




**ALLEGATO**

**Modulo segnalazione reclami e suggerimenti**

 <b>Carta dei servizi per il gioco a distanza</b> <b>Reclami e Suggerimenti</b>	
	<p><i>Il presente modulo, disponibile sul sito di AAMS, alla sezione "Giochi", voce "Per gli utenti/Segnalazione reclami e suggerimenti", deve essere utilizzato esclusivamente per segnalare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio fornito da AAMS in relazione ai giochi a distanza e/o per segnalare un'eventuale irregolarità o un mancato rispetto, da parte dei concessionari, degli impegni indicati nella Carta dei servizi per il gioco a distanza, disponibile sul sito AAMS e sui siti dei concessionari che offrono il gioco a distanza</i></p> <p><i>Per presentare un reclamo o proporre un suggerimento, il giocatore può inviare la segnalazione all'indirizzo giochi.reclami.online@aams.it</i></p> <p><i>Il reclamo deve essere formulato in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema: sito di gioco, impegno non rispettato, data in cui si è verificato il problema, eventuale documentazione/certificazione a supporto, ..., per facilitare l'analisi di quanto segnalato. Nel caso in cui si desideri una risposta è necessario indicare i dati anagrafici e l'indirizzo postale e/o e-mail del giocatore che segnala il problema</i></p>
	
<b>Violazione del livello di servizio:</b>	
<b>Comunicazione</b>	
<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di area dedicata alla tutela del giocatore	<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di area dedicata alla tutela dei minori
<input type="checkbox"/> Mancato invio al giocatore, all'apertura di un nuovo conto di gioco, della carta dei servizi AAMS per il gioco a distanza o del relativo link	
<b>Chiarezza</b>	
<input type="checkbox"/> Mancata offerta di sessioni di gioco gratuite di apprendimento con algoritmi uguali a quelli utilizzati nelle sessioni reali	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei livelli di servizio previsti per l'Assistenza on-line (vedere Carta dei servizi)
<b>Prevenzione</b>	
<input type="checkbox"/> Accettazione di richieste di apertura di un Conto di gioco da parte di minori di 18 anni	<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di test autovalutativi sulla predisposizione del giocatore a un gioco responsabile
<b>Consapevolezza</b>	
<input type="checkbox"/> Impossibilità per il giocatore di autolimitarsi, prefissando una soglia massima di deposito, con esclusione dal gioco al superamento della cifra impostata dal giocatore	
<input type="checkbox"/> Impossibilità per il giocatore di autoescludersi dal gioco per un periodo di tempo	
<b>Trasparenza</b>	
<input type="checkbox"/> Mancata visualizzazione, all'uscita dall'ambiente di gioco, del tempo impiegato a giocare e delle somme giocate	
<b>Sicurezza e privacy</b>	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione delle modalità da attivare per proteggersi dall'utilizzo dei giochi da parte di terzi, incluso i minori	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di rilevamento di un eventuale utilizzo non autorizzato del conto di gioco	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di protezione della privacy del giocatore	
<b>Aspetti economici</b>	
<input type="checkbox"/> Accredito oltre sette giorni dalla richiesta di prelievo del giocatore e/o con valuta non corrispondente al giorno della richiesta, delle somme giacenti sul conto di gioco	
<input type="checkbox"/> Sospensione indebita del conto di gioco (per sospetti inerenti comportamenti illeciti del giocatore per frodi e/o fenomeni di collusione non accertati)	
<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	

<b>Concessionario/sito:</b>	
<b>Gioco:</b>	
<b>Potrebbe fornire una breve descrizione dell'evento?</b>	
<b>Quando si è verificato? (data evento)</b> _____	
<b>Ha suggerimenti per il miglioramento dei servizi forniti da AAMS nel campo dei giochi?</b>	
<b>Vuole invece esprimere altri commenti?</b>	
<b>Allegati</b>	
1 -	_____
2 -	_____
3 -	_____
4 -	_____
5 -	_____
<b>Dati personali</b>	
<b>Se desidera una risposta, indichi i suoi dati:</b>	
Nome: _____	Cognome: _____
Indirizzo (via e n° civico): _____	
Città: _____	CAP e Provincia: _____
Telefono: _____	Cellulare: _____
Fax: _____	E-mail: _____
Codice Fiscale: _____	
Numero di conto di gioco: _____	
<p><b>Indicando le proprie generalità, il giocatore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.</b></p> <p><b>AAMS si impegna a fornire risposta, al giocatore che ha fornito i propri estremi, entro 30 giorni dalla data di ricezione della presente segnalazione, descrivendo il risultato dell'analisi e le eventuali azioni intraprese.</b></p>	