क्राउन प्लेसेफ़ आचार-संहिता

Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

CROWN

हषिय-सि्तु

CROWN PLAYSAFE 2

संहतिा का परचिय 4

सम्मिेदारीपूण्ण रूप समे ुआि खमेलनमे की समेवा कमे प्रसत CROWN कमे दासति्व 4

संसहता का आकलन 5

प्रत्येक सयेवार्थी कये हिए कु छ न कु छ 5

CROWN PLAYSAFE CENTRE (क्राउन प्लेसेफ़ केंद्र) 6

YOURPLAY और सीमाओं का प्रबंधन 8

प्मेरि एक्टसिवटी स्मेटमेंट्स 8

बहषि्कणि काय्यक्रम 9

पररवत्णन करना: आत्म-बसहष्करण 9

अन्य लोगों की सहाति - तृतीी-पिक्ष बसहष्करण 10

अनैक्छकि बसहष्करण 10

बसहष्करण की समाक्ति 11

बसहष्करण का उल्ंघन 12

मिायिे सयेवाहर्ययों पि दृहटि खिना 12

ुआि खमेलनमे समे होनमे वाली हासन कमे प्रदस्णत संकमे त 14

सहाति और पारस्पररक व्यवहार 16

ाििकारी को ररकॉर््ण करना 17

जुआ खयेनिये में अहनवाय्य अंतिाि 17

बसहष्करण आदमे् 18

ुआि खमेलनमे में अंतरालों समे अपवाद 17

जुआ खयेनिये का परवियेश 20

CROWN टीम कमे सदस्य 20

CROWN PLAYSAFE सलाहकार 22

अवसि्क 23

सनगरानी कमे सबना बच्मे 23

CROWN PLAYSAFE रससि्र 25

कै ्आउट, क्मे सरट और उधार 25

ुआि खमेलनमे कमे असतररक्त अन्य सवकल्प 26

सम्मिेदारीपूण्ण एल्ोहल समेवा 26

ुआि खमेलनमे कमे सवज्ापन और प्रचार 26

हि चुनें सक हम आपको क्ा भमेतिमे हैं 27

सयेवार्थी फीडबैक औि हिशकायतें 28

समर्यन कये हिए संपक्य 29

Crown PlaySafe

Crown PlaySafe िुआ खमेलनमे का सुरसक्षत, िवाबदमेह और सुखद अनुभव प्रदान करनमे कमे सलए हमारी प्रसतबद्धता है। हम चाहतमे हैं सक Crown में िुआ खमेलना सभी समेवासुणािी कमे सलए ममिमेदार और सामासिक मनोरंिन का स्ोत हो सकमे ।

Crown में िुआ खमेलना असधकांश समेवासुणािी कमे सलए सकारात्मक और सुखद अनुभव होता है। सकंतु हम िह भी समझतमे हैं सक कुछ समेवाथी हमारमे उत्ादों को

गैर-मनोरंिनात्मक तरीकों समे अनुभव करतमे हैं; ऐसमे तरीकमे िो समेवाथी, पररवार और व्यापक समुदािकमे सलए नुकसान पैदा कर सकतमे हैं। इससमे िुआ खमेलनमे कमे सलए सुरसक्षत और सुखद अनुभव उपलब्ध करानमे की Crown की प्रसतबद्धता को हासन पहंचती है। सबलकुल सरल रूप समे, हम िह नहीं चाहतमे हैं सक Crown में िुआ खमेलनमे समे हमारमे सकसी भी समेवाथी को नुकसान हो।

Crown PlaySafe "सिम्मेदारीपूणण रूप समे िुआ खमेलनमे" कमे हमारमे दृसटिकोण का एक क्समक सवकास है। Crown PlaySafe दमेखभाल कमे सलए हमारा निा और उन्नत दृसटिकोण है, ससिसमें:

- •हमारमे समेवासुणािी कमे कल्ाण को कें द्र में रखा िाता है।
- िुआ खमेलनमे समे नुकसान का अनुभव करनमे वालमे लोगों को सम्णन दमेनमे समे लमेकर नुकसान होनमे समे पहलमे ही उसमे रोकनमे तक पर ध्ान कें सद्रत सकिा िाता है।
- लगातार रूप समे सकए िानमे वालमे आकलनों त्ा हमारमे समेवासुणािी, उद्ोग-सवशमेषज्ों और अन्य सहतधारकों कमे सा् संलग्नता कमे माध्म समे सनरंतर सुधार कमे सलए प्रसतबद्धता ्ासमल है, तासक समेवासुणािी कमे सलए सकारात्मक व सुरसक्षत अनुभव सनसमश्चत सकए िा सकें ।

PlaySafe आचार-संसहता (हमारी 'संसहता') Crown में िुआ खमेलनमे कमे पररणामस्वरूप समेवासुणािी को नुकसान का अनुभव होनमे की रोक्ाम कमे सलए सभी उपिुक्त कदम उठानमे कमे सलए Crown कमे दासित्व सनधाणररत करती है।

इस संसहता में सभी समेवासुणािी कमे सलए उपलब्ध काि्णक्मों और सम्णनों कमे बारमे में भी समझािा गिा है, चाहमे िह असधक अवगत सवकल्प चुननमे में सहाि्ता कमे सलए िानकारी हो, सुरसक्षत रूप समे खमेलनमे में सहाि्ता दमे सकनमे वालमे उपकरणों कमे बारमे में सीखना हो, अ्वा िुआ खमेलनमे समे संबंसधत सचंताओं कमे सलए सम्णन की खोि करना हो।

हम सितना संभव हो, उतना सववोत्तम बननमे की अपनी िात्ा िारी रखनमे कमे माग्ण पर बढ़तमे हए अपनमे सभी समेवासुणािी की राि िाननना चाहतमे हैं। हम िुआ खमेलनमे का सुरसक्षत,

िवाबदमेह और सुखद अनुभव उपलब्ध करानमे में सववोत्तम कैसमे बन सकतमे हैं, इस बारमे में हम सनरंतर सुधार कमे सलए प्रसतबद्ध हैं और फीरबैक को महत्व दमेतमे हैं।

संहिता का परिचय

हमारी संसहता सुरसक्षत रूप समे जुआ खमेलनमे और इससमे होनमे वालमे नुकसान की रोकाम कमे सलए Crown की प्रसतबद्धता को रमेखांसकत करती है और समेवासणीं कमे सा हमारमे सदन-प्रसतसदन कमे व्यवहार का मागणदणन करती है।

हिम्मेदारीपूरग रूप से जुआ खेलने की सेवा के प्रहत CROWN के दाहयत्व

हि संसहता सनम्नसलक्खत बातों कमे सलए Crown कमे दासतत्व और कतणव्य सनधाणररत करती है:

- सुरसक्षत पररवमेमें जुआ खमेलनमे की समेवाएं प्रदान करना।
- Crown में जुआ खमेलनमे कमे कारण समेवाथी को नुकसान का अनुभव होनमे समे संरक्षण दमेनमे कमे सलए सभी उपयुक्त कदम उठाना।
- जुआ खमेलनमे समे नुकसान होनमे कमे संकमेत प्रदसणत करनमे वालमे समेवासणीं की ससक्रयात्मक रूप समे सनगरानी करनमे और समेवासणीं कमे कल्याण की सनगरानी कमे सलए सभी उपयुक्त कदम उठाना।
- यदि सकसी समेवाथी को जुआ खमेलनमे समे नुकसान होनमे कमे संकमेत प्रदसणत करतमे हुए दमेखा
- जाता है, तो उन्हेंसमणन दमेनमे और उस नुकसान को कम समे कम करनमे कमे सलए हस्तक्षमेप करना।
- इस संसहता की असनवायणताओं को हमेशापूरा करनमे कमे सलए पयाणतरूप समे कुशलता और प्रसक्षण-प्रापतटीम कमे सदस्यों की उपलब्धता सुसनसचत करना, ससमें नुकसान कमे संकमेतों कमे सलए ससक्रयात्मक रूप समे समेवासणीं की सनगरानी करना भी शासमल है।

संहिता का आकलन

Crown जुआ खमेलनमे का सुरसक्षत पररवमेशप्रदान करनमे की प्रभासवता सुसनसचत करनमे कमे सलए प्रत्मेक दो वषों में कम समे कम एक बार अपनी संसहता का आकलन करता है और इसमे अपरमेट करता है। इसकी ररपोटण सवटोररयाई जुआ एवं कैससनों सनयतण आयोग (‘वीजीसीसीसी’) [Victorian Gambling and Casino Control Commission (‘VGCCC’)] को दी जाती है।

प्रत्येक सयेवार्थी कये हिए कुछ न कुछ

हम सभी समेवासणीं को सामसयक और प्रासंसगक जानकारी एवं समणन प्रदान करनमे का प्रयास करतमे हैं। इस अनुभाग में Crown में जुआ खमेलनमे कमे सुरसक्षत और सुखद अनुभव दमेनमे कमे हमारमे प्रयत्न कमे सलए उपलब्ध कायणक्रमों और दृसटकोणों का अवलोकन सदया गया है।

मतुझे संहिता की एक प्रहत कहाँ से हमि सकती है?

