποτροπή του εθισμού στα τυχερά παιχνίδια

Για τους περισσότερους ανθρώπους τα τυχερά παιχνίδια είναι μια συναρπαστική και ευχάριστη ψυχαγωγική απασχόληση. Άλλοι μπορεί όμως να εθιστούν, με καταστροφικές συνέπειες για τους ίδιους, τις οικογένειες και τους φίλους τους. Στη William Hill, θέλουμε να απολαμβάνετε μαζί μας την εμπειρία των τυχερών παιχνιδιών. Θέλουμε να εξακολουθείτε να έχετε τον έλεγχο όταν παίζετε τυχερά παιχνίδια και να μην επιτρέπετε στα τυχερά παιχνίδια να σας ελέγχουν.

Χρήσιμες κατευθυντήριες αρχές

Εάν ανησυχείτε για τις πρακτικές που ακολουθείτε σε σχέση με τα τυχερά παιχνίδια, υπάρχει μια σειρά από κατευθυντήριες αρχές οι οποίες μπορεί να σας φανούν χρήσιμες:

- Προσπαθήστε να βάλετε όρια στα ποσά που θέλετε να στοιχηματίσετε ή να καταθέσετε. Η William Hill ήταν μία από τις πρώτες εταιρείες που προσέφεραν τη δυνατότητα του καθορισμού «Ορίων προ-δέσμευσης» (Pre-Commitment Limits). Εάν θέλετε να θέσετε όρια στο ύψος των στοιχημάτων ή των καταθέσεών σας, μπορείτε να το πράξετε χρησιμοποιώντας τη λειτουργία **Όρια προ-δέσμευσης** της William Hill ή επικοινωνώντας με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω της ενότητας **Επικοινωνήστε μαζί μας** που βρίσκεται στον ιστότοπό μας. Περισσότερες πληροφορίες για τη χρήση των υπηρεσιών μας 'Προ-δέσμευσης' παρατίθενται παρακάτω.
- Σκεφτείτε πόσο χρόνο επιθυμείτε να διαρκέσει οποιαδήποτε περίοδος στοιχήματος πριν ξεκινήσετε και κοιτάτε το ρολόι.
- Προσπαθήστε να μην αφήνετε τα τυχερά παιχνίδια να γίνονται εμπόδιο στις καθημερινές σας υποχρεώσεις.
- Τα τυχερά παιχνίδια δεν συνιστώνται εάν βρίσκεστε στο στάδιο της ανάρρωσης από οποιαδήποτε μορφή εξάρτησης ή είστε υπό την επήρεια αλκοολούχων ποτών ή οποιασδήποτε άλλης ουσίας, συμπεριλαμβανομένων ορισμένων συνταγογραφούμενων φαρμάκων. Σας συνιστούμε να συμβουλευτείτε τον οικογενειακό σας ιατρό για περισσότερες πληροφορίες.
- Τα τυχερά παιχνίδια είναι μία μορφή διασκέδασης και δεν πρέπει να τα θεωρείτε εναλλακτική πηγή εισοδήματος ή τρόπο ανάκτησης χρεών.

Πώς γνωρίζω εάν αναπτύσσω πρόβλημα εθισμού;

Το πρώτο βήμα για να ανακτήσετε τον έλεγχο είναι να αναγνωρίσετε ότι ενδεχομένως έχετε τάσεις εθισμού σε τυχερά παιχνίδια.

Να θυμάστε τα εξής:

- Τα τυχερά παιχνίδια θα πρέπει να είναι τρόπος διασκέδασης και όχι μέσο για να αποκτήσετε χρήματα

- Αποφεύγετε να προσπαθείτε να κερδίσετε όσα χάσατε όσο το δυνατόν γρηγορότερα
- Στοιχηματίστε μόνο όταν αντέχετε οικονομικά να καλύψετε τα ποσά που χάνετε
- Παρακολουθήστε το χρόνο και τα χρηματικά ποσά που δαπανάτε στα τυχερά παιχνίδια

Η οργάνωση **Gamblers Anonymous** (Ανώνυμοι παίκτες τυχερών παιχνιδιών) έχει προετοιμάσει ένα τεστ 20 ερωτήσεων για να σας βοηθήσει να διαπιστώσετε εάν έχετε πρόβλημα εθισμού. Σας συνιστούμε να επισκεφτείτε τον ιστότοπο της οργάνωσης για περισσότερες λεπτομέρειες.

