

## Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu

### 1. Tanımlar

Bu Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu kullanılan terimler Kumar Düzenleme ile tutarlı Yasası 2003 (Kanun) metinde aksi belirtilmedikçe veya aksi belirtilmedikçe.

### 2. Böyle bir yasa hazırlanması

Bu Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu Avustralya Otelleri Derneği (Victoria) tarafından hazırlanan ve benimsenmesi için oyun yerleri için hazır olacaktır. Bu Davranış Kuralları, bunu kolayca müşteriler tarafından anlaşılması sağlayacak şekilde yazılmıştır. Bu düz İngilizce yazılmış ve kültürel ve dilsel açıdan farklı kökenden gelen müşterileri de dahil olmak üzere müşterileri, makul erişilebilir olması gibi bir şekilde sunuluyor niyetiyle hazırlanmıştır.

### 3. Durumu

Bu Kodu müşterilere istekleri üzerine yazılı olarak sunulacaktır. Bu müşterileri bildiren bir işaret oyun odasında oyun odası girişinde veya kasiyer sergilenecektir.

Kod da mümkün mekan web sitesinde nereye toplum dillerinde mevcut olacak. Diller arasında şunlar olabilir:

- Yunanca
- İtalyan
- Vietnamca
- Çince
- Arapça
- Türk
- İspanyol



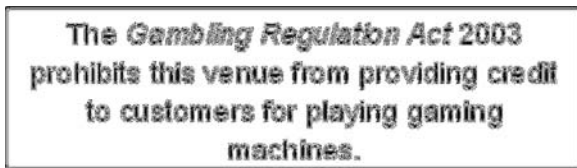


destek hizmetleri c) durumu



d) kazançların ödeme politikası

kumar için kredi sağlanması e) yasağı



f) mekan kendini dışlama programı



## Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

**For more details contact:**

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Bu kumarhanenin bir kendini ihraç etme programı sağlar. Program hakkında bilgi almak isteyen müşterilerimiz Sorumlu Oyun Görevlisi / Kumarhane Nöbetçi Müdürü ile konuşmak ya da oyun odasında görüntülenen Kendini İhraç broşürün bir kopyasını teslim alabilirsiniz.

Mekan ekranları da periyodik olarak sorumlu kumar ipuçlarını göster ve kumar sorunu destek hizmetleri için bilgiler arasında olabilir. (Mekan bu bilgileri görüntüleme yeteneğine ekranları bulunan yerlerde bu geçerlidir.)

g) Daha fazla bilgi

Bu mekan da dahil olmak üzere sorumlu kumar ile ilgili daha fazla bilgi sağlamaktadır:

- Nasıl Federal Hükümet'in 'Para Akıllı' [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) erişmek için
- kumar ve aileleri veya arkadaşları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini dışlama programları ve Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) (veya benzeri devlet ev bütçesi web sitesi) nasıl bulabilirim.

## 6. Kumar Ürün Bilgisi

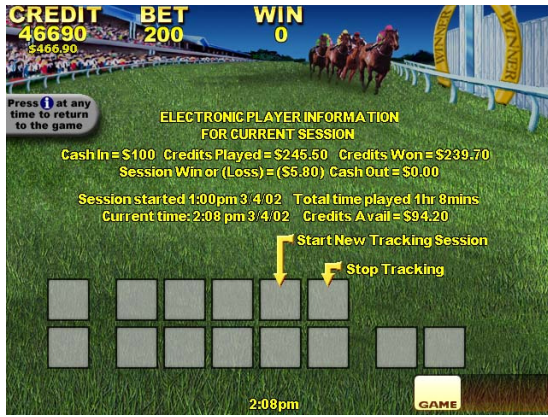
Kazanma şansını da dahil olmak üzere her Electronic Gaming Machine (EGM) oyun için kurallar, makinede Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) ekranlar giderek mevcuttur. PID ekranları hakkında bilgi personeli ve / üyesi veya oyun odası içinde mevcut Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) broşür, okuyarak mevcuttur.