सकसी भी Crown ररवॉरणस रमेसमेपशन कैसशयर काउंटर समे

(क्राउन प्लेसेफ़ केंद्र) में व्यक्तिगत रूप से, या 1800 801 098 पर फ़ोन करके।

www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe पर ऑनलाइन, जहाँ आपको सुरक्षित तरीके से जुआ खेलने के बारे में अधिक जानकारी मिलेगी और आप हमारे Code of Conduct (आचार-संहिता) की एक प्रति भी डाउनलोड कर सकते हैं।

Crown PlaySafe Centre

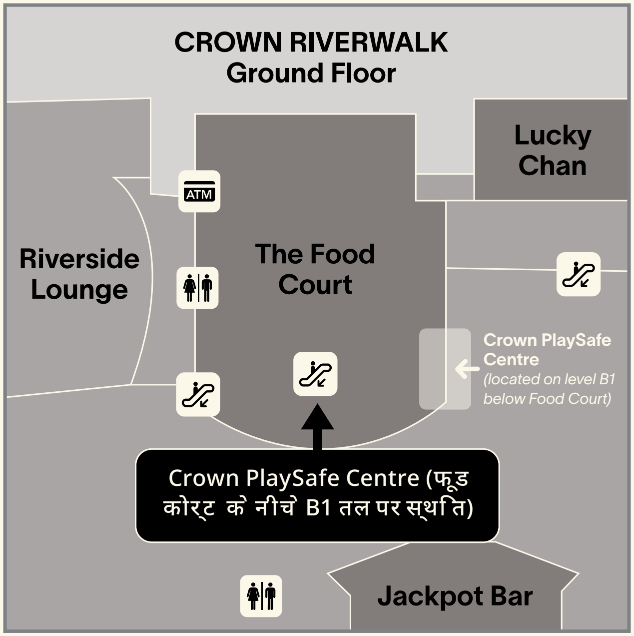
Crown PlaySafe Centre (क्राउन प्ले से फ़ कें द्र - CPC) सप्ताह के सातों दनि, 24 घंटे खुला रहता है। हि सभी समे वास्ूणीं द्ारा अपनमे ुआ खमे लनमे कमे अनुभव को सकारात्मक बनानमे कमे सलए अनमे कानमे क समे वाएँ प्रातकिरनमे की एक

हमारा Crown Playsafe Centre ररसॉट्ण कमे अंदर कै ससनों समे दू र क्ुत है। हि एक स्वागतमि, आरामदमे ह और ्ांसतपूण्ण ्ान है, हिां समे वाथी हमारी Crown PlaySafe टीम कमे सा् भरोसमे मंद तरीकमे समे बात कर सकतमे हैं।

टीम में समे सकसी एक सदस्य कमे सा् बात करनमे समे सहाािता कै समे समल सकती है, इसकमे कु छ उदाहरण हैं:

- टीम में समे सकसी एक सदस्य कमे सा् बात करनमे समे सहाािता कै समे समल सकती है, इसकमे कु छ उदाहरण हैं:
- ुआ खमे लनमे कमे अनुभव को असधक समे असधक सकारात्मक बनानमे और नुकसान कमे खतरमे को कम समे कम करनमे में सहाािता कमे सलए उपिोगी सलाह और िानकारी।
- ुए समे संबंसधत सम्ूणन समे वाओं, आस्ूणक सलाह सम्ूणन समे वाओं और अन्य सामुदासकि संगठनों कमे प्रसत गोपनीरिमे फरल।
- Crown कमे बसहष्करण काििक्मों कमे बारमे में महत्वपूण्ण िानकारी।
- सकसी अन्य व्यक्क्त कमे सलए ुए समे संबंसधत माग्णद्ूणन और सम्ूणन।
- YourPlay कमे उपिोग समे प्रसतबद्धता सीमाएँ सनति करनमे में सहाािता।
- प्मे रि एक्टिसवटी स्मे टमें ट्स (Player Activity Statements) एक्मे स करनमे कमे सलए सद्-सनदद्ेतासक खच्ण सकए गए समि और सा् ही िीतमे व हारमे हए पै सों की िांच की िा सकमे ।
- अन्य भाषाओं में Code (आचार-संहिता) की प्

CROWN PLAYSAFE (क्राउन प्लेसेफ़) कहाँ है



CROWN PLAYSAFE (क्राउन प्लेसेफ़) कहाँ है

Crown Playsafe Centre मेन फूड कोर्ट के बलिक्ुल नीचे लेवल B1 पर स्थति है। वैकल्पकि रूप से, आप:

- Crown PlaySafe टीम के सदस्य को कॉल कर सकते/ती हैं 1800 801 098
- cps@crownmelbourne.com.au पर ईमेल भेज सकते/ती हैं (यदआिवश्यक हो, तो दुभाषयिों की व्यवस्था की जा सकती है)
- वेबसाइट crownmelbourne.com.au/crownplaysafe पर जा सकते/ती हैं।

YourPlay और सीमाओं का प्रबंधन

YourPlay एक पूव्ण-प्रसतबद्धता काणिक्म है, ससिमे समेवास्णिों द्ारा खमेलनमे पर सीमाएँ सनति करकमे अपनमे समि और पैसों का ध्ान रखनमे में सहािता कमे सलए सनसम्णत सकाि गिा है। 3 तरीकों समे सीमाएँ सनति की िा सकती हैं:

1. इलमेकटट्ॉसनक गमेसमंग म्ीनों पर िुआ खमेलतमे समि YourPlay का उपिोग करें।
2. इलमेकटट्ॉसनक टमेबल गमेम्स पर िुआ खमेलतमे समि PlaySafe सीमाओं का उपिोग करें ।
3. हमारमे Crown Playsafe Centre में क्ूत Crown PlaySafe सलाहकार समे बात करें ।

प्ेयर एसटहिविटी स्ेटमेंट्स

प्मेिर एक्टसिवटी स्मेटमेंट्स प्रत्मेक सदस्य की इलमेकटट्ॉसनक गमेसमंग गसतसवसध कमे बारमे में

िानकारी प्रदान करतमे हैं और समेवास्णिों द्ारा सबताए गए समि, और सा्ही िीतमे व हारमे गए पैसों का ध्ान रखनमे में उनकी सहािता करतमे हैं। Crown ररवॉर््णस (Crown Rewards) कमे माध्म समे - िो सक सदस्यों को सवसट्लािाभों और सव्मेषासधकारों की पात्ता दमेनमे वाला हमारा लॉिल्ी काणिक्म है – समेवा्थी सकसी भी समि स्मेटमेंट्स सप्रंट कर सकतमे हैं।

इन तरीकों समे स्मेटमेंट्स को एक्मेस सकाि िा सकता है:

- YourPlay (yourplay.com.au)
- सकसी भी Crown ररवॉर््णस रमेस्क (Crown Rewards Desk) पर
- Crown ररवॉर््णस सूचना हॉटलाइन (Crown Rewards Information Hotline)

CROWN PLAYSAFE TIP (क्राउन प्लेसेफ़ सुझाव):
अपनये प्येयएिक्टहिवटी स्येटमेंट की हनयहमत रूप सये समीक्ा करिये सूहचत बनये रिें

बहहष्करण कार्यक्रम

हमारे बहहिष्करण कार्यक्रम जुआ खेलना बंद करने या कुछ समय के लिए छोड़ने के इच्छुक किसी भी सेवार्थी के लिए आसानी से उपलब्ध हैं।

हम उन लोगों को भी सहायता प्रदान करते हैं जिन्हें हमारे किसी सेवार्थी द्वारा जुआ खेलने को लेकर चिंताएँ हैं।

पररत्िगन करना: आत्म-बहहष्करर

Crown Playsafe Centre में हमारी सव्मेषज् टीम कमे सदस्य ऐसमे समेवास्णिों की सहािता कमे सलए सदन में 24 घंटमे, सतािह में सातों सदन उपलब्ध हैं, िो अपनी इचछा समे कैससनों समे बसहष्कृत होना चाहतमे हैं। आत्म-बसहष्करण का चिन करनमे वालमे समेवा्थी सनवमेदन करनमे पर Crown कमे सभी पररसरों समे आत्म-बसहष्कृत हो िाएँ गमे।