Κάντε κλικ εδώ για να δείτε τις 20 ερωτήσεις της Gamblers Anonymous

Με ποιον μπορείτε να μιλήσετε;

Η ζωή με πρόβλημα εξάρτησης από τυχερά παιχνίδια μπορεί να είναι σκληρή, αλλά δεν είστε μόνος σας. Με ένα μόνο τηλεφώνημα μπορείτε να έχετε εμπιστευτική βοήθεια και συμβουλές από ειδικούς που κατανοούν ότι χρειάζεστε έναν ασφαλή ανώνυμο χώρο για να λάβετε πληροφορίες σε σχέση με το πρόβλημα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια. Εκτιμούν το γεγονός ότι το να σηκώσετε το ακουστικό μπορεί να είναι το πιο δύσκολο βήμα που θα κάνετε προκειμένου να βρείτε μία λύση στο πρόβλημα του εθισμού σας. Εάν θέλετε να μιλήσετε με κάποιον σχετικά με τις ανησυχίες που ενδεχομένως να έχετε σε σχέση με τον εθισμό σας, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με έναν από τους παρακάτω οργανισμούς.

Australian National 1800 Gambling Helpline – Τηλέφωνο 1800 858 858. Πρόκειται για μια ανοικτή γραμμή βοήθειας για κάθε πρόβλημα που αφορά εθισμένους παίκτες και τις οικογένειές τους, οι οποίοι θα μπορέσουν να μιλήσουν τοπικά απευθείας με κάποιον, ανεξάρτητα από ποιο μέρος της Αυστραλίας τηλεφωνούν.

Η G-Line Helpline παρέχει συμβουλές για προβλήματα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια στην NSW – μπορείτε να τηλεφωνήσετε (δωρεάν κλήση) στο 1800 633 635

Υπάρχει μία νέα υπηρεσία βοήθειας, ο ιστότοπος του National Gambling Help. Μπορείτε να τον επισκεφτείτε στη διεύθυνση www.gamblinghelponline.org.au

Ο οργανισμός Relationships Australia παρέχει μια σειρά μέτρων στήριξης για την αντιμετώπιση του προβλήματος του εθισμού των παικτών και των οικογενειών τους και μπορείτε να τον επισκεφτείτε στη διεύθυνση www.relationships.com.au

Οι Gamblers Anonymous (Ανώνυμοι παίκτες τυχερών παιχνιδιών) είναι μία κοινότητα ανδρών και γυναικών που έχουν ενώσει τις δυνάμεις τους με σκοπό να αντιμετωπίσουν το προσωπικό τους πρόβλημα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια και να βοηθήσουν και άλλους μανιώδεις παίκτες να πράξουν το ίδιο. Παρακαλούμε επισκεφτείτε τον ιστότοπο **Gamblers Anonymous Australia**.

Ο οργανισμός Gambling Therapy (Θεραπεία Εθισμού στα Τυχερά Παιχνίδια) παρέχει υποστήριξη και συμβουλές σε οποιονδήποτε επηρεάζεται αρνητικά από τα τυχερά παιχνίδια. Μέλη της Ομάδας Gambling Therapy λειτουργούν σε περιοχές που βρίσκονται τόσο εντός του Ηνωμένου Βασιλείου όσο και διεθνώς. Η πρόσβαση στον ιστότοπο του οργανισμού είναι δυνατή στη διεύθυνση www.gamblingtherapy.org

Τι μπορούμε να κάνουμε για να βοηθήσουμε

Προσφέρουμε μια σειρά μέτρων διευκόλυνσης για να σας βοηθήσουμε να ελέγξετε τον εθισμό σας στα τυχερά παιχνίδια.

Παρακολούθηση των συναλλαγών σας

Μπορείτε να έχετε εύκολη πρόσβαση σε ένα πλήρες ιστορικό των συναλλαγών, αναλήψεων και καταθέσεών σας μέσω της ενότητας **Ο λογαριασμός μου** του ιστοτόπου.