## 7. Müşteri Sadakat Programı Bilgi

Bir müşteri sadakat programı bu mekandan tarafından sunulan yerlerde bir broşür katılımcılara mevcut müşteri sadakat programı hakkında gerekli ayrıntılı bilgiyi müşterilere sunulacaktır. Bu bilgiler, sadakat programı kuralları ve nasıl ve ne zaman senin tahakkuk ve itfa içerecektir.

Katılan müşteriler mekan tarafından belirlenen periyodik olarak doğrudan posta ya da e-posta yoluyla da sadakat düzeninin bir parçası olarak elde etmiş olduğunuz herhangi bir yararları hakkında bilgilendirilecektir.



## 8. Ön-şartlanma Stratejisi

Bu mekan kendi koşullarına göre zaman ve para limiti ayarlamak için Elektronik Oyun Makineleri (EGM'lerde) play müşterilerini teşvik eder. Oyun odasında ve EGM'lerde üzerine Sorumlu kumar

tabela bir sınır koymak ve buna tutarak bir ön taahhüt karar vermek için bir müşteri yardımcı olacaktır.

Bu mekanda bulunan tüm EGM'lerde bir oyun oturumu sırasında harcanan para ve zaman miktarı izlemek için bir oyuncu sağlar. Mekanizmasını çalıştırma hakkında bilgi mekan personeli edinilebilir ve Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) broşürde mekan görüntülenir. Bu bilgiler, önceden taahhüt kararını verdi bir müşteri destek sunuyor.

## 9. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekanda bulunan personel, müşterilerinin sürekli farkında olmak ve Sorumlu sunma ilkesine sorumluluğu dahil olmak üzere müşteri hizmeti sürekli yüksek düzeyde sağlamayı taahhüt ediyoruz. Personeli, indüksiyon parçası olarak Kodu eğitim alırlar.

Bu mekanda, mekanın açık olduğu her zaman kullanılabilir bir aday Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi / Kumarhane Nöbetçi Müdürü.

Kumar sorunu servisler ya da kumar sorunu olduğu gösterir işaretler hakkında bilgi için bir personel veren bir kişi, yardım ve gerekli eylem için Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi / Kumarhane Nöbetçi Müdürüne yönlendirilir.

Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir müşteriye yardım sunacak bir personel tarafından yaklaşı edilecektir.

Kumar sorunu göstergeleri içerebilir, ancak, müşteriler kim sınırlı değildir:

- i. kumar sorunu ile ilgili bilgi arayan bir personel yaklaşımı;
- ii. onların kumar davranışları ile ilgili sorunlar yaşıyorsanız, kendilerini tanımlamak;
- iii. ara vermeden uzun süre kumar oynamak;
- iv. mekan personeli ile temas etkileşim kaçınarak kumar;

- v. istekleri çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para yapmak;
- vi. kumar sorunu broşürlerin bir stok harmanlamak;
- vii. Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar göstermek ve
- viii. kumar ise saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış göstermektedirler.

Bu tür müşteriler ile etkileşim süreci uygun bir mekan personeli tarafından durum değerlendirmesi ile duruma göre ölçülen yardımı içerir. Bu etkileşim şeklinde olabilir:

- i. müşterinin yiyecek ve içecek dikkate teşvik oyun makineden oyun bir ara sağlayacak yerde kullanılabilir sunar;
- ii. müşteri müşteri gizli bir şekilde uygun destek bilgi isteme şansına sahip kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde bazı içecekler (çay veya kahve örneğin bir bardak) sunan;
- iii. mekan ayrılmak amacıyla seyahat düzenlemeleri ile müşteri yardım

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi müşterilere ilişkin kayıtlar Kayıt ve eylemin de bir Sorumlu Kumar Oynama Olay kaydedilir. Bu kayıt Gizlilik Yasası kapsamındadır. Olay kayıt dahil edilecek detayları şunlardır:

- i. tarih ve olay anında;
  - ii. personelin isim (ler) (s) dahil;
  - iii. müşterinin adı (varsa) dahil;
  - iv. bir anahat veya olayın bakış;
- v eylem personel (örneğin: Gambler Yardım / Yoksun bilgi sağlanması) tarafından alınan;

## 10. Personel ile Etkileşim

Kanuna göre, bu mekanın çalışanları istihdam seyrinde iken oyun makineleri üzerinde kumar oynamak için izin verilmez.

