

ةقيرطب ةرم اقملا
نوارك " ةلوؤسم
ثريب " فيس يال ب
كولسل ا دغاوق
قالخال او



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



CROWN

جدول المحتويات

2	كراون بلايسيف
3	تعريف بالقواعد
3	واجبات كراون بشأن خدمة المقامرة بطريقة مسؤولة
3	تقييم القواعد
4	هناك شيء لكل ضيف
5	مركز كراون بلاي سيف للمقامرة بطريقة مسؤولة
7	لعب القمار ضمن الحدود الآمنة وإدارة حدود اللعب
7	بيانات نشاط اللاعب
8	معلومات منتج المقامرة
8	برامج الإقضاء عن القمار
8	إحداث تغيير: الإقضاء الذاتي
9	مساعدة الآخرين: إقضاء طرف ثالث
9	الإقضاء غير الطوعي
10	الطعن في الإقضاء
11	خرق الإقضاء
11	إنهاء الإقضاء
11	كيفية تقديم طلب الإلغاء
13	العناية بضيوفنا
14	علامات يمكن ملاحظتها تدلّ على أذى ناجم عن القمار
16	المساعدة والتفاعلات
17	معلومات التسجيل
17	الفترات اللازمة للاستراحة من اللعب
19	بيئة القمار
19	أعضاء فريق كراون
20	فريق كراون بلاي سيف
21	القصر
21	الأطفال غير المراقبين
22	صرف الأموال والائتمان والإقراض
22	الإضاءة ووجود الساعات عند أجهزة الصراف الآلي
22	الوكالات
23	خيارات غير المقامرة
23	تقديم الكحول بطريقة مسؤولة
24	إعلانات المقامرة والعروض الترويجية
25	أنت تختار ما نرسله لك
26	ملاحظات الضيوف والشكاوى
27	جهات اتصال للحصول على مساعدة

التعريف بالقواعد

تدعم قواعدا التزام كراون باللعب الآمن ومنع أضرار المقامرة كما أنها تقدّم توجيهاً لتفاعلاتنا اليومية مع الضيوف. ف.

ةرم اقم لةم دخ نأشب نوارك ت ا ب ج ا و ةل ووؤسم ةقي رطب

تحدد القواعد واجبات مؤسسة كراون في ممارسة عملها من أجل: تقديم خدمات المقامرة في بيئة آمنة.

- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع الضيف من التعرض للأذى بسبب المقامرة في كراون.
- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمراقبة الضيوف الذين يظهرون علامات تعرّضهم لأضرار المقامرة ومراقبة راحة الضيوف.
- التدخل عندما نلاحظ وجود علامات تدلّ على تضرّر الضيف من المقامرة لتقديم الدعم وتخفيف هذا الضرر.
- التأكد من وجود عدد كاف من أعضاء الفريق ذوي المهارات والمدربين بشكل مناسب، على الدوام، لتلبية متطلبات هذه القواعد، بما في ذلك مراقبة الضيوف بعناية بحثاً عن علامات الضرر.

دع اوقل ا م ي ي ق ت

تقوم كراون بمراجعة قواعد السلوك مرة واحدة على الأقل كل عام لضمان فعاليتها في توفير بيئة مقامرة آمنة.

كراون بلايسيف

برنامج Crown PlaySafe هو التزامنا بتوفير تجربة مقامرة آمنة وخاضعة للمساءلة وممتعة. نريد أن تكون المقامرة في كراون مصدراً للمتعة والترفيه الاجتماعي لجميع الضيوف.

بالنسبة لمعظم رواد الكازينو، تعد المقامرة في Crown تجربة إيجابية وممتعة. ومع ذلك، فإننا نتفهم أيضاً أن بعض الضيوف يختبرون منتجاتنا بطرق غير مسلية. الطرق التي يمكن أن تسبب ضرراً للضيف والعائلة والمجتمع العام. هذا يقوّض التزام كراون بتجربة مقامرة آمنة وممتعة. فنحن، بكل بساطة، لا نريد أن يتضرّر أحد نتيجة المقامرة في كراون.

PlaySafe هو تطور لنهجنا في "المقامرة المسؤولة". Crown PlaySafe هو نهجنا الجديد والمحسن للعناية بما يلي:

- التركيز على رفاهية وراحة ضيوفنا.
- توسيع التركيز على دعم أولئك الذين يعانون من ضرر المقامرة لمنع حدوث الضرر في المقام الأول.
- الالتزام بالتحسين المستمر من خلال البحث والتقييم المستمر، والتواصل مع ضيوفنا والخبراء في هذا القطاع والباحثين المستقلين وأصحاب الشأن الآخرين من أجل إعداد تجارب إيجابية وآمنة للضيف.

تحدد قواعد السلوك والأخلاق الخاصة بـ Crown PlaySafe ("قواعدا") التزام Crown باتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع الضيوف من التعرض للأذى نتيجة لعبهم القمار في كازينو Crown.

تصف القواعد أيضاً البرامج والدعم لجميع الضيوف سواء كانت معلومات للمساعدة في اتخاذ خيارات أكثر استنارة، أو التعرف على الأدوات التي يمكن أن تساعد في اللعب الآمن أو طلب الدعم بشأن المخاوف المتعلقة بالمقامرة.

بينما نواصل رحلتنا لنصبح أفضل ما يمكن أن نكون عليه، نريد أن نستمع إلى جميع ضيوفنا. نحن ملتزمون بالتحسين المستمر ونقدر تعليقاتكم حول كيف يمكننا أن نكون الأفضل في توفير تجربة مقامرة آمنة وخاضعة للمساءلة وممتعة.

في هذه الوثيقة، تعني الإشارات إلى "كراون" كراون بيرث.

فيس يال ب نوارك زكرم

يفتح مركز Crown PlaySafe كل يوم وطوال اليوم. إنه مكان متاح لجميع الضيوف لتلقي مجموعة من الخدمات لجعل تجربة المقامرة الخاصة بهم تجربة إيجابية. لدينا فريق متنوع من أعضاء يتحدثون لغات متعددة ومقدمي خدمات خارجيين يمكنهم تقديم ترجمة سريعة، وهي متاحة للمساعدة في سد الحاجز اللغوي حرصاً على ضمان التعاون والتفاهم والشمولية.

