

Crown PlaySafe Κώδικας Δεοντολογίας



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



CROWN



Πίνακας Περιεχομένων

CROWN PLAYSAFE	2
ΕΙΣΑΓΩΓΉ ΣΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ	4
Υποχρεώσεις Παροχής Υπεύθυνων Τυχερών	
Παιγνίων Crown	4
Αξιολόγηση του Κώδικα	5
ΚΑΤΙ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΣΚΕΠΤΉ	5
Κέντρο PlaySafe Crown	6
YourPlay και Διαχείριση Ορίων	8
Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη	8
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΎ	9
Κάνοντας μια Αλλαγή: Αυτοαποκλεισμός	9
Βοήθεια προς άλλα άτομα — Αποκλεισμός από τρίτα πρόσωπα	10
Υποχρεωτικός Αποκλεισμός	10
Λήξη Αποκλεισμού	11
Παράβαση Αποκλεισμού	12
ΠΡΟΣΕΧΟΝΤΑΣ ΤΟΎΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΑΣ	12
Παρατηρήσιμες Ενδείξεις Βλάβης από τον Τζόγο	14
Βοήθεια και Συνδιαλλαγές	16
Καταγραφή Πληροφοριών	17
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ	17
Εντολές Αποκλεισμού	18
Εξαιρέσεις στα Διαλείμματα Παιχνιδιού	19
ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΎΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	20
Μέλη της Ομάδας Crown	20
Σύμβουλοι PlaySafe Crown	22
Ανήλικοι	23
Ασυνόδευτοι Ανήλικοι	23
Μητρώο PlaySafe Crown	24
Εξαργύρωση, Πίστωση και Δανεισμός	24
Επιλογές που δεν αφορούν τον Τζόγο	25
Υπεύθυνο Σερβίρισμα Αλκοόλ	25
Διαφήμιση και Προσφορές Τυχερών Παιχνιδιών	26
Επιλέξετε τι Μπορούμε να σας Στέλνουμε	27
ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ	28
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΎΠΉΡΕΣΙΕΣ ΣΤΉΡΙΞΉΣ	29

Crown PlaySafe

Στο Crown PlaySafe είναι η δέσμευσή μας να παρέχουμε μια ασφαλή, υπεύθυνη και ευχάριστη εμπειρία τζόγου. Θέλουμε ο τζόγος στο Crown να είναι πηγή διασκέδασης και κοινωνικής ψυχαγωγίας για όλους τους επισκέπτες.

Για τους περισσότερους επισκέπτες, ο τζόγος στο Crown είναι μια θετική και ευχάριστη εμπειρία. Ωστόσο, κατανοούμε επίσης ότι ορισμένοι επισκέπτες βιώνουν τα προϊόντα μας με τρόπους που δεν είναι διασκεδαστικοί: τρόποι που μπορούν να προκαλέσουν βλάβες για τον επισκέπτη, την οικογένεια και την ευρύτερη κοινωνία. Αυτό υπονομεύει τη δέσμευση του Crown για μια ασφαλή και ευχάριστη εμπειρία τζόγου.

Πολύ απλά, δεν θέλουμε να υποστεί βλάβη κανένας από τους επισκέπτες μας από τον τζόγο στο Crown.

Το Crown PlaySafe είναι μια εξέλιξη της προσέγγισής μας στον «υπεύθυνο τζόγο». Το PlaySafe του Crown είναι η νέα και βελτιωμένη προσέγγισή μας για τη φροντίδα που:

- Θέτει την πρόνοια των επισκεπτών μας στο επίκεντρο.
- Διευρύνει την προσοχή από την στήριξη όσων αντιμετωπίζουν βλάβη από τον τζόγο, στην αποτροπή του να συμβεί αρχικά.
- Δεσμεύεται για συνεχή βελτίωση μέσω διαρκούς αξιολόγησης και σύνδεσης με τους επισκέπτες μας, τους ειδικούς του κλάδου και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς για να σχεδιάσει θετικές και ασφαλείς εμπειρίες επισκεπτών.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Crown PlaySafe (ο «Κώδικάς μας») ορίζει τις υποχρεώσεις του Crown να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποτρέψει τους επισκέπτες να υποστούν βλάβη ως αποτέλεσμα του τζόγου στο Crown.

Ο Κώδικας περιγράφει επίσης τα προγράμματα και την στήριξη για όλους τους επισκέπτες, είτε πρόκειται για πληροφορίες που βοηθούν να κάνουν πιο ενημερωμένες επιλογές, να μαθαίνουν για εργαλεία που μπορούν να βοηθήσουν σε ασφαλέστερο παιχνίδι, είτε αναζητούν στήριξη για προβλήματα που σχετίζονται με τον τζόγο.

Καθώς συνεχίζουμε το ταξίδι μας για να γίνουμε οι καλύτεροι που μπορούμε, θέλουμε να ακούσουμε από όλους τους επισκέπτες μας. Δεσμευόμαστε για συνεχή βελτίωση και αξιολογούμε τα σχόλια σχετικά με το πώς μπορούμε να είμαστε οι καλύτεροι στην παροχή μιας ασφαλούς, υπεύθυνης και ευχάριστης εμπειρίας τζόγου.



ΕΙΣΑΓΩΓΉ ΣΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικάς μας βασίζεται στη δέσμευση του Crown για ασφαλές τζόγο και την πρόληψη των βλαβών από τον τζόγο και καθοδηγεί την καθημερινή μας συνδιαλλαγή με τους επισκέπτες.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΓΝΙΩΝ CROWN

Ο Κώδικας καθορίζει τις υποχρεώσεις και το καθήκον του Crown να ενεργεί για:

- Να παρέχει υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών σε ασφαλές περιβάλλον.
- Να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποτρέψει έναν επισκέπτη να υποστεί βλάβη εξαιτίας του τζόγου στο Crown.
- Να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να παρακολουθεί ενεργά τους επισκέπτες που εμφανίζουν ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο και να παρακολουθεί την πρόνοια των επισκεπτών.
- Να επεμβαίνει όταν παρατηρείται ότι ένας επισκέπτης εμφανίζει ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο για να προσφέρει στήριξη και να ελαχιστοποιήσει αυτή τη βλάβη.
- Να βεβαιώνει ότι διατίθενται επαρκή κατάλληλα καταρτισμένα και εκπαιδευμένα μέλη της ομάδας ώστε να πληρούν πάντα τις απαιτήσεις του παρόντος Κώδικα, συμπεριλαμβανομένης της ενεργητικής παρακολούθησης των επισκεπτών για ενδείξεις βλάβης.

Αξιολόγηση του Κώδικα

Το Crown αξιολογεί και ενημερώνει τον Κώδικά μας τουλάχιστον μία φορά κάθε δύο χρόνια για να διασφαλίσει την αποτελεσματικότητά του στην παροχή ενός ασφαλούς περιβάλλοντος τζόγου. Αυτή αναφέρεται στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων και Καζίνου Βικτώριας (Victorian Gambling and Casino Control Commission - VGCCC).

ΚΑΤΙ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΣΚΕΠΤΉ

Προσπαθούμε να παρέχουμε σ' όλους τους επισκέπτες έγκαιρες και σχετικές πληροφορίες και στήριξη. Αυτή η ενότητα παρέχει μια επισκόπηση των προγραμμάτων και των προσεγγίσεων που είναι διαθέσιμα στο Crown στην προσπάθεια μας να δημιουργήσουμε ασφαλείς και ευχάριστες εμπειρίες τζόγου.