Zaman zaman değiştirebilir, bir kumarhanenin personelle özel işveren yöne bağlı olarak, bu mekanın, izinli olan çalışanların kendi oyun lisansı kimlik takmayan, üniformalı olmayan ve devamsızlık olmuştur sağlayarak yerde kumar olabilir Onların en son mekanda kumar oyanayabilirler beri mekan.

O bir kumar sorunu olduğunu gösterir herhangi bir personel gizli bir şekilde mekan operatörü (ilgili kişi) tarafından danışmanlık desteği bilgi verilecektir. Bu tür personeli varsa dışı kumar ile ilgili görevlerini sürdürmeye teşvik edilebilir.

## 11. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri Etkileşim

Bu mekan bölgedeki kumar sorunu destek hizmetleri ve ilgili kuruluşları ile güçlü bağlantıları sürdürmeye kararlıdır. Bu mekanda çalışan Adalet Bakanlığı da yerel Gambler Yardım ve tayin Yer Destek İşçileri (vsw) ile düzenli aralıklarla toplantılar başlatacaktır.

Bu toplantıların • örnekleri şunlar olabilir:

Yerel Gambler 's Help hizmeti tarafından bir yıllık personel eğitim oturumu, Toplanma o;

Yer Operatör / Yöneticisi ve Gambler Yardım hizmet veya tayin vsw veya arasındaki o yıllık toplantılar hizmetleri desteklemek için e-posta yoluyla o düzenli temas.

Bu toplantılara ilişkin ayrıntılar bir Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında tutulacak / Oyun odasında bulunan için kaydolun. Toplantı bilgileri içermelidir:

- toplantının saati ve tarihi;

Toplantıda • katılanlar;

- konuşulan konular;

- sonuçları / toplantının işlemler;

- Bir sonraki toplantı tarihi.

## 12. Müşteri Şikayetleri

Uyum ile ilgili bir şikayet ve bu Davranış Kuralları, işleyişi olan bir müşteri mekan yönetimi doğrudan yazılı olarak yapmak gerekir. Tüm şikayetler bu Kanunun çalışması ile ilgilidir emin olmak için mekan yöneticisi tarafından kontrol edilecektir. Kod çalışması ile ilgili olmayan müşteri hizmeti veya makinelerin ilgili şikayetler Nöbetçi Müdürü yönlendirilmelidir. Sorulduğu taktirde mekan çalışanları müşterilere bu süreçte yardımcı olacaktır.



Şikayetler hassas ve en kısa zamanda ele alınacaktır.

Şikayetler aşağıdaki şekilde çözülecektir:

- tüm şikayetler derhal kabul edilecektir;

O kodun çalışması ile ilgili olmayan gibi şikayeti araştırmak için karar • Eğer, müşteri bilgi verilecektir;

- şikayetin soruşturma sırasında, Mekan Müdürü şikayet konusu ile ilgili ilgili personelin bilgi isteyebilir;

- Yer Manger müşteri makul ve Davranış Sorumlu Kumar Kanunu uyarınca tedavi edilip kurmaya çalışacaktır;

Şikayetiniz kanıtlanırsa • eğer, Mekan Müdürü detay sorunu çözmek için alınacak bir eylem olacaktır;

- müşteri her zaman şikayet sonucu haberdar olacak;
- şikayetin Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Kayıt tutulacaktır;

İstenirse şikayetle ilgili bilgi • VCGR sağlanacaktır.

Bir şikayet yerde çözülemiyorsa Eğer hakemler ve Arabulucular Avustralya (IAMA) Enstitüsü'ne çözümlülük için gider. Şikayet katılan iki taraf IAMA temasa geçebilirsiniz. Parti ya IAMA web sitesinde ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) gidebilirsiniz Bir şikayeti başlatmak için, bir Uyuşmazlık Çözümleyici formu indirmek ve sonra IAMA için ilgili ücretle birlikte tamamlanmış bu formu gönderin.