يقع مركز Crown PlaySafe في الطابق السفلي من مدخل النفق الشرقي. إنها مساحة ترحيبية ومريحة وهادئة حيث يمكن للضيوف التحدث بثقة إلى فريق Crown PlaySafe.

بعض الطرق التي يمكن أن تكون بها المحادثة مع أحد أعضاء الفريق مفيدة:

- نصائح ومعلومات مفيدة للمساعدة في تحقيق أقصى قدر من تجربة المقامرة الإيجابية وتخفيف مخاطر الأضرار.
- الإحالات السرية إلى خدمات دعم المقامرة وخدمات دعم الاستشارات المالية والمنظمات المجتمعية الأخرى.
- معلومات مهمة عن برامج الإقضاء عن كراون.
- التوجيه والدعم المتعلق بالمقامرة لشخص آخر.
- المساعدة في وضع حدود الالتزام باستخدام حدود المقامرة الآمنة.
- التوجيه الخاص بالوصول إلى بيانات نشاط اللاعب للتحقق من الوقت المستغرق، بالإضافة إلى المكاسب والخسائر.
- المساعدة في إلغاء الاشتراك في المواد التسويقية.

هناك شيء لكل ضيف

نحن نسعى جاهدين لتزويد جميع الضيوف بالمعلومات والدعم في الوقت المناسب وذات الصلة. يقدم هذا القسم نظرة عامة على البرامج والأساليب المتاحة في كراون في سعينا لخلق تجارب مقامرة آمنة وممتعة.

كول سل دع اوق نم ةخسن دا جي ي ن نكم ي ني أ

نيم أ بتكمم وأ نوارك تآفالكم بتكمم ي أ
(QR زومرو ةعوبطم خسن) قودنصلا 

نع وأ ،أيصخش فيس يال ب نوارك زكرم يف
1800 801 098 مقرلاب لاصتالا قي رط

عقوملا ىلع تنرتنإل ربع 
www.crownperth.com.au/crown-playsafe

نمألا بع لال لوح تامولعملال نم دي زملا دجت شيح
كول سل دع اوق نم ةخسن لي زنت كنكمم يو 
ان ب ةصاخلا

ةنمآلا دودحلا نمض رامقلا بعل

برنامج Play Safe Limits هو برنامج التزام مسبق مصمم لمساعدة الضيوف على تتبع الوقت والمال من خلال وضع حدود للعب. تسمح الحدود الآمنة للعب لأعضاء * Crown Rewards بتعيين أموال طوعية و / أو حدود زمنية عند لعب آلات الألعاب الإلكترونية (EGMS) أو ألعاب الطاولة الإلكترونية (eTGs). يتوفر إعداد الحد بطريقتين:

1 عقي يذلا (زداويير نوارك) نوارك تآفكام بتكم يف ونيزاك لل دياسرفير لخدم نم بقرلاب

2 انيدل Crown PlaySafe قيفر واضعأ بجأ ىلإ ثدحتل قيفر نع وأ، Crown PlaySafe زكرم يف دوجومل او 1800 801 098 مقرلاب لاصتالا

* برنامج مكافآت كراون (كراون ريواردز) هو برنامج الولاء الخاص بنا الذي يمنح الأعضاء مزايا وامتيازات معينة.

بعلاللا طاشن تانايب

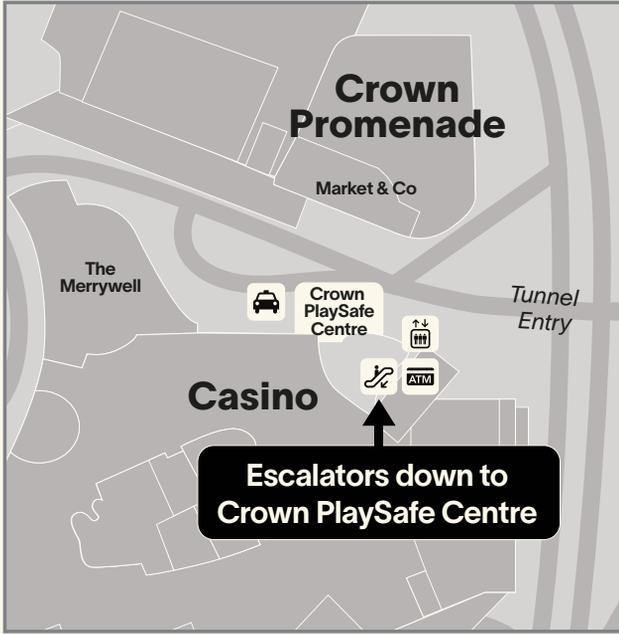
توفر بيانات نشاط اللاعب معلومات عن نشاط الألعاب الإلكترونية وتساعد الضيوف على تتبع الوقت الذي يقضونه، بالإضافة إلى مكاسبهم وخسائرهم. يسمح برنامج مكافآت كراون لأعضاء البرنامج بالوصول إلى كشوفات الحساب في أي وقت كان.

يمكن الوصول إلى البيانات من خلال:

- زيارة أي مكتب من مكاتب مكافآت كراون
- الخدمة الذاتية باستخدام كشك إصدار القسائم (VIK)
- معلومات مكافآت كراون على الخط الساخن 1300 827 696
- التحدث إلى أحد أعضاء فريق Crown PlaySafe الموجود في مركز Crown PlaySafe أو عن طريق الاتصال بالرقم 098 801 1800

CROWN PLAYSAFE: ةحيصن

بعلاللا طاشن نايب ةعجرم لالخنم عالطا ىلع قبا
مماظنتاب كب صاخلا



فيس يالب نوارك زكرم عقي نيأ

يقع مركز كراون بلاي سيف في الطابق السفلي من مدخل النفق الشرقي (Eastern Tunnel Entrance).

بدلا من ذلك، يمكنك:

- الإتصال بأحد أعضاء فريق Crown PlaySafe على الرقم 098 801 1800 (يمكن ترتيب مترجمين فوريين إذا لزم الأمر)
- البريد الإلكتروني cps@crownperth.com.au
- زيارة www.crownperth.com.au/crown-playsafe

معلومات منتج المقامرة ة

يوفر Crown معلومات عن قواعد الألعاب لجميع ألعاب الطاولة TGS وeTGS، والألعاب الإلكترونية EGMS المعروضة للعب في الكازينو. هذه القواعد متاحة أيضا على موقع كراون الإلكتروني crownperth.com.au. تحتوي محطات معلومات الألعاب على معلومات مهمة حول احتمالات وفرص الفوز في جميع الألعاب في الكازينو، وتقع في طابق الكازينو. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول المنتجات التي تقدمها Crown، يسرّ أعضاء فريق Crown PlaySafe مساعدتك.