अब Crown की वमेबसाइट कमे माध्म समे आत्म-बसहष्करण उपलब्ध है और Crown टीम कमे सदस्य कमे सा् बात करनमे की आवश्यकता कमे सबना आत्म-बसहष्करण पूरी तरह समे ऑनलाइन तरीकमे समे सकाि िा सकता है: (https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change)। वमेबसाइट पर एक ऑनलाइन फॉम्ण उपलब्ध है, ससिमें सफलतापूव्णक बसहष्करण करनमे कमे सलए सभी आवश्यक कदम ्ासमल हैं। इस प्रसक्िा कमे सलए खुद समे सत्ासपत की गई फोटो की आवश्यकता है। इसमे पूरा करनमे कमे बाद, Crown ईममेल कमे माध्म समे बसहष्करण को संसासधत करमेगा और इसकी पुसट करमेगा।

Crown आत्म-बसहष्करण कमे सुसवधाकरण कमे दौरान एकत् की गई िानकारी का खुलासा सकसी तीसरमे पक् कमे समक् नहीं करता है, िब तक सक ऐसा करना कानूनी रूप समे बाध्कारी न हो िा आत्म-बसहष्करण का चिन करनमे वालमे लोगों की सवसट सहमसत समे न हो।

Crown िह सुसनसचित करनमे कमे सलए उसचत कदम उठाता है सक आत्म-बसहष्कृत समेवास्णिों को हमारमे कैससनों में प्रवम्ेकरनमे की अनुमसत नहीं है और िह सुसनसचित करता है सक उनें Crown में िुए समे संबंसधत सवज्ापन िा अन्य प्रचार सामग्ी समे बाहर रखा

िाता है।

अन्य ीिरों की सायिता - तृतीय-पक्ष बहष्किरर

हमारा तृतीि-पक्ष बसहष्करण काििक्म (Third-Party Exclusion) समेवाथी कमे पसत/पत्नी अ्वा ीिवनसाथ़ी को समेवाथी कमे ुिए-संबंधी व्यवहार की समीक्षा कमे सलए आवमेदन करनमे का अवसर प्रदान करता है, ि सद उस व्यक्कत कमे ुिआ खमेलनमे को लमेकर सचताएँ मौिूद हैं।

सजि समेवाथी की समीक्षा की िा रही है, उेंन्आवमेदन कमे बारमे में अवगत करानमे की असनवाििता नहीं है। लेकनि हम इस सफिारशि पर ज़ोर देना चाहेंगे कआिवेदन करने से पहले, सेवार्थी द्वारा जुआ खेलने संबंधी चतिाओं और आत्म-बहषि्करण कार्यक्रम के बारे में सेवार्थी से चर्चा कर ली जाए।

तृतीय-पक्ष बहिष्करण आवेदन कैसे जमा करें:

1. हमारी वमेबसाइट पर िा Crown Playsafe Centre समे आवमेदन पत् की एक प्रसत प्रातिकरें ।
2. वैधासनक घोषणा अनुभाग को पूरा करें और िहि सुसनसचति करें सक प्रासधकृत गवाह आवमेदन पर हस्ताक्षर करता है।
3. आप जसि व्यक्तकिी ओर से तृतीय-पक्ष बहषि्करण के लएि आवेदन कर रहे हैं, उसकी हाल ही की एक फ़ोटो और आवेदन में दी गई जानकारी के समर्थन में साक्ष्य भी आवेदन के साथ जमा करें।

िमा करनमे कमे बाद Crown िहितकिरनमे कमे सलए ािनकारी की समीक्षा करमेगा सक आगमे बढ़नमे कमे सलए पिाितिािनकारी उपलब्ध है िा नहीं।

अनैसछकि बहष्किरर

Crown कमे पास ऐसमे सकसी भी समेवाथी कमे अनैकछकि बसहष्करण का असधकार संरसक्षत है,

िो अपनमे ुिआ खमेलनमे कमे व्यवहार कमे पररणामस्वरूप अपनमे सलए िा दूसरों कमे सलए नुकसान का संभासवत खतरा पैदा कर रहा है। जनि लोगों का अनैच्छकि बहषि्करण होता है, उन्हें Crown PlaySafe Centre (क्राउन प्लेसेफ़ केंद्र) के माध्यम से अपील करने का एक अवसर दयिा जाता है।

बहष्किरण की समाप्त्ि

Crown तब तक आत्म-बसहष्करण िा अनैकछकि बसहष्करण िारी रखता है, बिि तक िहि Crown द्ारा सलक्खत रूप में समातिािा रद्द नहीं सकिा िाता है। बसहष्करण की न्यूनतम अवसध बीत िानमे कमे बाद आत्म-बसहष्करण िा अनैकछकि बसहष्करण कमे रद्दीकरण कमे सलए आवमेदन िमा सकए िा सकतमे हैं।

रद्ीकरर के हिए आंिेदन कैसे दि्ग करें :

Crown कैससनों में वासपस आनमे की अनुमसत समे पहलमे आवमेदकों कमे सलए रद्दीकरण प्रसक्िा पूरी करना असनवाििहै।.

1. Crown PlaySafe Centre (क्राउन प्लेसेफ़ केंद्र) के माध्यम से या हमारी वैबसाइट www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe पर रद्दीकरण के लिए एक आवेदन पूरा करें।
2. परामि्ण में ्ासमल होकर इसमे पूरा करें , तासक आप वासपस लौटनमे स ुिड़मे खतरों को समझ सकें , अपनी तैिारी का आकलन कर सकें और रद्दीकरण प्रसक्िा कमे दौरान समि्णन प्रातिकर सकें ।
3. Crown PlaySafe टीम कमे सकसी सदस्य कमे सा् मुलाकात में ्ासमल हों।

आवमेदन कमे सफल होनमे कमे सलए Crown को इस बात समे संतुटि होना होगा सक रद्दीकरण कमे इच्छुक व्यक्कत नमे उन मुद्दों को उसचत रूप समे संबोसधत सकिा है सजिसकमे कारण उनका आत्म-बसहष्करण िा अनैकछकि बसहष्कार हआ्। आत्म-बसहष्करण िा अनैकछकि बसहष्करण कमे रद्दीकरण कमे सलए स्वीकृसत Crown कमे सववमेकाधीन होती है।

बहषि्करण के रद्दीकरण के लएि पात्रता की पुष्टिऔर नःिशुल्क सहायता के लएि संदर्भ लेने हेतु Crown PlaySafe (क्राउन प्लेसेफ़) टीम के कसिी सदस्य से 1800 801 098 पर या cps@crownmelbourne.com.au के माध्यम से संपर्क करें।

बहष्किरर का उलंघन

बसहष्करण कमे अधीन ाि उंलन करनमे पर कै ससनों में पाए ानमे वालमे व्यक्क्ताों को

कै ससनों छोड़कर ानमे की आवश्यकता होगी और वमे Crown समे सवस्ताररत बसहष्करण कमे अधीन हो सकतमे हैं।

क्ा आपको मिारे बहष्किरर काय्गक्रमों के बारे में और अहधक ानिकारी की आश्यकता ै?

Crown PlaySafe टीम कमे सकसी सदस्य कमे सा् व्यक्क्तगत रूप समे समलें ाि 1800 801 098 पर कॉल करें ।

ईममेल: cps@crownmelbourne.com.au

crownmelbourne.com.au/crownplaysafe पर जाएँ।

मिाये सयेवाहर्ययों पा दृहटा खिना

ाि कोई समेवा्थी ाुि समे नुकसान का अनुभव होनमे कमे बाहरी संकमेत प्रदसाणत करता है, तो Crown टीम कमे सदस्यों को सचंता होती है। ाुि कमे कारण गंभीर प्रकृसत की व्यग्ता, सनराा, आक्ामकता ाा अन्य नकारात्मक व्यवहार ासमे संकमेत प्रदसाणत होनमे पर तत्ाल हस्तक्षमेप करनमे की आवश्यकता होती है।

सकंतु संभासवत रूप समे नुकसानों का अनुभव करनमे वालमे समेवास्ाणाों में हममेसा स्पटाा ाा चरम संकमेत प्रदसाणत नहीं होतमे हैं। अनुसंधान समे कम स्पटा रूप समे प्रदसाणत होनमे वालमे अन्य संकमेतों की पहचान की गई है, ाो ाह इंसगत कर सकतमे हैं सक कोई व्यक्क्त नुकसानों का अनुभव कर रहा है ाा उनकमे सलए नुकसान का अनुभव होनमे का खतरा मौाूद है।

ाुि समे नुकसानों को रोकनमे और उंनकम समे कम करनमे कमे सलए Crown गहनतापूवणक प्रसतबद्ध है, और इसकमे सलए Crown नमे कैससनों टीम कमे सभी सदस्यों को सभी संकमेतों समे अवगत रहनमे त्ा ासचत रूप समे उनकी सनगरानी करनमे और मुद्दमे को आगमे बढ़ानमे कमे सलए प्रसासक्षत सका है।

