

**Modulo**  
**segnalazione reclami e suggerimenti**

**Carta dei servizi per il gioco a distanza  
Reclami e Suggerimenti**

*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*

*Per presentare un reclamo o proporre un suggerimento, il giocatore può inviare la segnalazione all'indirizzo giochi.reclami.online@aams.it  
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*

**Violazione del li vello di servizio:**

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   | <p><b>Assenza sul sito di area dedicata alla tutela del giocatore</b></p> <p><b>Mancato in vio al giocatore, all'apertura di un nuovo distanza o del relativo link</b></p> | <p><b>Conten</b><br/><b>to</b></p> | <p><b>Assenza sul sito di area dedicata alla tutela dei minori di gioco, della carta dei servizi AAMS per il gioco a</b></p> |
|   | <p><b>Mancata offerta di sessioni di gioco gratuite di apprendimento con algoritmi uguali a quelli utilizzati nelle sessioni reali</b></p>                                 | <p><b>Clas</b><br/><b>a</b></p>    | <p><b>Mancato rispetto dei li velli di servizio previsti per l'Assistenza on-line (vedere Carta dei servizi)</b></p>         |
| <p>CARTA DEI SERVIZI PER IL GIOCO A DISTANZA</p>  |  | <p><b>Pres</b><br/><b>e</b></p>    | <p><b>Assenza sul sito di test autovalutati vi sulla predisposizione del giocatore a un gioco responsabile</b></p>           |
| <p align="center"><b>Consapevolezza</b></p> <p><b>/mpossibilità per il giocatore di autolimitarsi, prefissando una soglia massima di deposito, con esclusione dal gioco al superamento della cifra impostata dal giocatore</b></p> <p><b>/mpossibilità per il giocatore di autoescludersi dal gioco per un periodo di tempo</b></p>   |  |                                    |  |
| <p align="center"><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Mancata visualizzazione, all'uscita dall'ambiente di gioco, del tempo impiegato a giocare e delle somme giocate</b></p>  |  |                                    |  |
| <p align="center"><b>Sicurezza e privacy</b></p> <p><b>Assenza di un'area dedicata alla presentazione delle modalità da atti vare per proteggersi dall'utilizzo dei giochi da parte di terzi, incluso i minori</b></p> <p><b>Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di rilevamento di un eventuale utilizzo non autorizzato del conto di gioco</b></p> <p><b>Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di protezione della privacy del giocatore</b></p> |  |                                    |  |
| <p align="center"><b>Aspetti economici</b></p> <p><b>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</b></p> <p><b>Sospensione indebita del conto di gioco (per sospetti inerenti comportamenti illeciti del giocatore per frodi e/o fenomeni di collusione non accertati)</b></p>  |  |                                    |  |
| <p><b>Altro (specificare)</b></p>   |  |                                    |  |

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>Concessionario/sito:</b>   |                  |
|   |                  |
| <b>Gioco:</b>   |                  |
|   |                  |
| <b>Potrebbe fornire una breve descrizione dell'evento?</b>  |                  |
|   |                  |
|   |                  |
|   |                  |
| <b>Quando si è verificato?</b> (data evento)  |                  |
| <b>Ha suggerimenti per il miglioramento dei servizi forniti da AAMS nel campo dei giochi?</b>   |                  |
|   |                  |
|   |                  |
| <b>Vuole in vece esprimere altri commenti?</b>  |                  |
|   |                  |
|   |                  |
| <b>Allegati</b>   |                  |
| 1 -   |                  |
| 2 -   |                  |
| 3 -   |                  |
| CARTA DEI SERVIZI PER IL GIOCO A DISTANZA   |                  |
| 5 -   |                  |
| <b>Dati personali</b>   |                  |
| <b>Se desidera una risposta, indichi i suoi dati:</b>   |                  |
| Nome:   | Cogno me:        |
| Indirizzo (via e n° civico):  |                  |
| Città:  | CAP e Provincia: |
| Telefono:   | Cellulare:       |
| Fax:  | E- mail:         |
| Codice Fiscale:   |                  |
| Nu mero 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'in via 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> |                  |