برامج الإقضاء

تتوفر برامج الإقضاء الخاصة بنا بسهولة لأي ضيف يرغب في التوقف عن المقامرة أو أخذ استراحة من المقامرة. كما نقدم الدعم لأولئك الذين لديهم مخاوف وقلق بشأن أحد ضيوفنا بالنسبة للمقامرة.

ستقوم كراون بجمع المعلومات التي تم جمعها من برامج الإقضاء الخاصة بنا والاحتفاظ بها والكشف عنها وفقا لسياسة الخصوصية وقوانين الخصوصية المعمول بها.

يتاذل اءاصقإل ا:رييغت ثادحإ

الضيوف الذين يرغبون في إبعاد أنفسهم طواعية عن الكازينو. الضيوف الذين يختارون الإقضاء الذاتي سيستبعدون أنفسهم من جميع فنادق Crown في طلب واحد.

الإقضاء الذاتي متاح الآن من خلال موقع كراون ويمكن إجراؤه بالكامل عبر الإنترنت دون أي شرط للتحدث مع أحد أعضاء فريق كراون أو القدوم إلى كراون: (<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-chang>). يحتوي الموقع الإلكتروني على نموذج عبر الإنترنت يتضمن جميع الخطوات اللازمة للإقضاء الناجح. ويتطلب هذا الإجراء إكمال صورة التحقق الذاتي من الهوية. بمجرد الانتهاء، ستقوم Crown بمعاملة الإقضاء وتأكيدك عبر طريقة الاتصال المفضلة لديك.

تتخذ كراون خطوات معقولة لضمان عدم السماح للضيوف الذين يستبعدون أنفسهم بالوصول إلى الكازينو، وضمان استبعادهم من تلقي الإعلانات أو المواد الترويجية الأخرى المتعلقة بالمقامرة في كراون.

ثلاث فرط ءاصقإ:نيرخآل اءءءاسم

يوفر برنامجنا الخاص بإقضاء طرف ثالث مجالا للآخرين المعنيين الذين يشعرون بالقلق بشأن سلوك أحد الضيوف بما يخص لعب القمار، لتقديم طلب مراجعة السلوك الفردي لهذا الشخص المقامر. يمكن تقديم المساعدة للآخرين المعنيين عبر مركز Crown PlaySafe.

ليس شرطا أن يكون الضيف الخاضع للمراجعة على علم بتقديم هذا الطلب. ومع ذلك، فنحن ننصح بشدة في التحدث عن هذه المخاوف بالإضافة إلى برنامج الإقضاء الذاتي التطوعي، مع الشخص المقامر المعني بالأمر.

ثلاث فرط ءاصقإ بلط مي دقت ةي فيك

- 1 احصل على نسخة من نموذج الطلب من موقعنا على الإنترنت أو عن طريق الاتصال بمركز Crown PlaySafe؛
- 2 أكمل قسم الإعلان القانوني وتأكد من توقيع الطلب من قبل شاهد مّفوّض؛ و
- 3 أرسل الطلب مع صورة حديثة للشخص الذي تتقدم بطلب إقصائه عن الكازينو مرفقة مع الأدلة التي تدعم المعلومات الواردة في الطلب.

بمجرد تقديمها، ستقوم Crown بمراجعة المعلومات لتحديد ما إذا كانت هناك معلومات كافية للمضي قدما في إقصاء الطرف الثالث أو أي شكل آخر من أشكال الدعم.

ءاصقإل قرخ

- سيطلب من الأفراد الذين يتبين أنهم ينتهكون إشعار الإقصاء مغادرة المنطقة المحظورة، على النحو المحدد في إشعار الإقصاء.
- قد يؤدي خرق الإقصاء الذاتي إلى إصدار Crown إشعار إقصاء بموجب قانون مراقبة الكازينو.
- قد يؤدي خرق إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو إلى إصدار كراون إشعاراً بإلغاء ترخيص الدخول أو البقاء في المبنى.
- وقد يؤدي خرق الإشعار بإلغاء ترخيص الدخول إلى أماكن العمل أو البقاء فيها، إلى ارتكاب جرم التعدي على ممتلكات الغير عملاً بالمادة 170 من القانون الجنائي.

تستخدم Crown تقنية التعرف على الوجه في مابنيها لتحديد أو إقصاء أو إزالة الأفراد الذين قد يحرمون بشكل قانوني من الوصول إلى مابنيها، ولأغراض أخرى تتعلق بنزاهة الألعاب والامتثال والسلامة والأمن ومنع الأنشطة غير القانونية أو غير المرغوب فيها. قد يتم "استخدام" صورتك (سواء تم الاحتفاظ بها بالفعل أو التقاطها فيما يتعلق بطلب الإقصاء الذاتي، أو تم الحصول عليها من كاميرات المراقبة أو أداة التعرف على الوجه في كراون، أو التي تم الحصول عليها من هيئات إنفاذ القانون أو الهيئات التنظيمية) لغرض التعرف على وجه الشخص والأسباب الموضحة أعلاه.

(هؤاغإل) ءاصقإل اءاهنإ

يظل الإقصاء الذاتي والإقصاء غير الطوعي ساري المفعول حتى يتم إنهاؤه ("إلغاؤه") كتابياً من قبل كراون. يمكن تقديم طلبات إلغاء الإقصاء الذاتي أو الإقصاء غير الطوعي بعد مرور الحد الأدنى لفترة الإقصاء. يتم تحديد الحد الأدنى لفترة الإقصاء الذاتي من قبل الضيف في طلب الإقصاء الذاتي الخاص به. يتم تحديد الحد الأدنى لفترة الإقصاء غير الطوعي من قبل كراون في إشعار الإقصاء.

تخضع الموافقة على إلغاء الإقصاء الذاتي أو الإقصاء غير الطوعي (على سبيل المثال، في حالة إصدار ترخيص إلغاء الإشعار) لتقدير مؤسسة Crown وحدها.