Όρια προ-δέσμευσης/Καθορισμός ορίων στις απώλειες

Η William Hill σας επιτρέπει να θέσετε τα δικά σας όρια. Αυτά τα όρια μπορεί να αφορούν το ύψος των χρημάτων που καταθέτετε ή το ύψος των χρημάτων που χάνετε ή και τα δύο. Για να σας βοηθήσουμε να αποφασίσετε ποιες είναι οι καλύτερες επιλογές για εσάς, διαβάστε τις παρακάτω σημαντικές πληροφορίες:

- Ένα όριο μπορεί να τεθεί είτε στις καταθέσεις, είτε στις απώλειες είτε σε συνδυασμό και των δύο
- Οι περίοδοι ισχύος των ορίων μπορεί να είναι από 1 μέχρι 7 ημέρες
- Μετά τη λήξη της περιόδου, ο μετρητής των ορίων επανεκκινείται
- Πρέπει να περιμένετε τουλάχιστον 7 ημέρες για να μπορέσετε να αυξήσετε ή να αφαιρέσετε τα όρια

Προσωρινός ή μόνιμος αυτο-αποκλεισμός

Ο αυτο-αποκλεισμός (δηλαδή ο αποκλεισμός του εαυτού σας από τους ιστότοπους τυχερών παιχνιδιών) μπορεί να φανεί πολύ χρήσιμος προκειμένου να μειωθούν οι ευκαιρίες σας για συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια.

Εάν χρειάζεστε ένα διάλειμμα από τα τυχερά παιχνίδια, η William Hill προσφέρει ένα πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού. Μπορείτε να αποκλείσετε τον εαυτό σας είτε σε προσωρινή είτε σε μόνιμη βάση και μπορείτε να επιλέξετε να αποτρέψετε την πρόσβαση σε υπηρεσίες παροχής στοιχημάτων μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου.

Σε όποιον ζητήσει να αυτο-αποκλειστεί, θα παρασχεθούν οι κατάλληλες πληροφορίες αυτο-αποκλεισμού, καθώς και οδηγίες για το πώς θα υποβάλει αίτηση για αυτές τις ρυθμίσεις αυτο-αποκλεισμού.

Όταν οι πελάτες επιλέγουν να αποκλείσουν τους εαυτούς τους από τις υπηρεσίες παροχής στοιχημάτων μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου, η William Hill θα λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για να αποτρέψει τη χρήση των υπάρχοντων λογαριασμών ή το άνοιγμα νέων λογαριασμών από αυτόν τον πελάτη.

Οποιαδήποτε συμφωνία αποκλεισμού την οποία θα πραγματοποιήσετε με εμάς, επηρεάζει μόνο τα στοιχήματα με τη William Hill και όχι τη δική σας ικανότητα να στοιχηματίσετε με οποιουδήποτε άλλους παρόχους στοιχημάτων.

Ενθαρρύνουμε τα πρόσωπα που αυτο-αποκλείονται να ζητήσουν αποκλεισμό και από άλλους παρόχους στοιχημάτων. Το προσωπικό μας μπορεί να σας παράσχει κάποια βοήθεια ως προς αυτό.

Για να ενημερωθείτε περαιτέρω σχετικά με τον αυτο-αποκλεισμό, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο 1800 007 238.

Κάντε κλικ [εδώ](#) για να λάβετε αντίγραφο του εντύπου για τον αυτό-αποκλεισμό

Αποτροπή ανηλίκων από τα τυχερά παιχνίδια

Οι υπηρεσίες μας περί αθλητικών στοιχημάτων προορίζονται για να προσελκύουν και να χρησιμοποιούνται μόνο από ενήλικα άτομα. Αποθαρρύνουμε ενεργά τους ανηλίκους (άτομα που δεν έχουν συμπληρώσει ακόμα το 18^ο έτος ηλικίας) από το να προσπαθήσουν να στοιχηματίσουν στον ιστότοπό μας.

Εάν ανήλικοι έχουν πρόσβαση στον υπολογιστή/smartphone/tablet που χρησιμοποιείται για πρόσβαση στον ιστότοπο της William Hill, σας προτρέπουμε να φορτώσετε και να εγκαταστήσετε ένα από τα ευρέως χρησιμοποιούμενα πακέτα λογισμικών προστασίας για ανηλίκους, όπως το **Net Nanny** ή το **Cyber Patrol**.

Αυτό το λογισμικό δεν θα επιτρέψει σε ανηλίκους την πρόσβαση στη William Hill ενώ θα τους εμποδίσει επίσης να δουν στο διαδίκτυο άλλο περιεχόμενο το οποίο ενδεχομένως να θεωρείτε ακατάλληλο

Η δέσμευσή μας

Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση προσωπικού

Το προσωπικό της William Hill είναι εκπαιδευμένο να αναγνωρίζει και να προσφέρει βοήθεια σε πελάτες που ζητούν βοήθεια σε σχέση με εθισμό σε τυχερά παιχνίδια. Λέγοντας 'που ζητούν βοήθεια', εννοούμε πελάτες που μας καλούν και ζητούν υποστήριξη για πρόβλημα εθισμού σε τυχερά παιχνίδια. Θα σας βοηθήσουμε να χρησιμοποιήσετε όλες τις υπηρεσίες του ιστότοπού μας και θα σας παράσχουμε πληροφορίες επικοινωνίας με τις υπηρεσίες υποστήριξης.