तिुआ खेनिे से ीिने िािीि िाहन के प्रदह्ृगत संके त

कानून कमे प्र्ासन कमे अधीन Crown का ि दासतितव है सक वह समे वास्णाीि में ुिए समे नुकसान कमे प्रदस्ूणत होनमे वालमे संकमे तों की सनगरानी कमे सलए उपुकि्त कदम उठाए, ाि दो श्मे सणाीि में आतमे हैं। पहली श्मे णी में ि सुझाव दमे नमे वालमे संकमे त ्ासमल हैं सक आगमे सनगरानी करनमे की आवश्यकता है, िबसक द ूसरी श्मे णी में तत्ाल हसत्क्षमे प की आवश्यकता वालमे संकमे त ्ासमल हैं। प्रदस्ूणत होनमे वालमे संकमे तों की सनगरानी और पहचान में सहाािता कमे सलए Crown तकनीकी का उपाीिग कर सकता है।

ािसद सकसी समे वाथ्ी में सनमन्सलक्खत में समे एक िा एकासधक संकमे त प्रदस्ूणत होतमे हैं, तो Crown को सनगरानी बढ़ानमे कमे सलए ुिसचत कदम उठानमे की आवश्यकता होती है, तासक ि ह दमे खा ाि सकमे सक ुिए कमे कारण नुकसान होनमे कमे संकमे त मौिदू हैं ाि नहीं। प्रदस्ूणत होनमे वालमे इन संकमे तों में ऐसा समे वाथ्ी ्ासमल है, िाी:

- म्ीन पर िाि टमे बल गमे म में पै समे ाीितनमे कमे सलए अत्सधक प्राति्न करता है।
- ुिआ खमे लनमे समे पहलमे कै ससनों में बड़ी मुद्रा कमे नोटों को बदलनमे का आग्ह करता है।
- असतररक्त पै सों कमे सलए पस्ण िा बटुए को खंगालता है।
- सकसी एक म्ीन िा टमे बल गमे म समे द ूसरमे में तमे िाी समे िाता है।
- खचदे की प्रवृसत्तीि में गंभीर ढंग समे बढ़ौत्तरी प्रदस्ूणत करता है।
- ्ूल समे बाहर िातमे समि उसकमे सारमे पै समे समाप्त हो िातमे हैं।
- एक सत् में $300 िा इससमे असधक पै समे खच्ण करता है (प्रीसमि म क्खलाड़ी क्षमे त्ों कमे अलावा)।
- असधक्ंसमप्रत्मे क क्सपन कमे सलए $3 िा इससमे असधक पै समे दांव पर लगाता है (प्रीसमि म क्खलाड़ी क्षमे त्ों कमे अलावा)।
- एक समि पर दो िा इससमे असधक म्ीनों पर ुिआ खमे लता है।
- असधक्ंसदनों में ुिआ खमे लता है।
- पै समे हारनमे कमे बारमे में टीम कमे सदस्यों समे सक्ाित करता है िा पै समे हारनमे कमे सलए
- ्ूल िा म्ीनों को दोषी ठहराता है।
- क ुरीसतीि ाँ िा अंधसवश्ासी व्यवहार प्रदस्ूणत करता है, ैिसमे म्ीन िा सक्ीन कमे नीचमे कमे सहस्मे को रगड़ना, म्ीन कमे सा् बात करना िा टोनमे-टोटकों का उपाीिग करना।
- सामान्य भोिनकाल में भी ुिआ खमे लता रहता है।
- दोस्तों कमे ्ूल छोड़कर िानमे पर भी ुिआ खमे लनमे कमे सलए वहीं रहता है।

िब Crown टीम कमे सदस्यों को प्रदस्ूणत होनमे वालमे संकमे तों की सनमन्सलक्खत सूची में समे दो - और कभी-कभी कमे वल एक ही – संकमे त सदखाई दमे ता है, तो हसत्क्षमे प करनमे की आवश्यकता होती है। इन संकमे तों में ऐसा समे वाथ्ी ्ासमल है, िाी:

- दो िा इससमे असधक बार EFTPOS िा ATM में समे नकदी सनकालता है।
- बड़ी मात्ा में ाीितमे हए पै सों को म्ीन में वापस रालता है और ुिआ खमे लना िारी रखता है।
- ुिआ खमे लना िारी रखनमे कमे सलए पै समे प्राप्त करनमे कमे उद्दमे श्य समे ्ूल छोड़कर िाता है।
- बहत तमे िाी समे ुिआ खमे लता है।
- उसकमे आस-पास क्ा हो रहा है, इसपर प्रसतसक्ाि सकए सबना ही तमे िाी समे ुिआ खमे लता रहता है।
- ुिआ खमे लनमे कमे बाद संकट कमे लक्षण प्रदस्ूणत करता है (उदाहरण कमे सलए, उदास/ सनरा् सदखाई दमे ना, रोना, हा्ों में ससर पकड़ना, घबराहट/व्यग्ता होना, कं पकं पी होना, पसीना आना)।
- ुिआ खमे लतमे समि क्ोध प्रदस्ूणत करता है (उदाहरण कमे सलए, लात मारना, म्ीनों पर मुक्ा मारना, अप्बों का प्राीिग करना, आक्ामक रूप समे ुिआ खमे लना)।
- ािसद कोई अन्य उनकी पसंदीदा म्ीन पर बै ठता है, तो क्ोध प्रदस्ूणत करता है िा उनकमे ससर पर खड़ा हो िाता है।
- अन्य लोगों कमे सा् संपक्ण िा बातचीत न करनमे की कोस्् करता है।
- द ूसरों समे पै समे उधार लमे नमे की कोस्् करता है िा ्ूल समे क्मे सरट की मांग करता है।
- टीम कमे सदस्यों कमे प्रसत (ुिए कमे बारमे में) रूखा िा असभ्य व्यवहार करता है।
- सामान्यत: कम स्वच्छता िा व्यक्क्तगत सा्-संवार िा सदखावट में गंभीर रूप समे सगरावट प्रदस्ूणत करता है।
- कै ससनों में अपनमे मौिदू होनमे को गुप्त रखता है (उदाहरण कमे सलए, अपनमे फोन का उत्तर न दमे ना, कॉल करनमे कमे सलए बाहर िाना िा टीम कमे सदस्यों समे अपनमे वहाँ होनमे कमे बारमे में द ूसरों को न बतानमे का आग्ह करना)।
- ुिए समे नुकसान होनमे का स्वि खुलासा करता है और/िा अपनमे आत्म-बसहष्कार कमे सलए सनवमे दन करता है।
- ुिए कमे बारमे में अवास्तसवक सटप्पसणाीि ाँ करता है।
- स्वि को नुकसान पहँचानमे की धमकी दमे ता है।
- समे वाथ्ी कमे पररिन और/िा समत् उसकमे ुिए-संबंधी व्यवहार कमे बारमे में सचंता व्यक्त करतमे हैं िा सहाािता कमे सलए सनवमे दन करतमे हैं।
- पररवार कमे सदस्यों िा दोस्तों कमे सा् ुिए को लमे कर सववाद करता है।
- ुिआ खमे लतमे समि माता-सपता/असभभावक होतमे हए भी बच्ों को

सनगरानी कमे सबना छोड़ दमेता है।

- ुिआ खमेलनमे कमे ्ल पर सोता है।

सायिता और पारस्पररक व्यीीिर

समेवास्ूणीी कमे सा्पारस्पररक व्यवहार इस बारमे में होतमे हैं सक समेवा्थी कमे कल्ाण को

कें द्र में रखा िाए और नुकसान की रोक्ाम कमे सलए सनगरानी का उपीग सकी िाए। पारस्पररक व्यवहार प्रत्मेक क्ूसत कमे अनुरूप होदगमे और इसमें सनम्नसलक्खत ्समल हो सकतमे हैं:

- ुिआ क्षमेत् समे दूर अंतराल लमेनमे की आवश्यकता (ससिका अ्ूण ुिए कमे खमेल समे कम समे कम 2 मीटर दूर िीना है)।
- समेवा्थी को अंतराल लमेनमे और Crown में ुिआ खमेलनमे कमे बिीि मनोरंिन की खोि-बीन करनमे कमे सलए प्रोत्ासहत करना।
- ुिआ खमेलनमे कमे सलए असधक सुरसक्षत काणिनीसतीं और/ीि नुकसान समे ुिड़मे खतरा कारकों कमे बारमे में िानकारी।
- समेवा्थी को पैसमे प्रातनि करनमे िी और असधक पैसमे न सनकालनमे कमे सलए प्रोत्ासहत करना।
- पूव्ण-प्रसतबद्धता सीमा सनति करनमे िी नुकसान को कम समे कम करनमे कमे अन्य तरीकों कमे बारमे में चचाण करना।
- आत्म-बसहष्करण पर चचाण करना।
- उपलब्ध सम्ूणन सवकल्पों पर चचाण करना।
- अनैक्छिक बसहष्करण।

िह महत्वपूण्ण है सक हम िा्ूणवादी उम्ीदें रखें और अपनमे समेवास्ूणीी कमे सलए ुिआ खमेलनमे का सुरसक्षत अनुभव बनाएँ। हम अपनमे संचारों में ुिए कमे बारमे में गलत िानकारी को बढ़ावा िी प्रोत्ाहन नहीं दें दगमे। हम िी काम नहीं करेंदगमे, उसकमे कुछ उदाहरण हैं:

- समेवास्ूणीी को बताना सक वमे गमेसमंग म्ीन और/ीि टमेबल गमेम खमेलकर पैसा कमा सकतमे हैं।
- समेवास्ूणीी को बताना सक गमेसमंग म्ीन िी गमेसमंग म्ीन िैकपॉट नमे भुगतान सकी है
- िी नहीं सकी है, अ्वा िह बताना की भुगतान सकी िीनमे वाला है।
- सौभाग्य िी अंधसवश्ासों कमे बारमे में बात करना।
- समेवा्थी को बताना सक ‘सनरि समस’ का अ्ूण है सक गमेसमंग म्ीन िीतमे हए पैसों का भुगतान करनमे वाली है।
- इस सवश्ास का सुझाव िी प्रोत्ाहन दमेना सक गमेसमंग म्ीन पर कोई क्स्पन उस गमेसमंग म्ीन पर सकसी अन्य क्स्पन समे स्वतंत् नहीं है।
- इस सवश्ास का सुझाव िी प्रोत्ाहन दमेना सक गमेसमंग म्ीन पर िी टमेबल गमेम खमेलतमे समसिमेवा्थी कमे सलए ऐसी काणिनीसतीँ उपलब्ध हैं, सिनका उपीग वह पैसमे िीतनमे कमे सलए कर सकता है (उदाहरण कमे सलए, सट्ा लगानमे कमे सलए प्रसत लाइन पैसों की मात्ा िी सट्ा लगाई गई लाइनों की संख्ा बढ़ाना िी घटाना)।
- समेवा्थी को िीत कमे लाि बताकर उसकमे मन में िीतनमे का सवचार सबठाना।

िानकारी को ररकॉर्ग करना

Crown PlaySafe में सभी पारस्पररक व्यवहारों और सम्ूणनों को ररकॉर्ण करकमे िि सुसनसचत सकी िीता है सक हमारी प्रसक्ीओं और समेवाओं को प्रभावी ढंग समे समीसक्षत और अपरमेट सकी िी सकमे। Crown द्ारा ररकॉर्ण सकए गए पारस्पररक व्यवहारों और व्यक्क्तगत िानकारी को ऑस्ट्मेसलीि कमे गोपनीीता कानूनों कमे अनुसार संभालकर रखा

िीता है।

जुआ खयेनिये में अहनवाय्य अंतीीि

Crown PlaySafe (क्राउन प्लेसेफ़), एक सुरक्षित और मनोरंजक जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने, और हमारे सेवार्थियों की तंदुरुस्ती पर अपना ध्यान केंद्रित करने के प्रतिहिमारी वचबद्धता है। हमारे सेवार्थी Crown में आकर सुरक्षित रूप से आनंद ले सकें, इसमें सहायता करने के लिए अब लगातार 3-घंटे तक जुआ खेलने की अवधि, दिन में 12-घंटे तक जुआ खेलने की अवधि, और एक सप्ताह में 36-घंटे तक जुआ खेलने की अवधिसिंबंधी हमारी विशिष्ट नीतियाँ हैं।

यदिआप 15-मिनिट के अंतराल के बिना लगातार 3 घंटे तक जुआ खेलते हैं, तो आपको कम से कम 15 मिनिट का एक अंतराल लेना होगा।

यदिआप 24 घंटे की किसी अवधिमें संचयी रूप से 12 घंटे या इससे अधिक समय तक जुआ खेलते हैं, तो आपको 24 घंटे का अंतराल लेना होगा।

यदिआप एक सप्ताह में संचयी रूप से 36 घंटे या इससे अधिक समय तक जुआ खेलते हैं, तो आपको उस 7-दिन की अवधिमें बचे बाकी समय के लिए अंतराल लेना होगा।

जब आप Crown में आते हैं तो हम समय-समय पर आपसे बातचीत करेंगे।

इनमें हमारी टीम द्वारा अपने सेवार्थियों के साथ एक दोस्ताना बातचीत करना एक आम तरीका है और इससे सुरक्षित तरीके से जुआ खेलने के बर्ताव को बढ़ावा मिलता है।

संचयी रूप से जुआ खेलने की अवधिमें वह अवधिशामिल होती है जिसमें 15 मिनिट का अंतराल नहीं लिया गया था।

है। इसमें एक ही गमेम खमेलना, एकासधक गमेमें खमेलना और/ीि टमेबल गमेमों व गमेसमंग म्ीनों पर खमेलनमे का संिीिन्समल है।

ि हि समझना महत्वपूर्ण है सक िुआ खमेलनमे की अवसध ि ाँ टमेबल गममेमों और गममेसमंग म्ीनों, दोनों कमे सलए लाग ू हैं। िुआ खमेलनमे की अवसध संच ि ी होती है और इसमें दोनों में समे सकसी भी उत्ाद पर सबताि ा गि ा समि ्सिमल होता है।

अच्छ ी बात ि हि है सक अंतराल लमेनमे कमे बहत सारमे सवकल्प उपलब्ध हैं:

- Crown कमे संपूर्ण पररसर में उपलब्ध हमारमे लाउंि क्षमेत्ों में समे सकसी क्षमेत् का उपि ोग करना।
- हमारमे अनमेकानमेक भोिन और पमेि आउटलमेट्स में समे सकसी आउटलमेट में भोिन करना।
- मूवी दमेखना।
- ररटमेल दुकानों पर िाना।
- आस-पास कमे सुंदर पररवमेश में खोि-बीन करना।
- बाहर सैर करनमे का आनंद उठाना।

हम िुआ खमेलनमे समे अंतरालों कमे सम्ूर्न कमे सलए इस प्रकार समे अपनी भूसमका सनभाएँ गमे:

- िुए में अंतराल की अवसध कमे दौरान समेवाथ्ी कमे सलए िुआ क्षमेत् छोड़कर िानमे की असनवाि िता। ि हि अवसध िुआ क्षमेत् छोड़कर िानमे पर शुरू हो िाती है।
- समेवास्ूर्ि ों को गममेसमंग म्ीन ि ा टमेबल समे 2 मीटर की दूरी पर अंतराल लमेनमे कमे सलए कहना।
- क्षमेत् छोड़कर िानमे वालमे समेवास्ूर्ि ों का सनरीक्षण करना और ि हि दमेखनमे कमे सलए क्षमेत् की सनगरानी करना सक समेवाथ्ी वापस आता है ि ा नहीं।
- समेवाथ्ी द्ारा असनवाि ि अंतराल लमेना सुसनसचत करनमे कमे सलए अ्ाि ी बसहष्करण आदमेश लागू करना (अगला अनुभाग दमेखें), ि सद इसकी आवश्यकता हो।
- आत्म-बसहष्करण और िुआ सम्ूर्न समेवाओं कमे बारमे में चचा्ण करना और हमारमे Crown Playsafe Centre में समेवाथ्ी कमे सा् िानमे का प्रस्ताव दमेना।
- हस्तक्षमेपों का ररकॉर्ण बनाए रखनमे कमे सलए रसिस्र में प्रसवसष्ट करना।

हमारी संसहता कमे प्रसत अपनी प्रसतबद्धता कमे सहस्मे कमे रूप में, सनि समेवास्ूर्ि ों कमे सलए माना

िाता है सक वमे िुआ खमेलतमे समि पि ा्णप्त अंतराल नहीं लमे रहमे हैं, ि ा सिनमें िुआ खमेलनमे समे प्रदस्ूर्त होनमे वालमे नुकसान कमे संकमेत सदखाई दमे रहमे हैं, उन्हें कैससनों छोड़कर िानमे और न्यूनतम 24 घंटमे की अवसध कमे सलए वापस नहीं आनमे कमे सलए कहा िा सकता है।

समेवास्ूर्ि ों कमे सलए िुआ खमेलतमे समि असनवाि ि अंतराल लमेना महत्वपूर्ण होता है। हम अंतराल कमे लागूकरण कमे सलए कुछ तरीकों का उपि ोग करेंगमे, सिसमें टीम कमे अन्य सदस्यों कमे सा् रसिस्र में प्रसवसष्टि ाँ साझा करना, िुआ खमेलनमे कमे क्षमेत् की सनगरानी करना और अनमेकानमेक माध्मों समे चमेतावसनि ों का उपि ोग करना शासमल है।

बहिष्करर आदेश

कुछ पररस्सति ों में Crown बसहष्करण आदमेश िारी करमेगा, िो कमेवल कैससनों कमे सलए ही लागू होता है, ि ा लाइसेंस वापसी (Withdrawal of Licence) लागू करमेगा, िो पूरमे पररसर पर लागू होता है। इन्हें ऐसी पररस्सति ों में िारी सकि ा िा सकता है, िहाँ समेवाथ्ी:

- अपनमे िुआ खमेलनमे कमे व्यवहार कमे कारण अपनमे ि ा दूसरों कमे सलए नुकसान का संभासवत खतरा पैदा करता है।
- अस्वीकाि ि खतरा प्रदस्ूर्त करता है।
- अन्य समेवास्ूर्ि ों ि ा व्यवसाि कमे सलए अस्वीकाि ि खतरा पैदा करता है।
- एलो्हल लाइसेंसीकृत पररसर को छोड़कर िानमे का अनुरोध सकए िानमे पर ऐसा करनमे में असफल रहता है।
- अपनमे आत्म-बसहष्करण का उल्लंघन करता है।
- संसहता का पालन करनमे समे बार-बार मना करता है, सिसमें असनवाि ि अंतराल लमेना भी शासमल है।

इस बात का ध्ान रखना महत्वपूर्ण है सक ि सि Crown बसहष्करण आदमेश (कैससनों) प्रसतबंध

िारी करता है, तो अक्र सा् में लाइसेंस वापसी प्रसतबंध भी (संपूर्ण पररसर कमे सलए) िारी सकि ा िाता है। बसहष्करण आदमेशों कमे सववरण दि ि सकए िातमे हैं।

िुआ खेलने में अंतराल से अपवाद

िुआ खमेलनमे की नीसति ों में अंतराल समे अपवादों में शासमल हैं:

a) पोकर टूना्णमेंट्स, िहाँ पोकर टूना्णमेंट कमे सनिमों और शतषों में सवसशष्ट अंतराल असनवाि िताएँ सनसित की िाएँ गी।

b) अंतरा्णष्ट्ीि समेवाथ्ी, िो सकसी अंतरा्णष्ट्ीि प्रीसमि म िुआ क्खलाड़ी काि्णक्म (आईपीपीपी) [International Premium Player Program (IPPP)] में शासमल हो गए हैं।

संसहता कमे अनुसार, आईपीपीपी कमे सहस्मे कमे रूप में अंतरा्णष्ट्ीि समेवास्ूर्ि ों कमे सलए सनम्नसलक्खत सनि म लागू होंगमे:

- खमेल अवसध (Play Period) नीसत समे अपवाद-प्राप्त आईपीपीपी समेवास्ूर्ि ों कमे बारमे में Crown PlaySafe टीम कमे सदस्यों को अवगत करािा िाता है।

- Crown PlaySafe टीम कमे सदस्य 24-घंटों की अवसध में - सकसी भी गमेसमंग उत्ाद
- ाि इनकमे संाि नि पर - 11 घंटमे और 12 घंटमे तक लगातार रूप समे ुिआ खमेलनमे कमे बाद अंतराल लमेनमे कमे सलए आईपीपीपी समेवास्ाणि कमे सा् बातचीत करेंदगमे।
- 12 घंटमे होनमे पर आईपीपीपी समेवा्थी को अंतराल लमेनमे और ुिआ-क्षमेत् छोड़कर ािनमे कमे सलए कहा िाएगा। वमे कम समे कम 8 घंटों तक ुिआ क्षमेत् में वासपस नहीं आ सकतमे हैं।
- ानीसिमेवास्ाणि कमे सवपरीत, आईपीपीपी समेवा्थी 36-घंटमे प्रसत सतािह की सीमा कमे अधीन नहीं हैं।
- सकं तु सिद कोई आईपीपीपी समेवा्थी अपनमे ुिआ खमेलनमे की ुरुआत कमे बाद 7 सदनों समे आगमे िाता है, तो ानीसिमेवास्ाणि कमे समान ुिआ खमेलनमे की अवसधािँ (8वें सदन पर) लागू होंगी। िसन, 8वें सदन आईपीपीपी समेवा्थी उपरोक्त अनुभाग "ुिआ खमेलनमे में असनवािि अंतराल" में वसणणत सभी अंतरालों कमे अधीन होदगमे।
- सिद कोई आईपीपीपी समेवा्थी अपनी उपक्सत को 7 सदनों समे आगमे लमे िाता है, तो Crown PlaySafe टीम कमे सदस्यों को इसकमे बारमे में सूसचत सकाि िाता है।
- सिद सकसी आईपीपीपी समेवा्थी कमे सलए सात सदनों समे असधक समकिी बुसकं ग की गई है, तो ुिआ खमेलनमे की अवसध में कोई कोई भी अपवाद लागू नहीं होदगमे।

जुआ खयेनिये का परवियेश

Crown टीम के सदस्य

Crown में अपनमे समेवास्ाणि की सहाािता करनमे और संसहता को पूर्णतौर व प्रभावी ढंग समे लागू करनमे कमे सलए हमारमे पास क्ुलता और प्रसक्षण-प्रातासिदस्यों की एक बड़ी टीम है।

Crown में हमारमे पास ुिए समे होनमे वालमे नुकसान की रोकाम और सम्ूणन कमे सलए सवमेष प्रसक्षण-प्रातािPlaySafe सलाहकार है। PlaySafe सलाहकारों कमे सलए अपनी भूसमका

ुरू करनमे कमे एक महीनमे कमे अंदर अनुमोसदत प्रसक्षण पूरा करना आवश्यक है।

हमारमे पास ुिआ खमेलनमे वालों की सक्ुलता (Player Welfare) टीम है, िाो नुकसान कमे संभासवत संकमेतों की सनगरानी करनमे और समि पर सहाािता प्रदान करनमे कमे सलए ुिआ क्षमेत् में मौूिद रहती है।

हमारी पूरी गमेसमंग टीम को संसहता कमे बारमे में प्रससक्षत सकाि िाता है, तासक वमे ुिआ खमेलनमे की अवसधािें और प्रदस्णत होनमे वालमे संकमेतों की सनगरानी कर सकें और आवश्यकतानुसार इसमे आगमे बढ़ा सकें ।

Crown हमेशा पर्याप्त संख्या में कैसीनों के अंदर PlaySafe सलाहकार और टीम के सदस्य उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है, ताकि नियमित रूप से निगरानी की जा सके और सेवार्थियों को समर्थन दिया जा सके।

हम अपनी टीम को जुए से होने वाले नुकसानों से बचाने की अपनी जिम्मेदारी के बारे में गहराई से अवगत हैं। Crown टीम के सदस्यों को किसी भी Crown संपत्ति में

जुआ-संबंधी गतिविधियों में शामिल होने की अनुमति नहीं है। Crown अपने कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (Employee Assistance Program) के माध्यम से समर्थन की आवश्यकता वाले किसी भी सदस्य को पेशेवर सहायता प्रदान करता है।

Crown टीम को नियमित रूप से प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है, ताकि वह सुनिश्चित किया जा सके कि वे खतरों में बढ़ोत्तरी से अवगत रहते हैं। Crown ने टीम के सदस्यों को समर्थन, मार्गदर्शन और समर्थन सेवाओं के प्रति रेफरल प्रदान करने के लिए आंतरिक संचालन प्रक्रियाएँ और संचार प्रोटोकॉल लागू की हैं।

Crown टीम के सभी सदस्यों के लिए Crown Playsafe Centre और संसाधन उपलब्ध हैं।

Crown PlaySafe सहायिका

सेवार्थियों को पूरे कैसीनों में कई Crown PlaySafe संकेत, संसाधन और निर्देश दिखाई देंगे, जिसमें सभी सेवार्थियों की सहायता के लिए Crown PlaySafe सलाहकारों की उपलब्धता की याद दिलाने वाले संकेत भी शामिल हैं।

Crown PlaySafe सलाहकार जुए से होने वाले नुकसानों की रोकथाम में इस प्रकार से समर्थन देते हैं:

- कैसीनों की निगरानी करना और जुआ-संबंधी नियमों, प्रासंगिक विनियमों और इस संहिता की अनुपालना सुनिश्चित करना।
- जुआ खेलने से होने वाले नुकसानों के प्रदर्शित संकेतों और पारस्परिक व्यवहारों तथा हस्तक्षेपों का टीम के अन्य सदस्यों द्वारा दस्तावेज़ीकरण सुनिश्चित करना और इसमें उनकी सहायता करना।
- जुआ खेलने के नुकसानों से संगत व्यवहार प्रदर्शित करने वाले सेवार्थियों का निरीक्षण करना और हस्तक्षेप करना, ताकि उन्हें सहायता प्रदान की जा सके।
- जुआ खेलने से होने वाले नुकसानों का पता लगाने और फीडबैक देने के तरीके के बारे में टीम के सदस्यों को सलाह प्रदान करना।
- नुकसान के संकेत दिखाई देने या जुआ खेलने की अवधि की सीमा आने पर हस्तक्षेप करना।
- सेवार्थियों की पूछताछ और चिंताओं का जवाब देना।

नामित Crown PlaySafe सलाहकारों के लिए छमाही आधार पर जुआ उपचार और नुकसान समर्थन प्रदाताओं के साथ मिलना आवश्यक है, ताकि संपर्क और रेफरल प्रक्रियाओं की पर्याप्तता सुनिश्चित की जा सके।

Crown PlaySafe सलाहकारों की जिम्मेदारी है कि वे संहिता के ज्ञात या संदिग्ध उल्लंघनों की सूचना वीजीसीसीसी (VGCCC) के कैसीनो निरीक्षक को दें।

अवयस्क

कैसीनों में प्रवेश करने के लिए सेवार्थियों की उम्र कम से कम 18 साल होना अनिवार्य है। 18 साल से कम उम्र के लोगों का जुआ खेलना कानूनन प्रतिबंधित है। अवयस्कों को प्रवेश करने से रोकने के लिए हमारे जुआ खेलने के क्षेत्रों में प्रवेशों पर कड़े

संकेत-चिह्न लगाए गए हैं। Crown दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन सभी प्रवेशद्वारों की निगरानी करता है और जहाँ आवश्यक हो, वे आयु के उपयुक्त प्रमाण का अनुरोध करेंगे। स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत करने पर ही प्रवेश की अनुमति दी जाएगी।

सेवार्थी के अवयस्क होने के बारे में अनिश्चितता होने पर हम सभी आयु का प्रमाण मांगने की जिम्मेदारी साझा करते हैं। प्रवेश की अनुमति केवल स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत करने पर ही दी जाएगी।

निगरानी के बिना छोड़े गए बच्चे

Crown हमारी सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने वाले प्रत्येक व्यक्ति की सुरक्षा और संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। इसलिए Crown में बच्चों (जो 18 साल से कम आयु के लोगों) को लाने वाले माता-पिता या अभिभावकों के लिए यह आवश्यक है कि वे उन्हें निगरानी के बिना न छोड़ें। इसमें हमारे होटलों में ठहरने के दौरान भी उन्हें निगरानी के बिना नहीं छोड़ा

Crown Hotels की लॉबी/सामान्य क्षेत्र

कोई भी व्यक्ति जिसकी आयु 12 वर्ष से कम है, और जिसके साथ कोई ज़िम्मेदार वयस्क नहीं है, उसे "बिना निगरानी का अवयस्क" माना जाएगा।

Crown Hotels के कमरे

कोई भी व्यक्ति जिसकी आयु 13 वर्ष से कम है, और जिसका निरीक्षण 16 वर्ष या इससे अधिक आयु के किसी व्यक्ति द्वारा नहीं किया जा रहा, उसे "बिना निगरानी का अवयस्क" माना जाएगा।

Crown पूल

कोई भी व्यक्ति जिसकी आयु 16 वर्ष से कम है, और जिसके साथ 16 वर्ष या इससे अधिक आयु का कोई व्यक्ति नहीं है, उसे पूल का प्रयोग करने की अनुमति नहीं है।

Crown स्पा

16 वर्ष से कम आयु का कोई भी व्यक्त‍ि Crown स्पा में नहीं जा सकता।

Crown जिम, सोना और स्टीम रूम

16 वर्ष से कम आयु का कोई भी व्यक्त‍ि Crown जिम, सोना या स्टीम रूम का प्रयोग नहीं कर सकता।

Crown सुरक्षा हमारी Crown PlaySafe टीम कमे समूणन समे सनम्नसलक्खत ूासपत करनमे कमे सलए काम करमे गी:

- बच्मे ाा ुिवा व्यक्क्त की पहचान।
- ाहि सक माता/सपता ाा असभभावक कहाँ हैं।
- वासि्क कमे पास बच्मे कमे माता/सपता ाा असभभावक होनमे का प्रमाण।

ासिद आवश्यक समझा ाा ए, तो इस मामलमे को पुसलस और/ाा बाल संरक्षण (Child Protection) कमे पास भी भमे ाा ाा सकता है।

Crown PlaySafe रहस्सि्र

Crown हस्तक्षमेपों कमे सववरण दि्णि सकाा ाा ना सुसनसचात करनमे कमे सलए एक PlaySafe रसासि्र बनाकर रखता है। इसमें सनम्नसलक्खत सववरण ्ासमल हो सकतमे हैं, ासिद उपलब्ध हो:

- हस्तक्षमेप की सतस् और समाा
- हस्तक्षमेप कमे कारण।
- हस्तक्षमेप और प्रदान की गई सकसी भी सहाासिता का सववरण।
- समेवा्थी कमे उत्तर का सववरण।
- प्रसवसटादि्णि करनमे की सतस् और समाा
- समेवा्थी का नाम, ासिद प्रदान सकाा ाा ए ाा उपलब्ध हो।

हम Crown PlaySafe रसासि्र में दि्णि की गई ाा नकारी को प्रसवसटा कमे सदन कमे बाद कम समे कम छह महीनों कमे सलए संरसक्षत रखतमे हैं।

Crown PlaySafe रसासि्र में सनसहत ाा नकारी को सनवमेदन सकए ाा नमे पर वीाा सीसीसी (VGCCC) को उपलब्ध कराा ाा ाा ता है, तासक इस संसहता की अनुपालना और इसकमे समूणन में सहाासिता समल सकमे ।

कै् आउट, क्रे हरट और उधार

ासिद कोई वैध अपवाद न हो, तो ाहि असनवाि्णि है सक इलमेक्टि्रॉसनक गमेसमंग म्ाीनों में

$1,000 समे असधक पैसों की ाा ीत ाा संचाि ाा क्मे सरट्स का भुगतान समेवा्थी कमे नाम पर सलखमे गए चमेक द्ारा सकाा ाा ए और इसमे नकद में न सदाा ाा ए।

समेवा्थी $1,000 समे कम पैसों कमे क्मे सरट्स ाा ाा ीत का भुगतान चमेक समे सकए ाा नमे का सनवमेदन कर सकतमे हैं, और ाहि व्यक्क्तगत सीमाओं कमे नीचमे रहनमे में सहाासिता कमे सलए एक अच्छाा काि्णिप्र्ा हो सकती है। सनवमेदन करनमे पर चमेक ाा री करनमे समे संबंसधत और असधक ाा नकारी सभी कमे ाा मेस पर उपलब्ध है।

Crown ऑस्ट्मेसलाा वासी समेवासूणाा ें को ुिआ खमेलनमे कमे प्राा ाा नि समे क्मे सरट ाा पैसमे उधार नहीं दमेगा। Crown गैर-ऑस्ट्मेसलाा वाससाा ें को कानून द्ारा सनधा्णररत पररक्ूसताा ें में और वीाा सीसीसी द्ारा अनुमोसदत सनाात्णों व प्रसकर्ााओं कमे अनुसार क्मे सरट पर सचप्स प्रदान कर सकता है।

तिुआ न खेनिे से तिुड़े हकिल्प

Crown कमे समेवा्थी मनोरंनिात्मक ुिआ न खमेलनमे समे ुिड़मे अनमेकानमेक सवकल्पों का आनन्द लमे सकतमे हैं, सिसमें स्एटर, म्ूसकि, बार, रमे स्ोरें ट्स, और होटल सुसवधाएँ

्ासमल हैं।

हमि्ेदारीपूर्ग ढं र से एल्ोर्ी उपबि्ध कराना

Crown ज्ात रूप समे न्मे में धुत सकसी व्यक्क्त को कै ससनों में ुिआ खमेलनमे की अनुमसत नहीं दमेगा। प्रासंसगक कानून कमे तहत कोई व्यक्क्त न्मे में धुत तब होता है, बि उसका बोलना, संतुलन, समन्वि ि व्यवहार स्पटरूप समे सबगड़ा हआ प्रतीत होता है और पररक्ूसति ों कमे तहत ि ह मानना उसचत होता है सक ि ह सबगड़ी हई हालत एल्ोहल कमे समेवन कमे कारण है।

तिुआ खेनिे के हजि्ापन और प्रचार

सवटोररि ा में कैससनों कमे बाहर इलमेक्ट्ॉसनक गमेसमंग म्ीनों कमे सवज्ापन ि ा प्रचार प्रसतबंसधत हैं।

संसहता कमे अनुपालन में ि ह आवश्यक है सक सवज्ापन और प्रचार:

- ऑस्ट्मेसलि ाई राटटि्ी सिवज्ापनकताण संघ (Australian Association of National Advertisers) द्ारा अपनाई गई सवज्ापन नैसतकता संसहता का पालन करें ।
- ि ीत की प्रासकिताओं, पुरस्कारों ि ा संभावनाओं कमे बारमे में झूठमे , गुमराह करनमे वालमे
- ि ा भ्ामक न हों।
- सवज्ापन ि ा प्रचार में प्रका्न समे पहलमे पुरस्कार सविमेता कमे रूप में पहचानमे गए सकसी भी व्यक्क्त समे सहमसत प्रातकिरें (कानून द्ारा अन्य्ा आवश्यक होनमे कमे असतररक्त)।
- आक्ामक ि ा अभद्र प्रकृसत कमे न हों।
- ि ह धारणा न पैदा करें सक ुिआ खमेलना आस्ूणक बमेहतरी कमे सलए एक ि्ीसचत ुिक्क्त है।
- ुिआ-संबंधी समस्ाओं ि ा भ्ांसति ों को आगमे न बढ़ाएँ ।
- ुिआ उत्ादों को खरीदतमे समि एल्ोहल कमे समेवन को बढ़ावा न दें।

ुिआ-संबंधी सवज्ापनों और प्रचारों को कड़ी आंतररक समीक्षा प्रसक्ि ा समे गुिरना होता है, तासक ि ह सुसनसचति सकि ा ि ा सकमे सक हम उपरोक्त क्षमेत्ों का पालन करतमे हैं, और सा्ही ि ह भी सुसनसचति सकि ा ि ा सकमे सक हम:

- बसहष्कृत सकए गए ि ा Crown ररवॉर््ूस समे सनलंसबत ि ा हटाए गए समेवास्ूणिि ों को ज्ात रूप समे ुिआ खमेलनमे कमे बारमे में सवज्ापन नहीं दमेतमे हैं।
- 18 साल समे कम आिुकमे व्यक्क्ति ों को प्रदस्ूणत नहीं करतमे हैं और टमेलीसवि न कमे सलए अनुमोसदत सवज्ापन मानकों कमे अनुरूप तरीकमे कमे अलावा अन्य तरीकों समे प्रसारण नहीं करतमे हैं।
- असतसंवमेदनी्ल ि ा वंसचत समूहों को लसक्षत नहीं करती हैं।
- लोगों को इस तरह समे सचसतत नहीं करतमे हैं, ि ो सकसी व्यक्क्त ि ा समुदाि कमे सकसी वगण कमे प्रसत उनकी नस्ल, ि ाति ता, राटट्ीि ता, सलंग, आिु, लैंसगक रुझान, धम्ण, सवसवधता-क्षमता ि ा रािनीसतक मान्यता कमे आधार पर भमेदभाव करता हो।

Crown कमे सवज्ापनों में ुिआ खमेलनमे को मनोरंिन और मनबहलाव कमे अनमेकानमेक सवकल्पों में समे एक सवकल्प कमे रूप में ्ासमल सकि ा गि ा है। ुिआ खमेलनमे कमे सवज्ापनों और प्रचारों में समेवास्ूणिि ों को लागू सनि मों, ्तषों और सीमाओं कमे बारमे में, ि ा इस बारमे में सूसचत सकि ा ि ाएगा सक लागू सनि मों, ्तषों और सीमाओं कमे बारमे में ि ानकारी कहाँ समे समल सकती है।

यि चितुनें हक मि आपको क्ा भेितिे ीं

संसहता कमे अनुपालन में Crown तब तक समेवास्ूणिि ों को सीधमे कोई सवज्ापन नहीं भमेिमेगा,

बि तक वमे सीधमे सवज्ापन प्रातकिरनमे कमे सलए सहमसत न दें। हमारी Crown PlaySafe संसहता ि ह भी सुसनसचति करती है सक:

- समेवा्थी सीधमे सवज्ापन प्रातकिरनमे की सहमसत सदए सबना ि ा सीधमे सवज्ापन समलनमे समे ऑप्ट-आउट करनमे (नाम वापस लमेनमे) कमे असतररक्त कदम उठानमे की आवश्यकता कमे सबना भी प्मेरि कार्ण ि ा लॉि्ल्ी प्ान कमे सलए साइन अप कर सकतमे हैं। और, समेवा्थी आसानी समे सकसी भी समसिदस्यता रद्द कर सकतमे हैं।
- सदस्यता रद्द करनमे की सूचना दमेनमे कमे पांच सदनों कमे अंदर समेवास्ूणिि ों को कोई भी सवज्ापन सामग्ी प्राति होना बंद हो ि ाएगी।
- समेवा्थी Crown ररवॉर््ूस कमे सलए साइन-अप करतमे समि ऑप्ट-आउट कर (नाम वापस लमे) सकतमे हैं।

Crown बसहष्कृत सकए गए समेवास्ूणिि ों को ज्ात रूप समे ुिआ खमेलनमे कमे बारमे में कोई भी सवज्ापन ि ा प्रचार सामग्ी नहीं भमेिमेगा ि ा उनकमे प्रसत सनददेस्त नहीं करमे गा। Crown सकसी को भी सीधमे सवज्ापन भमेिमे ि ानमे की सहमसत दमेनमे ि ा सहमसत बनाए रखनमे कमे उद्दमेश्य समे प्रोत्ाहन दमेनमे कमे सलए कोई भी क्मे सरट, वाउचर ि ा इनाम ि ा कोई अन्य लाभ प्रदान नहीं करमे गा।

सयेवार्थी फीडबैक औ हिशकायतें

ुआ खमेलनमे कमे प्रावधान और इस संसहता कमे संबंध में फीरबैक ता् स्कातिों कमे सलए:

- www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us पर फीरबै क फॉम्ण भरें ।
- Crown समे 03 9292 8888 पर टमेलीफोन समे संपक्ण करें ।
- 8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia पतमे पर राक समे पत् भमेिं।
- टीम कमे सकसी सदस्य को स्वि पत् दें।

कोई भी समेवा्थी वमेबसाइट https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints पर

ाकिर सीधमे वीाीसीसीसी कमे पास स्काति मिा कर सकता है।

हम हि सुसनसचति करनमे कमे सलए प्रसतबद्ध हैं सक प्रातिहई सकसी भी स्काति को:

- सामसकि और उसचत तरीकमे समे प्रबंसधत सकाि ाता है और उसपर प्रसतसक्ाि दी ाती है।
- संवमेदन्ील तरीकमे समे ाँचा ाता है।
- Crown समेवा्थी संबंध प्रणाली में और Crown PlaySafe टीम (िहाँ लागू हो) द्ारा ररकॉर्ण सकाि ाता है।
- ऑस्ट्मेसलाई मानकों कमे अनुसार प्रबंसधत और हल सकाि ाता है।

ािसंभव सभी स्काति समलनमे कमे तीन काणिसदवसों कमे अंदर समेवास्णाी को स्कातिों की असभस्वीकृ सत दी ाती है और पहलमे संपक्ण ्ान पर ाि सात काणिसदवसों कमे अंदर समाधान प्रदान सकाि ाएगा (सिद आगमे की ाँच की आवश्यकता न हो)।

समेवास्णाी की स्कातिों कमे प्रबंधन और समाधान में, Crown अपनमे समेवास्णाी की सनतिा की सुरक्षा करनमे ससहत प्रासंसगक कानूनी दासत्वों का अनुपालन करमे गा।

सिद स्काति ुए समे संबंसधत मामलमे कमे बारमे में है और अनसुलझी रहती है, तो समेवा्थी को वीाीसीसीसी सनरीक्षक की उपक्सत और उनकमे सा् पराम्ण करनमे कमे समेवा्थी कमे असधकार कमे बारमे में सूसचत सकाि ाएगा। अनुरोध सकए ानिमे पर वीाीसीसीसी को स्कातिों कमे बारमे में ानकारी प्रदान की ाएगी। ाँच-पड़ताल और समाधान कमे सलए एक स्वतंत् सनकाि कमे तौर पर वीाीसीसीसी द्ारा भी ुआ खमेलनमे कमे मामलों कमे संबंध में समेवास्णाी समे स्कातिें प्रातिकी ाएगी और उनकी ाँच-पड़ताल की ाएगी।

समर्यन कये हिए संपक्य

CROWN संपक्य		
नाम	**नंबि**	**ई-मयेि**
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
धाहम्गक समथ्गिन सेिा (Crown Playsafe Centre कमे अंदर क्त)	1800 456 228	

अन्य संपक्य		
नाम	**नंबि**	**वयेबसाइट**
Gambler's Help (24/7 सहायता)	1800 858 858 (24-hour service) or 1800 262 376 (Gambler's Help Youthline - 25 साल से कम आयु वालो ंके लिए)	gamblershelp.com.au gamblinghelponline.org.au (इसमें 24/7 ऑनलाइन चैट उपलब्ध है)
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

GR24_456350