يظل إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو ساري المفعول حتى انتهاء فترة الإقصاء (على سبيل المثال، إذا كان إشعار الإقصاء سارياً لمدة 24 ساعة) أو تم إلغاؤه كتابياً من قبل

يءعوظل ا ريء ءاصقإل ا

تحتفظ كراون بالحق في إقصاء أي ضيف يعرض نفسه أو الآخرين لخطر محتمل بسبب سلوكيات المقامرة الخاصة به.

هناك ظروف قد تصدر فيها كراون إشعار إقصاء بموجب القسم 26 (2) و 26 (1) من قانون مراقبة الكازينو لعام 1984 (WA) (قانون مراقبة الكازينو) الذي ينطبق على الكازينو فقط، أو إشعار إلغاء ترخيص الدخول أو البقاء في المبنى، والذي ينطبق على العقار بأكمله. يمكن إصدار هذا الإشعار في الحالات التي يكون فيها الضيف:

- يعرض نفسه أو الآخرين لخطر محتمل للأذى بسبب سلوكيات المقامرة.
- يشكل خطراً غير مقبولاً.
- يسبب مخاطر غير مقبولة للضيوف الآخرين أو الأعمال.
- فشل في مغادرة المباني المرخصة للخمر عندما طلب منه ذلك.
- يخالف قواعد الإقصاء الصادرة له.
- يرفض مرارا الالتزام بهذه القواعد، بما في ذلك أخذ فترات الاستراحة الإلزامية.

ءاصقإل ا يف ن عطل ا

يحق للضيوف الذين يخضعون للإقصاء الذاتي أو الإقصاء غير الطوعي الاستئناف أمام كراون في المقام الأول. يحق للضيوف الذين يخضعون لإشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو أيضاً الاستئناف أمام لجنة الألعاب والمراهنة في غرب أستراليا (GWC) إذا لم يكونوا راضين عن قرار Crown.

لمزيد من المعلومات حول حقوقك في الاستئناف، يرجى الاتصال بـ:

Chief Casino Officer
Department of Local Government, Sports and Cultural
Industries
Gordon Stephenson House
Level 2, 140 William Street Perth WA 6000
PO Box 6119 East Perth WA 6892

العناية بضيوفنا

تلتزم Crown بشدة بمنع أضرار المقامرة وتخفيفها. على هذا النحو، يشعر أعضاء فريقنا بالقلق عندما يظهر الضيف علامات تدلّ على أنه قد يتعرض لأضرار ناجمة عن المقامرة. وتستوجب هذه الأعراض مثل الإثارة الشديدة أو الإحباط أو العدوان أو أي سلوك سلبي آخر بسبب المقامرة تدخلا فوريا.

ومع ذلك، فإن الضيوف الذين قد يعانون من أضرار لا يظهرون دائما علامات واضحة أو شديدة. لقد حددت الأبحاث علامات أخرى أقل وضوحا يمكن ملاحظتها والتي قد تشير إلى أن شخصا يعاني من أضرار أو معرّض لخطر التعرّض للأضرار.

يقوم كراون بتدريب جميع أعضاء فريق الكازينو ليكونوا على دراية بجميع العلامات، والمراقبة والتصعيد حسبما يقتضيه الأمر.

Crown (أو GWC في بعض الظروف). يمكن إحالة طلب إلغاء إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو إلى GWC لاتخاذ قرار، بما في ذلك قرار كراون برفض الإلغاء. يرجى الاتصال ب GWC للحصول على مزيد من المعلومات حول عملية إلغائها.

Crown إلى أاعلإال بلط مديدت قيفيك

قيلالال أاعلإال قيلمع لامكإ بلطلاب نيمديتلمل علع بجي نوارك تاهونيك إلى ادوعالاب مهل حامسلال لبق

1 وأ Crown PlaySafe زكرم نم أاعلإال بلط لمكأ
https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change :
ينورتكلال انعقوم

2 ادوعال رطاخل مهفل ةوشملا لامكتساو روضحلاب مق
و ؛اعلإال قيلمع لالخنم معدلا يقلتو كندعت ميفيقتو

3 قيرف اءاضعأ دحأ عم عامتجا روضحلاب مق
Crown PlaySafe.

نوكي نأ بجي، Crown، إلى مدقمال بلطلال حجني يك
اعلإال إلى عسي يذلا صخشلا نأب اعنتقم Crown
إلى تدأ ياتل اي اضقل بسانم لكشبل جلاع دق
يعوطلال ريغ هئاصقإ وأ ياتاذلا هئاصقإ

ةلاحإ إلى لوصحلاب او اءاصقإل ااعلإال قيلمع ألكأتل
لاصلال ايجري، أناجم معدلاو ةروشمل إلى لوصحلاب
098 801 مقرلا إلى ع Crown PlaySafe قيرف اءاضعأ دحأب
1800 وأ cps@crownperth.com.au

انجمارب لوح تامولعمل نم ديزم إلى جاتحت له ءاصقإلاب ةصاخلا

- 1 قيرف اءاضعأ دحأب لصتا
نكمي) 098 801 1800 مقرلاب لاصلال قيرط
(نبيروف نيمحرتم بيترت
- 2 cps@crownperth.com.au ينورتكلال ديربلا
- 3 ةرايز
www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change

• يقامر بأموال ضخمة يكون قد ربحها.

• يغادر المكان ليجد المال كي يواصل لعب القمار.

• يحاول اقتراض المال من الآخرين أو يطلب الائتمان من الكازينو.

• يقامر بشكل مكثف دون الاهتمام بما يجري من حوله.

• يقامر في الكازينو لأكثر من 12 ساعة في فترة 24 ساعة.

• يقامر في الكازينو لأكثر من 48 ساعة في الأسبوع.

• تبدو عليه علامات الضيق بعد المقامرة (على سبيل المثال،

البكاء، إمساك الرأس باليدين، الاهتزاز، نوبات غضب تجاه

أعضاء فريق Crown أو الماكينة).

• يغضب أثناء المقامرة (على سبيل المثال، يقوم بالركل أو ضرب الآلات أو الشتائم أو اللعب بعدوانية) أو يظهر سلوكيات فظة أو عنيفة أو عدوانية.

• يصبح غاضباً أو يقف قرب الآخرين بطريقة مزعجة إذا أخذ شخص ما آتته المفضلة أو مقعده على طاولة.