ΠΟΥ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΒΡΩ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ;



Σε οποιοδήποτε γκισέ του Crown Rewards ή σε γκισέ ταμείου.



Στο Κέντρο PlaySafe Crown αυτοπροσώπως, ή καλέστε 1800 801 098.



Στο διαδίκτυο www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe όπου θα βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ασφαλές παιχνίδι και μπορείτε να κατεβάσετε ένα αντίγραφο του Κώδικα Δεοντολογίας.

Εδώ, μπορείτε επίσης να έχετε πρόσβαση στον Κώδικά μας σε πολλές γλώσσες, όπως κινέζικα (παραδοσιακά και απλοποιημένα), βιετναμέζικα, αραβικά, ελληνικά, ιταλικά και χίντι.

Κέντρο PlaySafe Crown

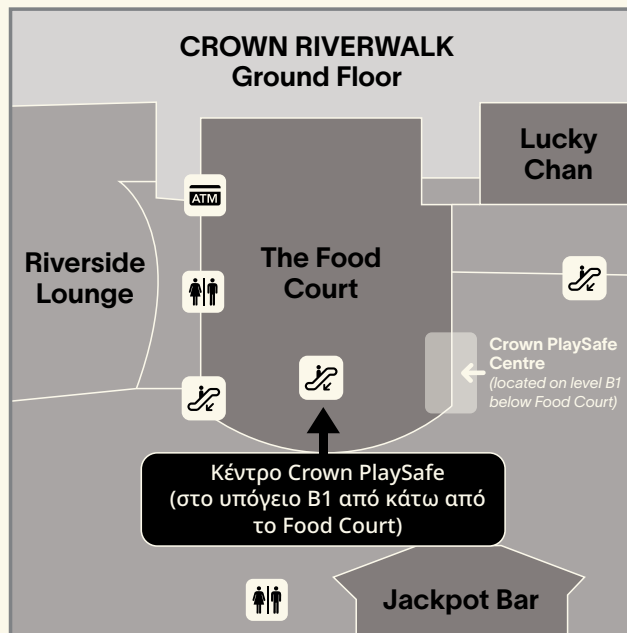
Το Κέντρο Crown PlaySafe (CPC) είναι ανοιχτό 24 ώρες την ημέρα, επτά μέρες την εβδομάδα. Είναι ένα μέρος όπου όλοι οι επισκέπτες μπορούν να λαμβάνουν μια σειρά από υπηρεσίες για να κάνουν την εμπειρία τους στον τζόγο θετική. Είναι στην διάθεσή σας για να εξυπηρετήσει με τη γεφύρωση του γλωσσικού χάσματος ώστε να διασφαλίσει την κατανόηση και την ίση συμμετοχή.

Το Κέντρο PlaySafe Crown βρίσκεται μέσα στο Resort ακριβώς έξω από το καζίνο. Είναι ένας φιλόξενος, άνετος και ήσυχος χώρος όπου οι επισκέπτες μπορούν να μιλήσουν εμπιστευτικά στην ομάδα PlaySafe του Crown.

Διαβάστε παρακάτω μερικούς από τους τρόπους με τους οποίους μια συνομιλία με κάποιον από την ομάδα μπορεί να είναι χρήσιμη:

- Χρήσιμες συμβουλές και πληροφορίες για να μεγιστοποιήσετε μια θετική εμπειρία τζόγου και να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο βλάβης.
- Εμπιστευτικές παραπομπές σε υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου, χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στήριξης και άλλοι κοινοτικοί οργανισμοί.
- Σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα αποκλεισμού του Crown.
- Καθοδήγηση και στήριξη που σχετίζεται με τον τζόγο κάποιου άλλου ατόμου.
- Βοήθεια με τον καθορισμό ορίων δέσμευσης χρησιμοποιώντας το YourPlay.
- Οδηγίες για την πρόσβαση στις Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη για να ελέγξετε το χρόνο που ξεδεύσατε, καθώς και τα χρήματα που κερδίσατε ή χάσατε.
- Βοήθεια να εξαιρεθείτε από υλικό μάρκετινγκ
- Παροχή αντιτύπων του Κώδικα σε ξένες γλώσσες.

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ CROWN PLAYSAFE



ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ CROWN PLAYSAFE

Το Crown PlaySafe Centre βρίσκεται στο Επίπεδο B1, ακριβώς κάτω από τον κεντρικό χώρο εστίασης [food court]. Εναλλακτικά μπορείτε:



Να καλέσετε ένα μέλος της ομάδας Crown PlaySafe στο 1800 801 098



Να στείλετε email στο cps@crownmelbourne.com.au (διατίθενται διερμηνείς αν χρειαστεί)



Επισκεφθείτε το crownmelbourne.com.au/crownplaysafe

YourPlay και Διαχείριση Ορίων

Το YourPlay είναι ένα πρόγραμμα προ-δέσμευσης που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους επισκέπτες να παρακολουθούν τον χρόνο και τα χρήματα θέτοντας όρια στο παιχνίδι. Η ρύθμιση του ορίου μπορεί να γίνει με 3 τρόπους:

- 1 Χρησιμοποιήστε το YourPlay όταν παίζετε Ηλεκτρονικές Μηχανές Τυχερών Παιχνιδιών
- 2 Χρησιμοποιήστε τα όρια PlaySafe όταν παίζετε Ηλεκτρονικά Επιτραπέζια Παιχνίδια.
- 3 Μιλήστε με Σύμβουλο Crown, που βρίσκεται στο Crown PlaySafe Centre

Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη

Οι καταστάσεις δραστηριότητας παίκτη παρέχουν πληροφορίες για τη δραστηριότητα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών και βοηθούν τους επισκέπτες να παρακολουθούν τον χρόνο που αφιέρωσαν, καθώς και τα χρήματα που κέρδισαν ή έχασαν. Το Crown Rewards — το πρόγραμμα επιβράβευσης τακτικών πελατών που παρέχει στα μέλη ορισμένα οφέλη και προνόμια — επιτρέπει στους επισκέπτες να εκτυπώνουν τις καταστάσεις ανά πάσα στιγμή.

Οι καταστάσεις είναι προσβάσιμες μέσω:

- YourPlay (yourplay.com.au)
- Επίσκεψης σε οποιοδήποτε Γκισέ Crown Rewards
- Της Τηλεφωνικής Γραμμής Crown Rewards
- 1 300 827 696



ΣΥΜΒΟΥΛΗ CROWN PLAYSAFE:

Μείνετε ενημερωμένοι ελέγχοντας τακτικά την Κατάστασή σας Δραστηριότητας Παίκτη

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

Τα Προγράμματα Αποκλεισμού είναι άμεσα διαθέσιμα σε κάθε επισκέπτη που θέλει να σταματήσει ή να κάνει ένα διάλειμμα από τον τζόγο. Παρέχουμε επίσης στήριξη σε όσους ανησυχούν για τον τζόγο ενός επισκέπτη μας.

Κάνοντας μια Αλλαγή: Αυτοαποκλεισμός

Τα μέλη της εξειδικευμένης ομάδας μας στο Κέντρο Crown PlaySafe είναι διαθέσιμα 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, για να βοηθήσουν τους επισκέπτες που επιθυμούν να αποκλειστούν οικειοθελώς από το καζίνο. Οι επισκέπτες που επιλέγουν να αυτοεξαίρεθούν θα αποκλειστούν από όλα τα ακίνητα του Crown με ένα αίτημα.