Εάν χρειαστεί, η William Hill θα συνεργαστεί με παρόχους υπηρεσιών στήριξης παικτών με προβλήματα εθισμού προκειμένου να τους υποστηρίξει στο έργο τους για την παροχή βοήθειας σε ανθρώπους που ενδεχομένως έχουν πρόβλημα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια.

Παρακαλούμε να λάβετε υπόψη σας ότι το προσωπικό μας θα ενεργεί με καλή πίστη σε σχέση με οποιοδήποτε απαντήσεις παρέχονται από τους πελάτες. Εάν, ενεργώντας κατ' εντολή ενός πελάτη, το προσωπικό μας αντιληφθεί ότι ο πελάτης ενδέχεται να έχει πρόβλημα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια, μπορεί να ρωτήσει απευθείας τον πελάτη. Μόνο εάν ο πελάτης δηλώσει ότι έχει πρόβλημα εθισμού, μπορεί να θεωρηθεί ότι η William Hill γνώριζε ότι ο πελάτης έχει πρόβλημα εθισμού και δεν μπορεί να της αποδοθεί μία τέτοια γνώση με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Κάθε επικοινωνία με τους πελάτες είναι εμπιστευτική και επομένως, για να μπορούμε να σας βοηθήσουμε, ζητούμε από εσάς να είστε ειλικρινείς και ανοικτοί μαζί μας.

Επιλογή κατόπιν ενημέρωσης σε σχέση με τις πιθανότητες που έχετε για να κερδίσετε

Εμείς, στη William Hill έχουμε ως αρχή μας να διευκολύνουμε τους πελάτες μας να λαμβάνουν αποφάσεις κατόπιν ενημέρωσης όσον αφορά τα τυχερά παιχνίδια. Έτσι:

α) Αναρτούμε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις πιθανότητες επιτυχίας καθώς και σε σχέση με το πιθανό ύψος των μερισμάτων και των κερδών

β) Παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες για τα είδη στοιχημάτων τις οποίες δημοσιεύουμε σε απλή κατανοητή γλώσσα στον ιστότοπό μας

Τήρηση απορρήτου

Η William Hill συμμορφώνεται με τους νόμους και κανονισμούς περί τήρησης απορρήτου. Διαβάστε την **Πολιτική** μας για την τήρηση απορρήτου.

Κώδικες ορθής πρακτικής

Ορισμένες πολιτείες έχουν ορίσει κώδικες ορθής πρακτικής, οι οποίοι ισχύουν για τους κατοίκους τους που ασχολούνται με τα τυχερά παιχνίδια ή για τους παρόχους τυχερών παιχνιδιών που έχουν αδειοδοτηθεί στην επικράτειά τους.

Οι παρακάτω κώδικες ορθής πρακτικής που έχουν εκδοθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή Τυχερών Παιχνιδιών της Νότιας Αυστραλίας έχουν υιοθετηθεί από τη William Hill σε σχέση με του πελάτες της από τη Νότια Αυστραλία:

Κώδικας ορθής πρακτικής ως προς τη διαφήμιση (Advertising Code of Practice)

Κώδικας ορθής πρακτικής υπεύθυνου παιχνιδιού (Responsible Gambling Code of Practice)

Προϋποθέσεις για συστήματα και διαδικασίες που προορίζονται για την αποτροπή στοιχημάτων από ανηλίκους (Requirements for Systems and Procedures Designed to Prevent Betting by Children)

Ειδοποίηση εγκεκριμένων πιθανοτήτων (Approved Contingencies Notice)

Παρομοίως, η William Hill συμμορφώνεται με τον κώδικα ορθής πρακτικής για το υπεύθυνο παιχνίδι στη Βόρεια Περιφέρεια:

Κώδικας ορθής πρακτικής για το υπεύθυνο παιχνίδι στη Βόρεια Περιφέρεια (NT Code of Practice on Responsible Gambling)

Επικοινωνήστε μαζί μας

Εάν έχετε ερωτήσεις ή θέλετε οποιαδήποτε βοήθεια, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη William Hill μέσω email στο responsiblegambling@William Hill.com.au ή στο τηλέφωνο 1800 007 238