• يتجنب الاتصال أو المحادثة مع الآخرين.

• يعاني من سوء النظافة بشكل عام أو انخفاض كبير في العناية الشخصية أو المظهر على مدار عدة أيام.

• يخفي وجوده في الكازينو (على سبيل المثال، يطلب من أعضاء فريق Crown عدم السماح للآخرين بمعرفة وجوده هناك).

• يكشف عن الضرر الناجم عن المقامرة و / أو طلبات الإقضاء الذاتي.

• يهدد إيذاء النفس.

• لديه عائلة و / أو أصدقاء يعبرون عن قلقهم أو يطلبون المساعدة للشخص المقامر بسبب تصرفاته.

• لديه نزاع حول المقامرة مع أفراد الأسرة أو الأصدقاء.

• يترك الأطفال دون مراقبة بينما يقامر الوالد / الوصي.

• ينام على أرضية الألعاب، أو على ماكينة أو طاولة اللعب.

رامقلا ررضل اهتظحال م نكمي تامالع

تلتزم كراون باتخاذ خطوات معقولة لمراقبة الضيوف بحثاً عن علامات يمكن ملاحظتها قد تشير إلى ضرر المقامرة. تتوسع القواعد في هذا الالتزام وتقسم هذه العلامات التي يمكن ملاحظتها إلى فئتين. تتضمن الفئة الأولى علامات على الحاجة إلى مزيد من المراقبة، بينما تتضمن الفئة الثانية علامات على أنه ينبغي التعامل مع الضيف المعني. قد يستخدم Crown تقنية للمساعدة في مراقبة وتحديد العلامات التي يمكن ملاحظتها.

إذا أظهر الضيف علامة واحدة أو أكثر من العلامات الواردة أدناه، فيجب على Crown اتخاذ خطوات منطقية لزيادة الملاحظات لمعرفة ما إذا كانت هناك علامات تدلّ على حدوث ضرر من المقامرة. قد تشمل هذه العلامات التي يمكن ملاحظتها:

- يحاول الضيف بقلق شديد الفوز على آلة واحدة أو لعبة طاولة.
- يقوم بالمقامرة على جهازين أو أكثر في وقت واحد.
- يقوم بالمقامرة معظم الأيام (أربعة أيام أو أكثر في الأسبوع).
- يشكو لأعضاء الفريق من الخسارة من خلال إلقاء اللوم على المكان أو الآلات للخسارة.
- يدلي بملاحظات غير واقعية أو خاطئة حول المقامرة.
- يظهر زيادات كبيرة في أنماط الإنفاق (كما لوحظ من خلال التكنولوجيا المتاحة).
- يظهر زيادات كبيرة في الوقت الذي يقضيه في المقامرة.
- خسر أموالاً أكثر من قدرته.
- يعطي الأولوية للمقامرة بدلاً من الاهتمام بعلاقاته والتزاماته تجاه الغير.

عندما يلاحظ أعضاء فريق Crown واحدة أو أكثر من هذه العلامات التي يمكن ملاحظتها من القائمة أدناه، يقوم فريق Crown PlaySafe بالتخطيط لطريقة التعاطي المناسبة مع الشخص المعني، وفي بعض الحالات يكون هذا لازماً. قد تشمل هذه العلامات ما يلي:

- قيام الضيف المقامر بسحب النقود مرتين أو أكثر من أجهزة الصراف الآلي خلال فترة قصيرة.
- تم رفض معاملات EFTPOS أو ATM بشكل متكرر.
- لدى الضيف إنفاق كبير مقارنة بتفاصيل التوظيف أو المكافآت.

تامول عمل ني وودت

يتم تدوين جميع تفاعلات ومساعدات Crown PlaySafe لضمان إمكانية مراجعة عملياتنا وخدماتنا وتحديثها بشكل فعال. عند توفرها، قد تشمل:

- تاريخ ووقت التفاعل.
- أسباب التفاعل.
- تفاصيل التفاعل وأي دعم مقدم.
- تفاصيل رد الضيف.
- تاريخ ووقت تسجيل المعلومات.
- اسم الضيف إذا ذكره أو إذا كان متاحاً.

يتم الاحتفاظ بالتفاعلات والمعلومات الشخصية التي يسجلها Crown وفقاً لقوانين الخصوصية الأسترالية. يتم جمع هذه المعلومات لأغراض وفاء كراون بالتزامها باتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع الضيوف من التعرض للأذى نتيجة للمقامرة في كراون.

لمزيد من المعلومات حول كيفية تعامل كراون بيرث مع المعلومات الشخصية، وكيف يمكنك تقديم شكوى بشأن الخصوصية، يرجى الاطلاع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا والمتاحة على الموقع <https://www.crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy>

بعلل لا نم ةحارتسا

كجزء من التزامنا بدعم تجارب المقامرة الآمنة والممتعة، من واجبتنا التأكد من أن الضيوف يأخذون فترات راحة منتظمة من المقامرة للمساعدة في تخفيف ومنع حدوث ضرر مالي أو اجتماعي أو غير ذلك.

يشجع كراون جميع الضيوف على أخذ فترات راحة منتظمة من المقامرة، وقد نقوم بتسجيل الوصول مع الضيوف من وقت لآخر. سيتم الاتصال بالضيوف الذين نلاحظ أنهم يمارسون المقامرة بشكل مستمر لمدة ثلاث (3) ساعات أو أكثر ونشجعهم على أخذ استراحة لمدة خمسة عشر (15) دقيقة من المقامرة.

نوارك داور عم ي طاعتل او ةدعاسملا

يتمحور التعاطي مع الضيوف حول التركيز على راحتهم والاستعانة بشكل أفضل بالمراقبة والملاحظة لمنع حدوث الضرر. سيتم اتباع طريقة التعاطي حسب كل موقف، وقد يشمل ذلك:

- تشجيع الضيف على أخذ قسط من الراحة واستكشاف وسائل الترفيه الأخرى غير المقامرة في كراون.
- فرض استراحة بعيداً عن مناطق الألعاب في Crown.
- تعزيز خيارات طلب المساعدة والدعم من المنظمات المجتمعية.
- توفير معلومات حول استراتيجيات اللعب الأكثر أماناً و / أو عوامل الخطر المرتبطة بالضرر.
- تشجيع الضيف على وضع ميزانية قبل المقامرة، وعدم تخطي هذه الميزانية والسعي للحصول على مزيد من الأموال.
- مناقشة إعداد حد الالتزام المسبق أو طباعة بيانات النشاط أو وسائل تخفيف الضرر الأخرى.
- مناقشة الإقصاء الذاتي أو أخذ قسط من الراحة.
- إصدار إقصاء غير طوعي.