Kod yapılan tüm şikayetlerin ilgili Dokümantasyon Sorumlu Kumar Klasör gerektiği gibi / VCGR tarafından erişim için kayıt tutulmalıdır.

### 13. Reşit olmayanlar tarafından Kumar üzerindeki yasağı ile Uyum

Küçüklerin kumar oynaması yasaktır. İşaretler giriş küçüklerin yasaklayan her oyun odası girişinde bulunmaktadır. Tüm mekan personeli bir müşterinin yaş tereddütleriniz varsa yaş belgeleri kanıt aramak için sorumluluğumuz var. Yaş belgelerin ilgili delil tesis edilemezse, müşterinin kumar odasından çıkması talep edilmelidir.

### 14. Kumar Çevre

Müşteriler oyun makinesi oyundan düzenli olarak ara vermeleri teşvik edilecektir. Bu teşvik, mekanın seslendirme sistemi bir duyuru şeklinde olabilir ve şunları içerebilir:

a) O sabah çay hazır olduğunu duyurmak;

b) Üyeler çekilişini duyurmak;

c) alanı içerisinde olmayan diğer oyun ilgili müşteri faaliyetlerinin başlamasından duyuran.

Yer personeli de müşterilerinin faaliyetlerini izlemek ve uzatılmış ve yoğun kumar yapan müşterileri vazgeçirmek için uygun etkileşim olacaktır. Bu etkileşim, yiyecek ve içecek durumu ile ilgili müşterilerine karşı personeli tarafından başlatılan genel misafirperverliği katılımı ile tutarlı diyalog şeklinde olabilir.

Müşterilerin zamanın geçişi farkında olacak şekilde Saatler mekanın temel alanda yer alacak. Mekan etkinlikleri hakkında duyurular, personel zaman değineceğim.

## 15. Finansal İşlemler

Bu mekan çekinizi değildir. Bir müşteri bir çek bozdurmak istiyor ise, personelin mekan çeklerini değil ki müşteri bildirecektir.

Bu mekanda bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$ 1,000 'nakit ve / veya çekle ödenebilir. Yasaya göre kazanç veya \$ 1,000 veya daha fazla birikmiş kredi tüm nakit için yapılmış olamaz çek, tümüyle ödenmesi gerekir. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredileri olarak verilemez.

Bir Ödülü Ödeme Kayıt oyun odasında korunur.

## 16. Sorumlu Reklam ve Promosyonlar

Kumar ürünleri Victoria yasaktır Electronic Gaming Machine (EGM) reklam Un-İstenen.

Tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm gayri-EGM reklam Ulusal Reklamcılar Derneği Avustralya tarafından kabul edilen etik reklam kodları ile uyumlu olacaktır.

Ayrıca, bu mekan reklam malzemeleri olacak sağlayacaktır:

- , yanlış, yanıltıcı veya bahis oranları, ödüller veya kazanma şansı konusunda aldatıcı olamaz
- yayınlanmadan önce ödül kazanan olarak tanımlanan herhangi bir kişinin rızası var
- Doğada saldırgan veya ahlaka aykırı olmayacaktır
- kumar maddi durumu düzeltmek için makul bir strateji olduğu konusunda bir izlenim yaratmak değil

Kumar ürünleri satın alırken • alkol tüketimi teşvik değil.

#### 17. Kod gözden

Bu Kodu Kumar Düzenleme Yasası 2003 ve ilgili Bakanlar Tarifleri uymasını sağlamak için her yıl gözden geçirilir. Kod yazar - Avustralya Otelleri Derneği (Victoria) - mekan işletmecileri katılımcı adına yıllık gözden kolaylaştıracaktır.

Operasyon ve önceki 12 ay boyunca Kod etkinliğini de bu zamanda gözden geçirilecektir. Gözden mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri de dahil olmak üzere ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gerekli değişiklikler not nerede ve sonra olası uygulanacaktır. Tüm değişiklikler mekanın Sorumlu Kumar Oynama Klasör / sicile kaydedilecektir.