Ο αυτοαποκλεισμός είναι πλέον διαθέσιμος μέσω του ιστότοπου του Crown και μπορεί να γίνει εξ ολοκλήρου διαδικτυακά (online) χωρίς καμία απαίτηση να μιλήσετε με μέλος της ομάδας Crown στο: (<https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change>). Ο ιστότοπος περιέχει μια ηλεκτρονική φόρμα που περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα βήματα για την επιτυχή εξαίρεση. Η διαδικασία απαιτεί μια συμπληρωμένη Φωτογραφία Αυτό-Επαλήθευσης.

Μόλις συμπληρωθεί αυτή, το Crown θα επεξεργαστεί και θα επιβεβαιώσει την εξαίρεση μέσω email.

Το Crown δεν αποκαλύπτει πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διευκόλυνση του αυτοαποκλεισμού σε κανένα τρίτο μέρος, εκτός αν είναι νομικά υποχρεωμένο να το πράξει ή με τη συγκεκριμένη συναίνεση των ατόμων που επιλέγουν να αυτοαποκλειστούν.

Το Crown λαμβάνει εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι οι επισκέπτες που αυτοεξαίρουνται δεν επιτρέπεται να έχουν πρόσβαση στο καζίνο και βεβαιώνεται ότι αποκλείονται από τη διαφήμιση ή άλλο προωθητικό υλικό που σχετίζεται με τον τζόγο στο Crown.

Βοήθεια προς άλλα άτομα — Αποκλεισμό από Τρίτο Πρόσωπο

Το Πρόγραμμά μας Εξάιρεσης από Τρίτα Πρόσωπα παρέχει σε σημαντικά άλλα άτομα την ευκαιρία να υποβάλουν αίτηση για έλεγχο της συμπεριφοράς τζόγου ενός επισκέπτη όταν υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με τον τζόγο αυτού του ατόμου.

Δεν απαιτείται να ενημερωθεί για την αίτηση ο υπό εξέταση επισκέπτης. Ωστόσο, συνιστούμε ανεπιφύλακτα οι ανησυχίες που αφορούν τον επισκέπτη, καθώς και το εθελοντικό Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού, να συζητούνται με τον επισκέπτη πριν την υποβολή της αίτησης.

ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ:

- 1 Πάρτε αντίγραφο της αίτησης από τον ιστότοπό μας ή το Crown PlaySafe Centre.
- 2 Συμπληρώστε το τμήμα Υπεύθυνη Δήλωση [Statutory Declaration] και βεβαιωθείτε ότι η αίτηση υπογράφεται από εξουσιοδοτημένο μάρτυρα.
- 3 Υποβάλετε την αίτηση με μια πρόσφατη φωτογραφία του ατόμου για το οποίο κάνετε αίτηση για Αποκλεισμό από Τρίτο Πρόσωπο μαζί με αποδεικτικά στοιχεία για την επαλήθευση των πληροφοριών που περιέχονται στην αίτηση.

Αφού υποβληθεί η αίτηση, το Crown θα εξετάσει τις πληροφορίες για να αποφασίσει αν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για να προχωρήσει.

Ακούσιο Αποκλεισμό

Το Crown διατηρεί το δικαίωμα να αποκλείσει ακούσια οποιονδήποτε επισκέπτη θέτει τον εαυτό του ή άλλους σε πιθανό κίνδυνο βλάβης λόγω των συμπεριφορών του στον τζόγο. Όσοι υπόκεινται σε Ακούσιο Αποκλεισμό έχουν την ευκαιρία να υποβάλουν ένσταση μέσω του Κέντρου Crown PlaySafe.

Λήξη Αποκλεισμού

Το Crown διατηρεί έναν αυτοαποκλεισμό ή ακούσιο αποκλεισμό έως ότου λήξει ή ανακληθεί γραπτώς από το Crown. Αιτήσεις για ανάκληση αυτοαποκλεισμού ή ακούσιου αποκλεισμού μπορούν να υποβληθούν μετά την πάροδο της ελάχιστης περιόδου αποκλεισμού.

ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ

Οι αιτούντες πρέπει να ολοκληρώσουν τη διαδικασία ανάκλησης πριν τους επιτραπεί να επιστρέψουν στα καζίνο του Crown

- 1 Συμπληρώστε μια Αίτηση Ανάκλησης από το Κέντρο Crown PlaySafe ή τον ιστότοπό μας <https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>
- 2 Παρακολουθήστε και ολοκληρώστε την παροχή συμβουλών για να κατανοήσετε τους κινδύνους σχετικά με την επιστροφή, να αξιολογήσετε την ετοιμότητά σας και να λάβετε στήριξη μέσω της διαδικασίας ανάκλησης.
- 3 Παρευρεθείτε σε μια συνάντηση με μέλος της ομάδας Crown PlaySafe.

Για να είναι επιτυχής η αίτηση, το Crown πρέπει να βεβαιωθεί ότι το άτομο που ζητά την ανάκληση έχει αντιμετωπίσει κατάλληλα τα ζητήματα που το οδήγησαν στον αυτοαποκλεισμό ή τον ακούσιο αποκλεισμό του. Το Crown διατηρεί έναν αυτοαποκλεισμό ή ακούσιο αποκλεισμό έως ότου λήξει ή ανακληθεί γραπτώς από το Crown.

Για να επιβεβαιώσετε την επιλεξιμότητα για ανάκληση ενός Αποκλεισμού και παραπομπή για δωρεάν στήριξη, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με μέλος της ομάδας Crown PlaySafe στο 1800 801 098 ή cps@crownmelbourne.com.au

Παράβαση Αποκλεισμού

Άτομα που εντοπίζονται στο καζίνο ενώ είναι αποκλεισμένα ή σε παράβαση αποκλεισμού θα πρέπει να φύγουν και ενδέχεται να υπόκεινται σε εκτεταμένο αποκλεισμό από το Crown.

ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΑΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ;



Επικοινωνήστε προσωπικά με μέλος της ομάδας Crown PlaySafe ή καλέστε το 1800 801 098



Στείλτε email στο cps@crownmelbourne.com.au



Επισκεφθείτε το crownmelbourne.com.au/crownplaysafe.

ΠΡΟΣΕΧΟΝΤΑΣ ΤΟΎΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΑΣ

Τα μέλη της ομάδας Crown ανησυχούν όταν ένας επισκέπτης εξωτερικεύει ένδειξη ότι βιώνει βλάβη από τον τζόγο. Ενδείξεις όπως έντονο εκνευρισμό, απογοήτευση,

επιθετικότητα ή άλλη αρνητική συμπεριφορά λόγω του τζόγου απαιτούν άμεση παρέμβαση.

Ωστόσο, οι επισκέπτες που μπορεί να βιώνουν βλάβη δεν παρουσιάζουν πάντα εμφανείς ή ακραίες ενδείξεις. Έρευνες έχουν εντοπίσει άλλες λιγότερο εμφανείς παρατηρήσιμες ενδείξεις που μπορεί να υποδεικνύουν ότι κάποιος βιώνει βλάβη ή κινδυνεύει να βιώσει βλάβη.

Το Crown είναι βαθύτατα δεσμευμένο στην πρόληψη και την ελαχιστοποίηση των βλαβών από τον τζόγο και ως εκ τούτου έχει εκπαιδέψει όλα τα μέλη της ομάδας του καζίνο να γνωρίζουν όλες τις ενδείξεις και να παρακολουθούν και να παραπέμπουν σε ανώτερους ανάλογα με την περίπτωση.