من المهم أن نضع توقعات واقعية وأن نخلق تجربة مقامرة آمنة لضيوفنا. لن نعرز أو نشجع المعلومات غير الصحيحة حول المقامرة في اتصالاتنا. تتضمن أمثلة عما لن نفعله ما يلي:

- إخبار الضيوف أنه يمكنهم كسب المال من لعب آلة الألعاب أو لعبة الطاولة.
- إخبار الضيوف بأن آلة الألعاب أو الجائزة الكبرى لآلة الألعاب قد دفعت أو لم تدفع، أو أنها مستحقة الدفع.
- التحقق من صحة المعتقدات حول الحظ أو الخرافات.
- إخبار الضيف بأن "الوشيك يخطئ" يعني أن آلة الألعاب على وشك دفع المكاسب.
- اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن الدوران على آلة الألعاب ليس مستقلاً عن دوران آخر على آلة الألعاب هذه.
- اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك طرق يمكن للضيف استخدامها للفوز عند لعب آلة ألعاب أو لعبة طاولة (على سبيل المثال، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل سطر أو عدد الخطوط التي يتم الرهان عليها).
- زرع فكرة أن الضيف سيفوز بإخباره أنه يستحق الفوز.

• مناقشة خدمات دعم الإقصاء الذاتي والمقاومة وعرض مرافقة الضيف إلى مركز Crown PlaySafe الخاص بنا.

كجزء من التزامنا بقواعدنا، قد يطلب من الضيوف الذين يعتبرون أنهم لم يأخذوا فترات راحة كافية في اللعب، أو الذين تظهر عليهم علامات ملحوظة تشير إلى تعرضهم لضرر المقاومة، مغادرة الكازينو وعدم العودة لمدة لا تقل عن أربع وعشرين (24) ساعة.

من المهم أن يأخذ الضيوف فترات الراحة الإلزامية هذه في اللعب. سنستخدم بعض الطرق لتنفيذ فترات الراحة بما في ذلك: إنشاء ومشاركة إيدخلات التسجيل مع أعضاء الفريق الآخرين، ومراقبة منطقة المقاومة، واستخدام التنبيهات من خلال عدد من الوسائل.

بيئة القمار

نوارك قيرف ءاضعأ

لدينا أعضاء فريق Crown Plsayafe الذين تلقوا تدريباً متخصصاً في الوقاية من أضرار المقاومة ودعمها. يطلب من فريق Crown PlaySafe إكمال التدريب المعتمد في بداية دورهم.

لدينا أيضاً سفراء PlaySafe، الذين هم في طابق الكازينو لمراقبة علامات الضرر المحتملة وتقديم المساعدة في الوقت المناسب.

يتم تدريب جميع فريق الألعاب لدينا على مراقبة فترات اللعب والعلامات التي يمكن ملاحظتها والتصعيد عند الضرورة.

لا يسمح لأعضاء فريق كراون بالمشاركة في أنشطة المقاومة في أي من ممتلكات كراون. بالنسبة لأي عضو يحتاج إلى دعم للمقاومة الخاصة به أو سلوك المقاومة لأحد أفراد الأسرة، تقدم Crown المساعدة المهنية من خلال "برنامج مساعدة الموظفين" الخاص بنا.

يتم تزويد أعضاء فريق كراون بتدريب منتظم للتأكد من أنهم على دراية بالمخاطر المتزايدة. وضعت كراون إجراءات تشغيل داخلية وبروتوكولات اتصال لتزويد أعضاء الفريق بالدعم والتوجيه والإحالات إلى خدمات الدعم.

يتوفر مركز Crown PlaySafe والموارد لجميع أعضاء فريق Crown.

الشيء الجيد هو أن هناك الكثير من الخيارات لأخذ قسط من الراحة:

- استخدام إحدى مناطق الردهة المتوفرة في جميع أنحاء المنتجع
- تناول الطعام في أحد منافذ الطعام والشراب العديدة
- زيارة محلات البيع بالتجزئة الموجودة في المنتجع
- استكشاف المناطق المحيطة الجميلة بالمنتجع
- الاستمتاع بالمشي في الخارج

يتم أيضاً تطبيق سياسات فترة اللعب اثنتي عشرة (12) ساعة يومياً وثمانية وأربعين (48) ساعة أسبوعياً في Crown. يجب أن نتخذ جميع الخطوات المعقولة لعدم السماح للضيف بالمقاومة على آلة ألعاب أو لعبة طاولة لمدة:

- اثنتي عشرة (12) ساعة أو أكثر من اللعب التراكمي في أي فترة أربع وعشرين (24) ساعة.
- ثمانية وأربعون (48) ساعة أو أكثر من اللعب التراكمي في أي فترة سبعة (7) أيام.

إذا وصل وقت المقاومة إلى هذه الحدود، فسيطلب من المقامر أخذ فترات الاستراحة التالية:

- اثنتا عشرة (12) ساعة في فترة أربع وعشرين (24) ساعة، سنطلب منك أخذ استراحة إلزامية لمدة أربع وعشرين (24) ساعة.
- ثمان وأربعون (48) ساعة في أي فترة سبعة (7) أيام، سنطلب منك أخذ استراحة إلزامية لمدة اثنين وسبعين (72) ساعة أو ثلاثة (3) أيام.

يتضمن ذلك اللعب في لعبة واحدة و / أو ألعاب متعددة و / أو مجموعة من اللعب على TGS وEGMs. من المهم أن نفهم أن فترات اللعب تنطبق على كل من TGS والألعاب الإلكترونية EGMS. فترة التشغيل تراكمية وتتضمن الوقت المستغرق في أي من المنتجين.

سنقوم بدورنا بدعم فواصل اللعب من خلال:

- مطالبة الضيف بمغادرة منطقة الألعاب طوال مدة استراحة اللعب، والتي تبدأ عند مغادرة منطقة الألعاب.
- مراقبة الضيوف المغادرين ومراقبة المنطقة لمعرفة ما إذا كان الضيف سيعود.
- فرض استثناء مؤقت (انظر القسم التالي)، إذا كان ذلك مطلوباً لضمان حصول الضيف على الاستراحة المطلوبة.

يجب ألا يقل عمر الضيوف عن 18 عاما للدخول إلى الكازينو. يحظر القانون المقامرة من قبل الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما. يراقب فريق أمن كراون جميع المداخل على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع وسيطلب إثباتا مناسبيا للعمر عند الاقتضاء. لن يسمح بدخول الشخص إلا إذا قَدِّم هوية مقبولة.

تشارك جميعا مسؤولية طلب إثبات العمر عندما يكون هناك عدم يقين إذا كان الضيف قاصرا. سيتم تنبيه Crown Security وإذا تعذر تقديم بطاقة هوية مقبولة، يتم رفض دخول الضيف إلى الكازينو.

نِيْب قَارْمَلَا رِيْغ لَافْطَالَا

تلتزم كراون بضمان سلامة وأمن كل من يستخدم منشأتنا وخدماتنا. على هذا النحو، يجب على الآباء أو الأوصياء الذين يجلبون أطفالا (أو أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما) إلى كراون عدم تركهم دون مراقبة، بما في ذلك أثناء الإقامة في فنادقنا. لا يسمح للنزلاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما بالإقامة داخل فندق كراون ما لم يكونوا برفقة وصي قانوني أو شخص بالغ مسؤول.

يطلب من أعضاء فريق كراون الإبلاغ عن وجود الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما إلى قسم الأمن في كراون.

ستعمل كراون سيكيوريتي، بدعم من فريق كراون بلاي سيف، على إنشاء:

- هوية الطفل أو الشاب.
 - تحديد مكان وجود الوالد أو الوصي.
 - إثبات أن الشخص البالغ هو والد الطفل أو الوصي عليه.
- ويجوز أيضا إحالة المسألة إلى الشرطة و/أو حماية الطفل إذا لزم الأمر.

فِيْس يَالْب نَوَارِك قِيْرَف

سيجد الضيوف العديد من علامات Crown PlaySafe والموارد والاتجاهات في جميع أنحاء الكازينو، بما في ذلك تذكيرات بأن أعضاء فريق Crown PlaySafe متاحون لمساعدة جميع الضيوف. يدعم فريق Crown PlaySafe الوقاية من أضرار المقامرة من خلال:

- تقديم وتسهيل الإحالات إلى خدمات الدعم المجتمعي.
- مراقبة الكازينو وضمان الامتثال للوائح المقامرة والتشريعات ذات الصلة وهذا القانون.
- ضمان ومساعدة أعضاء الفريق الآخرين على الإبلاغ و / أو تسجيل ملاحظات علامات ضرر المقامرة والتفاعلات والتدخلات.
- مراقبة الضيوف الذين يظهرون سلوكا يتوافق مع ضرر المقامرة ويتدخلون لتقديم المساعدة.
- توفير التدريب والمشورة لأعضاء الفريق حول اكتشاف أضرار المقامرة وكيفية الاستجابة.
- القيام بتدخلات حيث لوحظت علامات الضرر أو حيث يتم الوصول إلى فترات اللعب المحددة.
- الرد على استفسارات الضيوف ومخاوفهم.

يجتمع أعضاء فريق Crown PlaySafe المعينون مع مقدمي علاج المقامرة والدعم على أساس منتظم لضمان كفاية عمليات الاتصال والإحالة.

يتحمل فريق Crown PlaySafe مسؤولية الإبلاغ عن الانتهاكات المعروفة أو المشتبه بها إلى الإدارات الداخلية المعنية داخل Crown.

يلال فارصل ا هزهجا

تقع أجهزة الصراف الآلي بعيدا عن طابق ألعاب الكازينو وتخضع لحدود السحب النقدي.

ةءاضإل ا

يتم توفير الإضاءة الكافية في الكازينو للحفاظ على سلامتك ولضمان قدرة فريقنا على خدمتك.

تاعاسل ا

يتم عرض الساعات في مناطق المقامرة لدينا وعلى شاشات eTG و EGM وألعاب الطاولة حتى يتمكن الضيوف من تتبع الوقت.

تاعاسل ا

لدى Crown وكالة TAB (ومحطات المراهنة الإلكترونية TAB). بصفتها وكيلة، سوف تمثل كراون وتلتزم بقواعد السلوك الخاصة ب TAB. تتوفر نسخة من قواعد السلوك الخاصة ب TAB من وكالة TAB عند الطلب.

ةرم اقملا ريغ تارايخ

يمكن لضيوف Crown الاستمتاع بمجموعة من أشكال الترفيه غير المتعلقة بالمقامرة، بما في ذلك المسرح والموسيقى والبارات والمطاعم ومرافق الفندق.

لوحكل ل ةل ووؤسمل ا ةم دخل ا

لن يسمح لأي شخص مخمور أو يبدو أنه مخمور بالدخول أو البقاء في المناطق المرخصة للخمر في كراون، بما في ذلك الكازينو. بموجب قانون مراقبة الخمر لعام 1988 (WA)، يكون الشخص مخمورا إذا بدا أن كلامه أو توازنه أو تنسيقه أو سلوكه ضعيف بشكل ملحوظ، ومن المعقول في هذه الظروف الاعتقاد بأن الضعف ناتج عن تناول الكحول أو المخدرات الأخرى.

ضارقل ا او نامتئال ا ل او مأل ا فرص

يمكن للضيوف الذين حصلوا على المكاسب استلام المدفوعات (وفقا لشروط معينة) جزئيا أو كليا نقدا (أو ما يعادلها نقدا) أو شيك أو تحويل الأموال الإلكتروني (إن وجد) أو الفيشات. سيتم تشجيع الضيوف الذين تلقوا دفعات كبيرة بقيمة 5000 دولار أو أكثر في طابق الكازينو الرئيسي، و10000 دولار أو أكثر في قاعة Pearl Room، على "التهدئة" عن طريق أخذ الدفع جزئيا أو كليا عن طريق الشيكات أو تحويل الأموال. يتوفر المزيد من المعلومات عند الطلب من جميع الصرافين في كازينو كراون.