Παρατηρήσιμες Ενδείξεις Βλάβης από Τυχερά Παιχνίδια

Το Crown υποχρεούται από τη νομοθεσία να έχει την υποχρέωση να λάβει εύλογα μέτρα για την παρακολούθηση των επισκεπτών για εμφανείς ενδείξεις βλαβών από τον τζόγο που εμπίπτουν σε δύο κατηγορίες. Η μία κατηγορία περιλαμβάνει ενδείξεις που υποδηλώνουν ότι χρειάζεται περαιτέρω παρακολούθηση, ενώ η άλλη είναι εκείνες οι ενδείξεις που απαιτούν άμεση παρέμβαση. Το Crown μπορεί να χρησιμοποιήσει τεχνολογία για να βοηθήσει στην

παρακολούθηση και τον εντοπισμό παρατηρήσιμων ενδείξεων.

Αν ένας επισκέπτης εμφανίσει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω ενδείξεις, το Crown πρέπει να λάβει εύλογα μέτρα για να αυξήσει την παρακολούθηση για να διαπιστώσει

αν υπάρχουν ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο. Αυτές οι παρατηρήσιμες ενδείξεις περιλαμβάνουν έναν επισκέπτη που:

- Προσπαθεί με εμμονή να κερδίσει σε μια μηχανή ή επιτραπέζιο παιχνίδι.
- Ζητάει να αλλάξει μεγάλα χαρτονομίσματα στο καζίνο πριν από τον τζόγο.
- Ψάχνει απεγνωσμένα σε τσαντάκι ή πορτοφόλι για επιπλέον χρήματα.
- Τρέχει από τη μια μηχανή ή επιτραπέζιο παιχνίδι στο άλλο.
- Εμφανίζει σημαντική αύξηση στον τρόπο που ξοδεύει.
- Έχει ξεμείνει τελείως από χρήματα όταν φεύγει από τον χώρο.
- Ξοδεύει \$300 ή περισσότερα σε μια περίοδο τζόγου (εξαιρουμένων οποιωνδήποτε premium χώρων παικτών).
- Ποντάρει \$3 ή περισσότερα ανά περιστροφή της μηχανής τις περισσότερες φορές (εξαιρουμένων οποιωνδήποτε premium χώρων παικτών).
- Παίζει σε δύο ή περισσότερες μηχανές ταυτόχρονα.
- Τζογάρει τις περισσότερες ημέρες.
- Διαμαρτύρεται στα μέλη της ομάδας ότι χάνει ή κατηγορεί τον χώρο ή τις μηχανές που χάνει.
- Έχει τελετουργίες ή προληπτικές συμπεριφορές όπως το τρίψιμο της κοιλιάς μιας μηχανής ή θόδνης, μιλάει σε μια μηχανή χρησιμοποιώντας γούρια.

- Παίζει τυχερά παιχνίδια κατά τη διάρκεια των κανονικών ωρών γευμάτων.
- Παραμένει και τζογάρει όταν οι φίλοι του φεύγουν από τον χώρο.

Όταν τα μέλη της ομάδας Crown παρατηρούν δύο - και μερικές φορές μόνο μία - παρατηρήσιμη ένδειξη από την παρακάτω λίστα, απαιτείται παρέμβαση. Αυτές οι ενδείξεις περιλαμβάνουν έναν επισκέπτη που:

- Κάνει ανάληψη μετρητών σε δύο ή περισσότερες περιπτώσεις μέσω EFTPOS ή ATM.
- Ποντάρει ποσά από μεγάλες νίκες στη μηχανή και συνεχίζει να παίζει.
- Φεύγει από τον χώρο για να βρει χρήματα για να συνεχίσει τον τζόγο.
- Παίζει πολύ γρήγορα.
- Παίζει έντονα χωρίς να αντιδρά σε ό,τι συμβαίνει γύρω του.
- Δείχνει ενδείξεις αγωνίας μετά τον τζόγο (για παράδειγμα, δείχνει λυπημένος/καταθλιπτικός, κλαίει, κρατάει το κεφάλι στα χέρια του, νευρικός/εκνευρισμένος, τρέμει, ιδρώνει).
- Θυμώνει ενώ παίζει τζόγο (για παράδειγμα, κλωτσάει, χτυπάει, μηχανές, παίζει επιθετικά).
- Θυμώνει ή στέκεται πάνω από άλλους αν κάποιος πάρει τη μηχανή που προτιμάει.
- Αποφεύγει την επαφή ή τη συζήτηση με άλλα άτομα.
- Προσπαθεί να δανειστεί χρήματα από άλλους ή ζητά πίστωση από τον χώρο.
- Είναι αγενής ή απρεπής προς τα μέλη της ομάδας (σχετικά με τον τζόγο).
- Έχει γενικά κακή υγιεινή ή σημαντική πτώση στην προσωπική περιποίηση ή εμφάνιση.
- Αποκρύπτει την παρουσία του στο καζίνο (για παράδειγμα, δεν απαντά στο τηλέφωνό του, κάνει κλήσεις έξω ή ζητάει από τα μέλη της ομάδας να μην λένε στους άλλους ότι είναι εκεί).
- Ο ίδιος αποκαλύπτει βλάβη από τον τζόγο ή/και αιτήματα αυτοαποκλεισμού.
- Κάνει μη ρεαλιστικές παρατηρήσεις για τον τζόγο.
- Απειλεί με αυτοτραυματισμό.
- Έχει οικογένεια ή/και φίλους που εκφράζουν ανησυχία ή ζητούν βοήθεια σχετικά με τη συμπεριφορά του επισκέπτη στον τζόγο.

- Έχει προστριβές με μέλη της οικογένειας ή φίλους που αφορούν τον τζόγο
- Αφήνει τα παιδιά χωρίς επίβλεψη ενώ ο γονέας/κηδεμόνας παίζει τυχερά παιχνίδια.
- Κοιμάται στο πάτωμα που παίζονται τα τυχερά παιχνίδια.

Βοήθεια και Συνδιαλλαγές

Οι συνδιαλλαγές με τους επισκέπτες γίνονται επειδή βάζουμε την πρόνοια των επισκεπτών στο επίκεντρο και η χρήση παρατηρήσεων γίνεται για την καλύτερη αποφυγή πρόκλησης βλαβών. Οι συνδιαλλαγές θα είναι προσαρμοσμένες σε κάθε κατάσταση και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Η απαίτηση να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από τη ζώνη του τζόγου (που σημαίνει να απομακρύνεται τουλάχιστον 2 μέτρα από το παιχνίδι).
- Ενθάρρυνση του επισκέπτη να κάνει ένα διάλειμμα και να ασχοληθεί με άλλο είδος ψυχαγωγίας εκτός από τον τζόγο στο Crown.
- Πληροφορίες για ασφαλέστερες στρατηγικές παιχνιδιού ή/ και παράγοντες κινδύνου που σχετίζονται με βλάβη.
- Ενθάρρυνση του επισκέπτη να μην πάρει χρήματα ή να κάνει ανάληψη άλλων χρημάτων.
- Συζήτηση για τη ρύθμιση ενός προ-δεσμευτικού ορίου τζόγου ή άλλα μέτρα ελαχιστοποίησης βλάβης.
- Συζήτηση για τον αυτοαποκλεισμό.
- Συζήτηση για τις διαθέσιμες επιλογές στήριξης.
- Ακούσιος Αποκλεισμός.

Είναι σημαντικό να θέτουμε ρεαλιστικές προσδοκίες και να δημιουργήσουμε μια ασφαλή εμπειρία τζόγου για τους επισκέπτες μας. Δεν θα ενισχύσουμε ούτε θα ενθαρρύνουμε λανθασμένες πληροφορίες σχετικά με τον τζόγο κατά την επικοινωνία μας. Παραδείγματα όσων δεν θα κάνουμε περιλαμβάνουν:

- Να λέμε στους επισκέπτες ότι μπορούν να κερδίσουν χρήματα παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών ή/και επιτραπέζιο παιχνίδι.
- Να λέμε στους επισκέπτες ότι μια μηχανή ή τζάκποτ μηχανής τυχερών παιχνιδιών έχει ή δεν έχει πληρώσει ή ότι πρόκειται να πληρώσει σύντομα.
- Να συζητάμε για την τύχη ή τις προλήψεις.
- Να λέμε σ' έναν επισκέπτη ότι "χάσατε παραλίγο" σημαίνει ότι η μηχανή πρόκειται να πληρώσει κέρδη.

- Να προτείνουμε ή να ενθαρρύνουμε την πεποίθηση ότι μια περιστροφή σε μηχανή δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σ' αυτή τη μηχανή.
- Να προτείνουμε ή να ενθαρρύνουμε την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που ένας επισκέπτης μπορεί να χρησιμοποιήσει για να κερδίσει όταν παίζει σε μια μηχανή ή επιτραπέζιο παιχνίδι (για παράδειγμα, αύξηση ή μείωση του ποσού του στοιχήματος ανά γραμμή ή αριθμό γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοιχείμα).
- Να βάλουμε την ιδέα ότι ένας επισκέπτης θα κερδίσει λέγοντάς του ότι αξίζει να κερδίσει.

Καταχώρηση Πληροφοριών

Όλες οι συνδιαλλαγές και η βοήθεια από το Crown PlaySafe καταγράφονται για να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες μας μπορούν να ελεγχθούν και να ενημερωθούν αποτελεσματικά. Οι συνδιαλλαγές και τα προσωπικά στοιχεία που καταγράφονται από το Crown τηρούνται σύμφωνα με τους νόμους ιδιωτικότητας της Αυστραλίας.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ

Το Crown PlaySafe αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας να παρέχουμε ασφαλείς, ευχάριστες εμπειρίες τζόγου και την εστίασή μας στην ευημερία των επισκεπτών μας.

Για να εξυπηρετήσουμε τους επισκέπτες μας ώστε να απολαμβάνουν την επίσκεψή τους στο Crown με ασφάλεια, έχουμε θέσει σε ισχύ συγκεκριμένους κανόνες για Περιόδους Συνεχούς Παιχνιδιού 3 ωρών, Ημερήσιους Περιόδους 12 ωρών και Εβδομαδιαίους Περιόδους 36 ωρών.

Εάν κατά την επίσκεψή σας παίζετε έως 3 ώρες σωρευτικά χωρίς διάλειμμα 15 λεπτών, θα σας ζητηθεί να κάνετε διάλειμμα τουλάχιστον 15 λεπτών.

Εάν κατά την επίσκεψή σας παίζετε έως 12 ώρες ή περισσότερο σωρευτικά κατά τη διάρκεια μιας περιόδου 24 ωρών, θα σας ζητηθεί να κάνετε διάλειμμα τουλάχιστον 24 ωρών.

Εάν κατά τις επισκέψεις σας παίζετε για 36 ώρες ή περισσότερο σωρευτικά κατά τη διάρκεια μιας εβδομάδας, θα σας ζητηθεί να κάνετε διάλειμμα για το υπόλοιπο του εν λόγω 7ήμερου.

Κατά την επίσκεψή σας στο Crown, κάπου κάπου θα

περνάμε να σας βλέπουμε.

Έτσι μια φιλική συνομιλία αποτελεί έναν απλό τρόπο για τα μέλη της ομάδας μας να συναναστρέφονται με τους επισκέπτες μας που προωθεί και ασφαλέστερες συμπεριφορές τζόγου.

Η περίοδος παιχνιδιού «σωρευτικών ωρών» είναι το χρονικό διάστημα όπου παίζετε χωρίς διάλειμμα 15 λεπτών.

Το καλό είναι ότι υπάρχουν πολλές επιλογές για ένα διάλειμμα:

- Χρησιμοποιώντας έναν από τους χώρους των σαλονιών μας που διατίθενται σε όλο το Crown.
- Φαγητό σε ένα από τα πολλά καταστήματά μας εστίασης και ποτού.
- Να δείτε μία ταινία.
- Επίσκεψη στα καταστήματα.
- Εξερεύνηση του όμορφου περιβάλλοντος.
- Να απολαύσετε μια βόλτα έξω.

Εμείς θα κάνουμε τις προσπάθειές μας για να στηρίξουμε τα διαλείμματα παιχνιδιού με τους εξής τρόπους:

- Να ζητάμε από τον επισκέπτη να εγκαταλείψει τη ζώνη τζόγου κατά τη διάρκεια του διαλείμματος στο παιχνίδι, το οποίο ξεκινά όταν φύγει από τη ζώνη τζόγου.
- Να ζητάμε από τους επισκέπτες να κάνουν ένα διάλειμμα 2 μέτρα από μια μηχανή ή τραπέζι.
- Να παρατηρούμε τους επισκέπτες που φεύγουν και να παρακολουθούμε το χώρο για να δούμε αν ο επισκέπτης επιστρέψει.
- Να επιβάλουμε μια προσωρινή εντολή αποκλεισμού (δείτε την επόμενη ενότητα), αν αυτό απαιτείται για να διασφαλιστεί ότι ο επισκέπτης θα κάνει το απαιτούμενο διάλειμμα.
- Να συζητήσουμε για τον αυτοαποκλεισμό και για υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου και να συνοδεύσουμε τον επισκέπτη στο Κέντρο μας Crown PlaySafe Centre.
- Να κάνουμε μια εγγραφή στο Μητρώο για την τήρηση αρχείου παρεμβάσεων.

Ως μέρος της δέσμευσής μας στον Κώδικά μας, οι επισκέπτες που θεωρείται ότι δεν έχουν κάνει αρκετά διαλείμματα στο παιχνίδι ή που εμφανίζουν εμφανή ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο, ενδέχεται να τους ζητηθεί

να εγκαταλείψουν το καζίνο και να μην επιστρέψουν για μια ελάχιστη περίοδο 24 ωρών.

Είναι σημαντικό οι επισκέπτες να κάνουν αυτά τα υποχρεωτικά διαλείμματα στο παιχνίδι. Θα χρησιμοποιήσουμε μερικές μεθόδους για την υλοποίηση διαλειμμάτων, όπως κοινοποίηση καταχωρίσεων στο μητρώο σε άλλα μέλη της ομάδας, παρακολούθηση του χώρου τυχερών παιχνιδιών και χρήση ειδοποιήσεων με διάφορους τρόπους.

Εντολές Αποκλεισμού

Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες το Crown θα εκδώσει μια εντολή αποκλεισμού που ισχύει μόνο για το καζίνο ή μια ανάκληση άδειας που ισχύει για ολόκληρο το κτίριο. Αυτά μπορούν να εκδοθούν σε περιπτώσεις όπου ένας επισκέπτης:

- Θέτει τον εαυτό του ή άλλους σε πιθανό κίνδυνο βλάβης λόγω των συμπεριφορών του στον τζόγο.
- Εμφανίζει απαράδεκτο κίνδυνο.
- Προκαλεί απαράδεκτο κίνδυνο για άλλους επισκέπτες ή την επιχείρηση.
- Δεν απομακρύνεται από εγκαταστάσεις που διαθέτουν άδεια ποτού όταν του ζητηθεί.
- Παραβιάζει τον Αυτοαποκλεισμό του
- Αρνείται επανειλημμένα να συμμορφωθεί με τον Κώδικα, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεωτικών διαλειμμάτων.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όταν το Crown εκδίδει απαγόρευση με εντολή αποκλεισμού (καζίνο), συχνά εκδίδεται και απαγόρευση ανάκλησης άδειας (από ολόκληρο το κτίριο). Οι λεπτομέρειες των εντολών αποκλεισμού καταγράφονται.

Εξαιρέσεις στα Διαλείμματα Παιχνιδιού

Οι εξαιρέσεις από τις πολιτικές διαλειμμάτων στο παιχνίδι περιλαμβάνουν:

- a) aΤουρνουά πόκερ όπου οι συγκεκριμένες απαιτήσεις διαλείμματος θα καθορίζονται στους όρους και τις προϋποθέσεις του τουρνουά πόκερ.**
- b) bΕπισκέπτες εξωτερικού που έχουν εγγραφεί σ' ένα Διεθνές Πρόγραμμα Παικτών Premium (IPPP).**

Σύμφωνα με τον Κώδικα, τα παρακάτω θα ισχύουν για τους επισκέπτες εξωτερικού ως μέρος του IPPP:

- Τα μέλη της ομάδας Crown PlaySafe ενημερώνονται για τους επισκέπτες IPPP που εξαιρούνται από την πολιτική περιόδου παιχνιδιού.
- Τα μέλη της ομάδας Crown PlaySafe θα επικοινωνούν με τους επισκέπτες IPPP για να έχουν διαλείμματα στο
- παιχνίδι σε 11 ώρες και 12 ώρες συνολικού παιχνιδιού — σε οποιοδήποτε προϊόν παιχνιδιού ή συνδυασμό αυτών — κατά τη διάρκεια μιας 24ωρης περιόδου.
- Στις 12 ώρες, ο επισκέπτης IPPP θα κληθεί να κάνει ένα διάλειμμα και να φύγει από το χώρο του τζόγου.
- Δεν μπορούν να επιστρέψουν στον χώρο του τζόγου για τουλάχιστον 8 ώρες.
- Σε αντίθεση με τους ντόπιους επισκέπτες, οι επισκέπτες IPPP δεν υπόκεινται στο όριο των 36 ωρών την εβδομάδα.
- Ωστόσο, αν ένας επισκέπτης IPPP παρατείνει την αρχική του διαμονή πέραν των 7 ημερών, οι περίοδοι παιχνιδιού θα είναι οι ίδιες (την 8η ημέρα) με τους ντόπιους επισκέπτες.
- Δηλαδή, την 8η ημέρα, οι επισκέπτες IPPP θα υπόκεινται σε όλα τα διαλείμματα που περιγράφονται στην ενότητα παραπάνω, «Απαιτούμενα διαλείμματα στο παιχνίδι».
- Τα μέλη της ομάδας Crown PlaySafe ενημερώνονται αν κάποιος επισκέπτης IPPP παρατείνει τη διαμονή του πέραν των 7 ημερών.
- Αν ένας επισκέπτης IPPP έχει κάνει κράτηση για περισσότερες από επτά ημέρες, δεν θα ισχύουν εξαιρέσεις από την περίοδο παιχνιδιού.

ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΎΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Μέλη της Ομάδας Crown

Στο Crown διαθέτουμε μια μεγάλη ομάδα εξειδικευμένων και εκπαιδευμένων μελών για να βοηθήσουν τους επισκέπτες μας και να εφαρμόσουν τον Κώδικα επαγγελματικά και αποτελεσματικά.

Έχουμε Συμβούλους Crown PlaySafe [Crown PlaySafe Advisors], οι οποίοι έχουν εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πρόληψη και αποτροπή των βλαβών από τον τζόγο. Οι Σύμβουλοι PlaySafe πρέπει να ολοκληρώσουν εγκεκριμένη εκπαίδευση εντός ενός μήνα από την έναρξη του ρόλου τους.



Έχουμε μια ομάδα Πρόνοιας Παικτών [Player Welfare] που βρίσκεται στον χώρο του τζόγου για να παρακολουθεί για πιθανές ενδείξεις βλάβης και να προσφέρει έγκαιρη βοήθεια.

Όλη η ομάδα μας στα τυχερά παιχνίδια έχει εκπαιδευτεί στον Κώδικα για να παρακολουθεί τις περιόδους παιχνιδιού και τις παρατηρήσιμες ενδείξεις και να παραπέμπουν σε ανώτερους όπου χρειάζεται.

Το Crown δεσμεύεται να έχει πάντα αρκετούς Σύμβουλους PlaySafe και μέλη της ομάδας που διατίθενται στο καζίνο για να επιτρέπουν την τακτική παρακολούθηση και την παροχή στήριξης σε επισκέπτες.

Έχουμε πλήρη επίγνωση της ευθύνης μας να προστατεύσουμε την ομάδα μας από τις βλάβες του τζόγου. Τα μέλη της ομάδας Crown δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν σε δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών σε οποιοδήποτε κτίριο του Crown. Για κάθε μέλος που χρειάζεται στήριξη, το Crown παρέχει επαγγελματική βοήθεια μέσω του Προγράμματος Βοήθειας Εργαζομένων.

Στην ομάδα Crown παρέχεται τακτική εκπαίδευση για να διασφαλιστεί ότι είναι ενήμερη για τους αυξημένους κινδύνους. Το Crown έχει καθιερώσει εσωτερικές διαδικασίες λειτουργίας και πρωτόκολλα επικοινωνίας για να παρέχει στα μέλη της ομάδας στήριξη, καθοδήγηση και παραπομπές σε υπηρεσίες στήριξης.

Το Crown PlaySafe και ενημερωτικό υλικό διατίθενται σε όλα τα μέλη της ομάδας Crown.

Σύμβουλοι Crown PlaySafe

Οι επισκέπτες θα βρουν πολλές πινακίδες, ενημερωτικό υλικό και οδηγίες του Crown PlaySafe σε όλο το καζίνο, συμπεριλαμβανομένων υπενθυμίσεων ότι οι Σύμβουλοι

Crown PlaySafe είναι διαθέσιμοι για να βοηθήσουν όλους τους επισκέπτες.

Οι Σύμβουλοι Crown PlaySafe στηρίζουν την πρόληψη των βλαβών από τον τζόγο με τους εξής τρόπους:

- Παρακολούθηση του καζίνο και διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τα τυχερά παιχνίδια, τη σχετική νομοθεσία και τον παρόντα Κώδικα.
- Εξασφάλιση και βοήθεια άλλων μελών της ομάδας να καταγράφουν παρατηρήσεις ενδείξεων βλάβης στον τζόγο και συνδιαλλαγών και παρεμβάσεων.

- Παρακολούθηση επισκεπτών που επιδεικνύουν συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη από τον τζόγο και παρεμβαίνει για να παράσχει βοήθεια.
- Παροχή συμβουλών στα μέλη της ομάδας σχετικά με τον εντοπισμό βλάβης από τον τζόγο και πώς να ανταποκριθούν.
- Ανάλυση παρεμβάσεων όπου παρατηρούνται ενδείξεις βλάβης ή όπου συμπληρώνονται οι περίοδοι παιχνιδιού.
- Απάντηση σε ερωτήσεις και ανησυχίες επισκεπτών.

Οι καθορισμένοι Σύμβουλοι Crown PlaySafe πρέπει να συναντώνται με παρόχους αντιμετώπισης και στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου σε εξαμηνιαία βάση για να διασφαλίζουν την επάρκεια των διαδικασιών επικοινωνίας και παραπομπής.

Οι Σύμβουλοι Crown PlaySafe έχουν την ευθύνη να αναφέρουν γνωστές ή καταγγελλόμενες παραβιάσεις του Κώδικα σε επιθεωρητή του καζίνο της επιτροπής VGCCC.

Ανήλικοι

Οι επισκέπτες πρέπει να είναι τουλάχιστον 18 ετών για να έχουν πρόσβαση στο καζίνο. Ο τζόγος από άτομα κάτω των 18 ετών απαγορεύεται από το νόμο. Πινακίδες βρίσκονται στα σημεία εισόδου στους χώρους τυχερών παιχνιδιών που εμποδίζουν την είσοδο ανηλίκων. Το Crown παρακολουθεί όλες τις εισόδους 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα και θα ζητήσει την κατάλληλη απόδειξη ηλικίας όπου απαιτείται. Η είσοδος θα επιτρέπεται μόνο εάν προσκομιστεί αποδεκτή ταυτότητα.

Όλοι μας μοιραζόμαστε την ευθύνη να ζητάμε απόδειξη ηλικίας όταν υπάρχει αβεβαιότητα αν ένας επισκέπτης είναι ανήλικος. Η Ασφάλεια του Crown θα ειδοποιηθεί και αν δεν μπορεί να προσκομιστεί αποδεκτή ταυτότητα, ο επισκέπτης θα πρέπει να εγκαταλείψει το καζίνο

Ασυνόδευτα Παιδιά

Το Crown δεσμεύεται να διασφαλίζει την ασφάλεια και την προστασία όλων όσων χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες μας. Ως εκ τούτου, οι γονείς ή οι κηδεμόνες που φέρνουν παιδιά (ή άτομα κάτω των 18 ετών) στο Crown δεν πρέπει να τα αφήνουν ασυνόδευτα, ακόμη και κατά τη διαμονή τους στα ξενοδοχεία μας. Οι επισκέπτες κάτω των 18 ετών

Λόμπι/Γενικοί Χώροι Ξενοδοχείων Crown: Άτομο κάτω των 12 ετών που δεν συνοδεύεται από υπεύθυνο ενήλικα θα θεωρείται «ασυνόδευτος ανήλικος».

Ξενοδοχεία Crown - Δωμάτια: Άτομο κάτω των 13 ετών που δεν είναι υπό την επίβλεψη ατόμου άνω των 16 ετών θα θεωρείται «ασυνόδευτος ανήλικος».

Crown Πισίνα: Δεν επιτρέπεται σε άτομο κάτω των 16 ετών που δεν συνοδεύεται από άτομο άνω των 16 ετών να χρησιμοποιήσει την πισίνα.

Crown Spa: Δεν επιτρέπεται η είσοδος στο Crown Spa σε άτομο κάτω των 16 ετών

Crown Γυμναστήριο, Σάουνα και Ατμόλουτρο: Δεν επιτρέπεται σε άτομο κάτω των 16 ετών η χρήση του γυμναστηρίου, της σάουνας και του ατμόλουτρου.

Η Ασφάλεια του Crown, με την στήριξη της Ομάδας μας Crown PlaySafe, θα εργαστεί για να προσδιορίσει:

- Την ταυτότητα του ανηλικού ή νεαρού ατόμου.
- Πού βρίσκεται ο γονέας ή ο κηδεμόνας.
- Αποδεικτικά στοιχεία ότι ο ενήλικας είναι ο γονέας ή ο κηδεμόνας του ανηλικού.

Το ζήτημα μπορεί επίσης να παραπεμφθεί στην Αστυνομία ή/και στην Υπηρεσία Προστασίας Ανηλίκων αν κριθεί απαραίτητο.

Μητρώο PlaySafe Crown

Το Crown διατηρεί μητρώο PlaySafe για να διασφαλίσει ότι οι λεπτομέρειες των παρεμβάσεων καταγράφονται. Όταν είναι διαθέσιμο, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- Ημερομηνία και ώρα παρέμβασης.
- Λόγοι της παρέμβασης.
- Λεπτομέρειες για την παρέμβαση και τυχόν στήριξη που παρέχεται.
- Λεπτομέρειες για τις ενέργειες του επισκέπτη.
- Ημερομηνία και ώρα καταγραφής της καταχώρησης.
- Το όνομα του επισκέπτη όταν παρέχεται ή είναι διαθέσιμο.

Διατηρούμε τις πληροφορίες στο Μητρώο Crown PlaySafe για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταγράφηκαν στο Μητρώο Crown PlaySafe.

Οι πληροφορίες που περιέχονται στο Crown PlaySafe Register παρέχονται στην επιτροπή VGCCC κατόπιν αιτήματος για στήριξη της τήρησης και στήριξη του παρόντος κώδικα.

Εξαργύρωση, Πίστωση και Δανεισμός

Εκτός αν υπάρχει νόμιμη εξαίρεση, τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις από ηλεκτρονικές μηχανές τυχερών μηχανών που υπερβαίνουν τα \$1.000 πρέπει να πληρωθούν πλήρως με επιταγή στο όνομα του επισκέπτη και να μην καταβληθούν σε μετρητά.

Οι επισκέπτες μπορούν να ζητήσουν πιστώσεις ή κέρδη κάτω των \$1.000 να πληρωθούν με επιταγή και αυτή μπορεί να είναι μια καλή πρακτική για να παραμείνουν εντός των

προσωπικών ορίων τους. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την έκδοση επιταγών διατίθενται κατόπιν αιτήματος σε όλα τα Ταμεία [Cages].

Το Crown δεν θα παρέχει πίστωση ούτε θα δανείσει χρήματα σε επισκέπτες που είναι κάτοικοι Αυστραλίας για σκοπούς τζόγου. Το Crown μπορεί να παρέχει μάρκες με πίστωση σε μη κατοίκους Αυστραλίας σε περιπτώσεις που ορίζονται από τη νομοθεσία και σύμφωνα με ελέγχους και διαδικασίες που έχουν εγκριθεί από την επιτροπή VGCCC.

Επιλογές που δεν Αφορούν τον Τζόγο

Οι επισκέπτες του Crown μπορούν να απολαύσουν μια σειρά από μορφές ψυχαγωγίας που δεν αφορούν τυχερά παιχνίδια, όπως θέατρο, μουσική, μπαρ, εστιατόρια και ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις.

Υπεύθυνο Σερβίρισμα Αλκοόλ

Το Crown δεν θα επιτρέψει εν γνώσει του σ' ένα άτομο που βρίσκεται σε κατάσταση μέθης να παίξει στο καζίνο. Σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, ένα άτομο είναι μεθυσμένο αν η ομιλία, η ισορροπία, ο συντονισμός ή η συμπεριφορά του φαίνεται να είναι αισθητά μειωμένη και είναι λογικό υπό τις περιστάσεις αυτές να πιστεύουμε ότι η βλάβη οφείλεται στην κατανάλωση αλκοόλ.

Διαφήμιση και Προσφορές Τυχερών Παιχνιδιών

Η Βικτώρια απαγορεύει τη διαφήμιση ή την προώθηση ηλεκτρονικών μηχανών τυχερών παιχνιδιών εκτός του καζίνου.

Σύμφωνα με τον Κώδικα, οι διαφημίσεις και οι προωθητικές ενέργειες πρέπει:

- Να συμμορφώνονται με τον κώδικα δεοντολογίας της διαφήμισης που έχει υιοθετήσει η Εθνική Ένωση Διαφημιστών Αυστραλίας.
- Να μην είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή δόλιες σχετικά με τις πιθανότητες, τα δώρα ή τις πιθανότητες κέρδους.
- Να έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που έχει αναγνωριστεί ότι κέρδισε ένα δώρο πριν από τη δημοσίευση στη διαφήμιση ή την προωθητική ενέργεια (εκτός αν απαιτείται διαφορετικά από το νόμο).
- Να μην είναι προσβλητικής ή άσεμνης φύσεως.
- Να μην δημιουργείται η εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση.
- Να μην διαιωνίζονται μύθοι ή πλάνες για τα τυχερά παιχνίδια.
- Να μην προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τζόγου.

Οι διαφημίσεις και οι προωθητικές ενέργειες τυχερών παιχνιδιών υποβάλλονται σε αυστηρή υπηρεσιακή διαδικασία ελέγχου για να διασφαλιστεί ότι συμμορφωνόμαστε με τους, παραπάνω τομείς και επιπλέον διασφαλίζουμε ότι:

- Δεν θα κάνουμε εν γνώσει μας προώθηση τζόγου σε αποκλεισμένους επισκέπτες ή επισκέπτες που έχουν ανασταλεί ή διαγραφεί από το Crown Rewards.
- Δεν θα απεικονίζουν άτομα κάτω των 18 ετών και δεν θα μεταδοθούν παρά μόνο σύμφωνα με τα εγκεκριμένα πρότυπα διαφήμισης για την τηλεόραση
- Δεν θα στοχεύουν ευάλωτες ή μειονεκτούσες ομάδες.
- Δεν θα απεικονίζουν ανθρώπους με τρόπο που κάνει διακρίσεις σε βάρος ενός ατόμου ή μερίδας της κοινωνίας με βάση τη φυλή, εθνότητα, εθνικότητα, φύλο, ηλικία, σεξουαλικές προτιμήσεις, θρησκεία, ποικιλομορφία ή πολιτικές πεποιθήσεις.

Οι διαφημίσεις Crown περιλαμβάνουν τον τζόγο ως μία από τις επιλογές ψυχαγωγίας και αναψυχής. Διαφημίσεις και προωθητικές ενέργειες τυχερών παιχνιδιών που ενημερώνουν τους επισκέπτες για τους ισχύοντες όρους, προϋποθέσεις και

περιορισμούς ή όπου ενδέχεται να βρεθούν πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες όρους, προϋποθέσεις και περιορισμούς.

Επιλέξτε τι Μπορούμε να σας Στέλνουμε

Σε συμμόρφωση με τον Κώδικα, το Crown δεν θα στείλει κανένα άμεσο μάρκετινγκ στους επισκέπτες, εκτός αν έχουν δώσει τη συγκατάθεσή τους για τη λήψη άμεσου μάρκετινγκ.

Ο Κώδικας Crown PlaySafe Code διασφαλίζει επίσης ότι οι επισκέπτες μπορούν:

- Να εγγραφούν για κάρτα παίκτη ή πρόγραμμα επιβράβευσης τακτικών πελατών χωρίς να παρέχουν τη συγκατάθεσή τους για άμεσο μάρκετινγκ ή να τους ζητηθεί να κάνουν πρόσθετα βήματα για να εξαιρεθούν από τη λήψη άμεσου μάρκετινγκ. Και φυσικά, οι επισκέπτες μπορούν να απεγγραφούν ανά πάσα στιγμή.
- Μπορείτε να σταματήσετε να λαμβάνετε διαφημιστικό υλικό εντός πέντε ημερών από την ειδοποίηση να απεγγραφείτε.
- Να εξαιρεθείτε κατά την εγγραφή σας στο Crown Rewards.

Το Crown δεν θα στείλει ή θα κατευθύνει εν γνώσει του κανένα διαφημιστικό ή προωθητικό υλικό που σχετίζεται με τον τζόγο σε επισκέπτες που είναι αποκλεισμένοι. Το Crown δεν θα παρέχει καμία πίστωση, κουπόνι ή ανταμοιβή ή άλλο όφελος για να ενθαρρύνει οποιονδήποτε να συναινέσει ή να συνεχίσει να συναινεί στη λήψη άμεσου μάρκετινγκ.

ΣΧΟΛΙΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Για σχόλια και παράπονα σχετικά με την παροχή τζόγου και τον παρόντα Κώδικα:

- Συμπληρώστε μια φόρμα στο www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us
- Επικοινωνήστε με το Crown τηλεφωνικά στο 03 9292 8888
- Στείλετε επιστολή στο
- 8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia
- Δώστε επιστολή αυτοπροσώπως σε μέλος του προσωπικού.

Ένα παράπονο μπορεί επίσης να υποβληθεί από οποιονδήποτε επισκέπτη απευθείας στο VGCCC στον ιστότοπο <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

Δεσμευόμαστε να διασφαλίσουμε ότι κάθε παράπονο που λαμβάνουμε:

- Θα το διαχειριστούμε και θα ανταποκριθούμε με κατάλληλο τρόπο.
- Θα το ερευνήσουμε με ευαισθησία.
- Θα το καταγράψουμε στο σύστημα Crown Customer Relations και από την ομάδα Crown PlaySafe (όπου ισχύει).
- Θα το διαχειριστούμε και θα το επιλύσουμε σύμφωνα με τα Αυστραλιανά Πρότυπα.

Όπου είναι εφικτό, θα ενημερώσουμε ότι λάβαμε κάθε παράπονο των επισκεπτών, εντός τριών εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου και η επίλυση θα δοθεί στο πρώτο σημείο επαφής ή εντός επτά εργάσιμων ημερών (εκτός αν απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση).

Κατά τη διαχείριση και επίλυση των παραπόνων των επισκεπτών, το Crown θα συμμορφώνεται με τις σχετικές νομικές υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας της ιδιωτικότητας των επισκεπτών μας.

Όταν το παράπονο αφορά ένα ζήτημα τζόγου και παραμένει ανεπίλυτο, ο επισκέπτης θα ενημερωθεί για την παρουσία και το δικαίωμά του να συμβουλευτεί Επιθεωρητή της επιτροπής VGCCC. Πληροφορίες σχετικά με παράπονα θα παρέχονται στο VGCCC αν ζητηθούν. Παράπονα πελατών σχετικά με ζητήματα τζόγου μπορεί

επίσης να παραληφθούν και να διερευνηθούν από το VGCCC ως ανεξάρτητο όργανο για έρευνα και επίλυση.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΊΑ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΊΕΣ ΣΤΉΡΙΞΗΣ

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΕΠΑΦΕΣ ΣΤΟ CROWN		
Όνομα	Αρ. τηλεφώνου	EMAIL
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
Υπηρεσία Πνευματικής Στήριξης (Βρίσκεται στο κέντρο Crown PlaySafe Centre)	1800 456 228	

ΆΛΛΕΣ ΕΠΑΦΕΣ		
Όνομα	Αρ. τηλεφώνου	Ιστότοπος
Gambler's Help (24/7 Support)	1800 858 858 (24-hour service) or 1800 262 376 (Gambler's Help Youthline - for under 25s)	gamblershelp.com.au gamblinghelponline.org.au (με 24/7 διαδικτυακή συνομιλία «chat»)
Lifeline	13 11 14	lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au



Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858

gamblershelp.com.au



CROWN