CROWN PLAYSAFE: ةحيصن



يمكن أن يكون طلب دفع أرباحك عن طريق الشيك جيدا للبقاء ضمن الحدود الشخصية وحماية أرباحك من احتمال استخدامها لمواصلة المقامرة.

لن تقدم كراون رصيذا أو تقرض أموالا للضيوف لغرض المقامرة بخلاف ما وافقت عليه GWC.

يمكن للضيوف التقدم بطلب للحصول على حساب إيداع لأغراض المقامرة، وفقا لشروط وأحكام حساب إيداع كراون المتوفرة على موقع كراون الإلكتروني.

أنت تختار ما نرسله لك

لن يرسل كراون أي تسويق مباشر للضيوف ما لم يقدموا موافقتهم على تلقي المواد التسويقية. يضمن رمز Crown PlaySafe الخاص بنا أيضا أن الضيوف يمكنهم:

- التسجيل للحصول على بطاقة لاعب أو برنامج ولاء دون الحاجة إلى الاشتراك في تلقي المواد التسويقية.
- إلغاء الاشتراك في المواد التسويقية في أي وقت والتوقف عن تلقي المواد في غضون خمسة أيام عمل من الإخطار بإلغاء الاشتراك.

لن ترسل كراون عن قصد أو سابق معرفة أي مواد إعلانية أو ترويجية تتعلق بالمقامرة إلى الضيوف المستعدين. لن تقدم كراون أي ائتمان أو قسيمة أو مكافأة أو أي ميزة أخرى لتشجيع أي شخص على الموافقة أو الاستمرار في الموافقة على تلقي التسويق المباشر.

إعلانات المقامرة والعروض الترويجية

تعلن Crown وتروج لمجموعة من الخدمات والترفيه وخيارات الترفيه، بما في ذلك المقامرة. يتم تنظيم إعلانات كراون وعروضها الترويجية من خلال التشريعات المعمول بها وقواعد السلوك الأخلاقي للإعلان، على النحو الذي اعتمده الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين.

امثالا لجميع المتطلبات المعمول بها، يجب على الإعلانات والعروض الترويجية:

- ألا تكون كاذبة، أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز.
- الحصول على موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فاز بجائزة قبل النشر في الإعلان أو الترويج (باستثناء ما يقتضيه القانون).
- ألا تكون مسيئة أو غير لائقة بطبيعتها.
- ألا تخلق انطباعا بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي.
- عدم إدامة أساطير أو مغالطات القمار.
- عدم الترويج لاستهلاك الكحول أثناء الانخراط في منتجات القمار.
- تخضع إعلانات المقامرة والعروض الترويجية لعملية مراجعة داخلية صارمة لضمان امثالنا لجميع الالتزامات القانونية، بالإضافة إلى التأكد من:
- عدم القيام بتسويق المقامرة عن قصد للضيوف المستعدين أو الضيوف الذين تم تعليق حضورهم أو حذف أسماءهم من برنامج Crown Rewards.
- عدم تصوير الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ثمانية عشر (18) عاما وعدم بث الصور إلا وفقا للقوانين أو المعايير المعمول بها.
- عدم استهداف فئات المجتمع الضعيفة أو المحرومة.
- تقييم وبذل كل جهد ممكن لعدم تصوير الناس بطريقة تميز ضد شخص أو قسم من المجتمع على أساس العرق، أو الأصل أو الجنسية أو الجنس أو العمر أو التفضيل الجنسي أو الدين أو الإعاقة أو المعتقد السياسي.
- إبلاغ الضيوف بالشروط والأحكام والقيود المعمول بها، أو كيف يمكن إيجاد معلومات حول الشروط والأحكام والقيود المعمول بها.

للتعليقات والشكاوى المتعلقة بتوفير المقامرة وهذا القانون، يمكن للضيوف:

- أكمال نموذج الملاحظات على: www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us
- الاتصال بـ Crown عبر الهاتف على الرقم 1800 556 688
- إرسال رسالة إلى صندوق بريد 500، فيكتوريا بارك WA 6979
- تسليم خطاب شخصيا إلى أحد أعضاء فريق Crown PlaySafe.

يمكن أيضا تقديم شكوى من قبل أي ضيف مباشرة إلى وزارة الحكومات المحلية، والرياضة والقطاعات الثقافية (DLGSCI) من خلال زيارة

<https://www.dlgsc.wa.gov.au/department/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion>

نلتزم بأن أي شكوى يتم تلقيها:

- نقوم بالنظر فيها والاستجابة لها في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.
- نتحقق منها بطريقة حساسة.
- نسجلها في نظام علاقات عملاء Crown ومن قبل فريق Crown PlaySafe (حيثما ينطبق ذلك).
- تدار وتحل وفقا لجميع المتطلبات المعمول بها.

يتم الإقرار بجميع شكاوى الضيوف، حيثما أمكن، في غضون 3 أيام عمل من استلام الشكوى، وسيتم تقديم الحل في نقطة الاتصال الأولى أو في غضون 7 أيام عمل (ما لم تكن هناك حاجة إلى مزيد من التحقيق).

في إدارة شكاوى الضيوف وحلها، سوف تتمثل كراون للالتزامات القانونية ذات الصلة، بما في ذلك حماية خصوصية ضيوفنا.

عندما تكون الشكوى تتعلق بمسألة مقامرة ولا تزال دون حل، يمكن للضيوف إحالة شكاوهم إلى DLGSCI.

نواركل لعبات الالاتال تاهج

مقرلا	مسإلا	ينورتكلإلإل عقومو
1800 801 098	Crown PlaySafe Centre	cps@crowperth.com.au www.crowperth.com.au/ crown-playsafe

يرخالالاتال تاهج

مقرلا	مسإلا	ينورتكلإلإل عقومو
1800 858 858	National Gambling Helpline دعاسم 24/7	gamblinghelponline.org.au 24 تنرتنإلإل ربع ةشدرد (عوبسألإل ف مأيأ 7 ةعاس gambleaware.com.au
08 9325 6644 (تاعاس لالخال لمعلا)	Gambling Help WA (CentreCare WA)	www.centrecare.com.au
13 11 14	Lifeline	lifeline.org.au
1300 224 636	Beyond Blue	beyondblue.org.au
1300 364 277	Relationships Australia	relationships.org.au



Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN