क्राउन प्लेसेफ पर्थ आचार संहिता

Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play

CROWN

विषय-सूची

क्राउन प्लेसेफ	**2**
संहिता का परिचय	**3**
जुए संबंधी दायित्वों के प्रति क्राउन की जिम्मेदार सेवा	3
संहिता का आकलन करना	3
प्रत्येक अतिथि के लिए कुछ न कुछ	**4**
क्राउन प्लेसेफ सेंटर	5
सुरक्षित खेल-सीमाएँ और सीमाओं का प्रबंधन	7
प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट (खिलाड़ी गतिविधि विवरण)	7
जुए संबंधी उत्पाद की जानकारी	8
बहिष्करण प्रोग्राम	**8**
बदलाव लाना: स्व-बहिष्करण (सेल्फ़-एक्सक्लूज़न)	8
दूसरों की मदद करना: तीसरे पक्ष द्वारा बहिष्कार	9
अनैच्छिक बहिष्करण	9
बहिष्करण के खिलाफ अपील करना	10
बहिष्करण का उल्लंघन	11
बहिष्करण की समाप्ति	11
निरस्तीकरण के लिए आवेदन कैसे करें	11
अपने अतिथियों पर नज़र रखना	**13**
जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण	14
सहायता और वार्तालाप	16
जानकारी को रिकॉर्ड करना	17
खेल के दौरान आवश्यक ब्रेक	**17**
जुआ खेलने संबंधी माहौल	**19**
क्राउन टीम के सदस्य	19
क्राउन प्लेसेफ टीम	20
नाबालिग	21
बच्चे जो किसी अभिभावक के साथ न हों	21
नकद निकालना, क्रेडिट और उधार लेना	22
ATM, प्रकाश व्यवस्था और घड़ियाँ	22
एजेंसियाँ	22
गैर-जुआ संबंधी विकल्प	23
शराब के प्रति जिम्मेदार सेवा	23
जुआ संबंधी विज्ञापन और प्रचार	24
इसका चयन करें कि हमारे द्वारा आपको क्या भेजा जाये	25
अतिथियों द्वारा फीडबैक (प्रतिक्रियाएँ) और शिकायतें	**26**
समर्थन संपर्क	**27**

क्राउन प्लेसेफ

क्राउन प्लेसेफ के द्वारा हम सुरक्षित, उत्तरदायी और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्धित हैं। हम क्राउन में सभी अतिथियों के लिए जुआ खेलना आनंद और सामाजिक मनोरंजन का स्रोत बनाना चाहते हैं।

अधिकांश अतिथियों के लिए, क्राउन में जुआ खेलना सकारात्मक और आनंदपूर्ण अनुभव है। हालाँकि, हम यह भी समझते हैं कि कुछ अतिथियों के लिए हमारे उत्पादों का अनुभव गैर मनोरंजक ढंग से हो सकता है; जो अतिथि, उनके परिवार और व्यापक समुदाय के लिए नुकसान पैदा कर सकते हैं। इसके परिणामस्वरूप सुरक्षित और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता नजरअंदाज होती है। यदि स्पष्ट शब्दों में कहा जाये तो, हम यह नहीं चाहते कि क्राउन में जुआ खेलने से हमारे किसी भी अतिथि को नुकसान हो।

क्राउन प्लेसेफ "जिम्मेदार ढंग से जुआ खेलना" के प्रति हमारे दृष्टिकोण के विकास को दर्शाता है। क्राउन प्लेसेफ ऐसी देखभाल के लिए हमारा नया और बेहतर दृष्टिकोण है जो:

- अपने अतिथियों की भलाई को केंद्र में रखता है।
- जुए से होने वाले नुकसान का सामना करने वाले लोगों का समर्थन करने से लेकर नुकसान को शुरू में ही रोकने पर ध्यान केंद्रित करता है।
- निरंतर शोध और आकलन के द्वारा लगातार सुधार के लिए प्रतिबद्धित है, और सकारात्मक और सुरक्षित अतिथि अनुभव प्रदान करने के लिए अपने अतिथियों, औद्योगिक विशेषज्ञों, स्वतंत्र शोधकर्ताओं और अन्य हितधारकों के साथ संबंध बनाता है।

क्राउन प्लेसेफ आचार संहिता (हमारी 'संहिता') क्राउन में जुए के परिणामस्वरूप अतिथियों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए क्राउन द्वारा सभी उचित कदम उठाने की प्रतिबद्धता को निर्धारित करती है।

संहिता द्वारा सभी अतिथियों के लिए प्रोग्राम और समर्थनों का विवरण प्रदान किया जाता है, जिसमे अधिक सूचित विकल्प चुनने में मदद करने वाली जानकारी, सुरक्षित खेल में सहायता प्रदान करने वाले उपकरणों के बारे में सीखना या जुए से संबंधित चिंताओं के लिए समर्थन मांगना शामिल होता है।

सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करने के लिए अपनी यात्रा को जारी रखते हुए हम अपने सभी अतिथियों से उनके अनुभवों के बारे में सुनना चाहते हैं। हम सुरक्षित, उत्तरदायी और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने में सर्वश्रेष्ठ होने के बारे में जानने के लिए निरंतर सुधार और प्रतिक्रियाओं को महत्व देने के लिए प्रतिबद्धित हैं।

इस दस्तावेज़ में, "क्राउन" के संदर्भ का अर्थ क्राउन पर्थ से है।

संहिता का परिचय

हमारी संहिता द्वारा सुरक्षित खेल और जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता को दर्शाया गया है और यह अतिथियों के साथ दैनिक वार्तालाप संबंधी मार्गदर्शन प्रदान करती है।

जुए संबंधी दायित्वों के प्रति क्राउन की जिम्मेदार सेवा

संहिता निम्नलिखित कार्यों के प्रति क्राउन के दायित्वों और कर्तव्यों को निर्धारित करती है:

- सुरक्षित वातावरण में जुए संबंधी सेवाएँ प्रदान करना।
- क्राउन में किसी भी अतिथि को जुए संबंधी नुकसान से बचाने के लिए सभी उचित कदम उठाना।
- जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण दर्शाने वाले अतिथियों पर सक्रिय रूप से निगरानी रखना और उनकी भलाई के लिए सभी उचित कदम उठाना।
- जब किसी अतिथि में जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण नजर आयें तो उन्हें समर्थन प्रदान करने और उस नुकसान को कम करने के लिए हस्तक्षेप करना।
- इस संहिता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उचित रूप से कुशल और प्रशिक्षित टीम के सदस्यों का होना सुनिश्चित करना, जिसमें नुकसान के लक्षण जांचने के लिए अतिथियों पर सक्रिय रूप से निगरानी रखना भी शामिल है।

संहिता का आकलन करना

सुरक्षित जुआ वातावरण प्रदान करने में संहिता की प्रभावशीलता को सुनिश्चित करने के लिए क्राउन द्वारा हर साल कम से कम एक बार हमारी संहिता की समीक्षा की जाती है।

प्रत्येक अतिथि के लिए कुछ न कुछ

हम सभी अतिथियों को समय पर उचित जानकारी और समर्थन प्रदान करने के लिए प्रयासरत हैं। इस अनुभाग में सुरक्षित और आनंदपूर्ण जुए संबंधी अनुभव प्रदान करने के हमारे अभियान के तहत क्राउन सिडनी में उपलब्ध प्रोग्राम और दृष्टिकोणों का संक्षिप्त विवरण प्रदान किया गया है।

मुझे संहिता की प्रति कहाँ से मिल सकती है?

- किसी भी क्राउन रिवॉर्ड्स डेस्क या कैशियर काउंटर पर (प्रिंटिड प्रतियाँ और QR कोड)।
- क्राउन प्लेसेफ सेंटर में व्यक्तिगत रूप से, या 1800 801 098 पर संपर्क करें।
- www.crownperth.com.au/crown-playsafe पर ऑनलाइन जहाँ आपको सुरक्षित खेल संबंधी और अधिक जानकारी मिलेगी तथा आप हमारी आचार संहिता की प्रति भी डाउनलोड कर सकते/ती हैं।

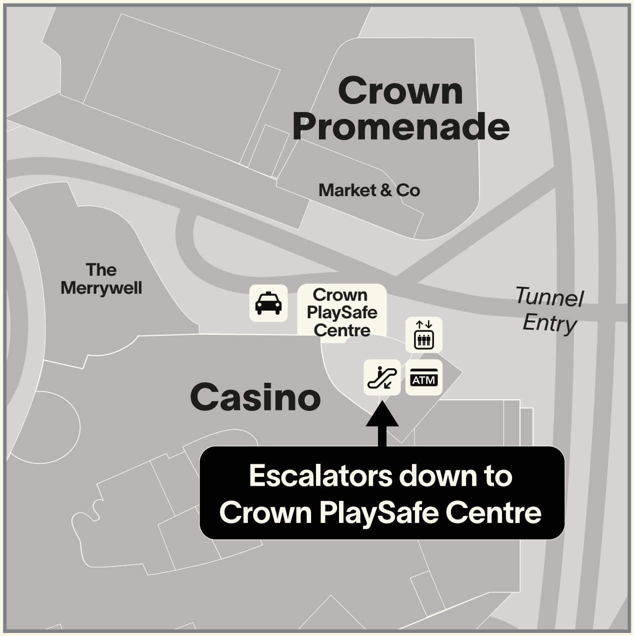
क्राउन प्लेसेफ सेंटर

क्राउन प्लेसेफ सेंटर प्रतिदिन, पूरे दिन खुला रहता है। यह ऐसा स्थान है जहाँ सभी अतिथियों को उनके जुए संबंधी अनुभव को सकारात्मक बनाने के लिए कई प्रकार की सेवाएँ प्रदान की जाती हैं। हमारी विविध टीम में विभिन्न भाषाएँ बोलने वाले सदस्य और गोपनीय अनुवाद प्रदान करने के लिए बाहरी सेवा प्रदाता हैं। वे भाषा अंतर को समाप्त करने में मदद के लिए उपलब्ध हैं ताकि सहयोग, समझ और समावेशिता को सुनिश्चित किया जा सके।

हमारा क्राउन प्लेसेफ सेंटर ईस्टर्न टनल एंट्रेंस के निचले स्तर पर स्थित है। क्राउन प्लेसेफ सेंटर स्वागतयोग्य, आरामदायक और शांत स्थान है, जहाँ अतिथि हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम से भरोसेमंद रूप से बातचीत कर सकते हैं।

किसी भी टीम के साथ बातचीत करने में निम्नलिखित ढंग मददगार हो सकते हैं:

- सकारात्मक जुआ अनुभव को बढ़ाने और नुकसान के जोखिम को कम करने में मदद करने के लिए उपयोगी सलाह और जानकारी।
- जुआ समर्थन सेवाओं, वित्तीय परामर्श समर्थन सेवाओं और अन्य सामुदायिक संगठनों के लिए गोपनीय रेफरल।
- क्राउन के बहिष्करण प्रोग्राम पर महत्वपूर्ण जानकारी।
- किसी और के जुए से संबंध के बारे में मार्गदर्शन और समर्थन।
- प्लेसेफ लिमिट्स के माध्यम से प्रतिबद्धता सीमा (कमिटमेंट लिमिट) निर्धारित करने में सहायता।
- किसी खिलाड़ी द्वारा खेल में बिताए गए समय के साथ ही जीत और हार की जांच करने के लिए प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट तक पहुँच प्राप्ति के लिए निर्देश।
- मार्केटिंग संचार को प्राप्त न करने में सहायता।



क्राउन प्लेसेफ सेंटर कहाँ पर स्थित है?

क्राउन प्लेसेफ सेंटर ईस्टर्न टनल एंट्रेंस के निचले स्तर पर स्थित है।

वैकल्पिक रूप से, आप निम्नलिखित कर सकते हैं:

- क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य को 1800 801 098 पर संपर्क करें (यदि आवश्यक हो तो दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है)।
- cps@crownperth.com.au पर ईमेल करें
- www.crownperth.com.au/crown-playsafe पर जाएँ

सुरक्षित खेल सीमाएँ (प्ले सेफ लिमिट्स)

प्ले सेफ लिमिट्स प्रोग्राम पूर्व प्रतिबद्धता प्रोग्राम है जिसे अतिथियों को अपने खेलने की सीमा को निर्धारित करते हुए अपने समय और पैसे का हिसाब रखने में मदद प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। प्ले सेफ लिमिट्स द्वारा क्राउन रिवार्ड्स* सदस्यों को इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग मशीन (EGMs) या इलेक्ट्रॉनिक टेबल गेम्स (eTGs) खेलते समय स्वैच्छिक धन और/या समय सीमा निर्धारित करने की अनुमति दी जाती है। सीमा-निर्धारण निम्नलिखित दो तरीकों से की जा सकती है:

1. कैसीनो के रिवरसाइड प्रवेश द्वार के पास स्थित क्राउन रिवार्ड्स डेस्क पर।
2. हमारे क्राउन प्लेसेफ सेंटर में स्थित क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य से बात, या 1800 801 098 पर संपर्क करके।

*क्राउन रिवार्ड्स प्रोग्राम (क्राउन रिवार्ड्स) सदस्यों को कुछ लाभ और विशेषाधिकार प्रदान करने के लिए हमारा लॉयल्टी प्रोग्राम है।

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट द्वारा इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग गतिविधि के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है, और इससे अतिथियों को बिताए गए समय, साथ ही उनकी जीत और हार पर नज़र रखने में मदद मिलती है। क्राउन रिवॉर्ड्स द्वारा क्राउन रिवॉर्ड्स सदस्यों को किसी भी समय स्टेटमेंट तक पँहुच प्राप्त प्रदान की जाती है।

स्टेटमेंट तक निम्नलिखित रूप से पँहुच प्राप्त की जा सकती है:

- किसी भी क्राउन रिवॉर्ड डेस्क पर
- वाउचर जारी करने वाले कियॉस्क (VIK) से स्व-सेवा द्वारा
- क्राउन रिवार्ड्स जानकारी हॉटलाइन 1300 827 696
- हमारे क्राउन प्लेसेफ सेंटर में स्थित क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य से बात, या 1800 801 098 पर संपर्क कर

क्राउन प्लेसेफ टिप:
अपनी प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट की नियमित रूप से समीक्षा करके स्वयं को सूचित रखें।

जुए संबंधी उत्पाद की जानकारी

कैसीनो में खेलने के लिए उपलब्ध सभी TGs, eTGs और EGMs के जुए के खेल संबंधी नियमों के बारे में क्राउन द्वारा जानकारी प्रदान की जाती है। यह सभी नियम क्राउन की वेबसाइट crownperth.com.au पर भी उपलब्ध हैं। गेमिंग इनफार्मेशन टर्मिनलों में कैसीनो के सभी खेलों में जीतने की संभावनाओं के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान की जाती है, और ये कैसीनो फ़्लोर पर स्थित हैं। यदि आप क्राउन द्वारा पेश किए गए उत्पादों के बारे में और अधिक जानकारी चाहते हैं, तो हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम आपको इस संबंध में जानकारी देने में प्रसन्नता महसूस करेगी।

बहिष्करण प्रोग्राम

हमारे बहिष्करण प्रोग्राम जुआ खेलना बंद करने या जुए से ब्रेक लेने की इच्छा रखने वाले अतिथियों के लिए आसानी से उपलब्ध हैं। हम उन्हें भी सहायता प्रदान करते हैं जिन्हें हमारे किसी अतिथि के जुआ खेलने के संबंध में चिंता है।

क्राउन द्वारा जानकारी को एकत्रित, प्रतिधारित और बहिष्करण प्रोग्राम से एकत्रित जानकारी का खुलासा अपनी गोपनीयता नीति और लागू गोपनीयता कानूनों के अनुसार ही किया जायेगा।

बदलाव लाना: स्व-बहिष्करण

हमारी विशेषज्ञ टीम के सदस्य ऐसे अतिथियों की सहायता के लिए सप्ताह के सातों दिन, दिन के 24 घंटे उपलब्ध हैं, जो स्वेच्छा से खुद को कैसीनो से बहिष्कृत करने की इच्छा रखते हैं। जो अतिथि स्व-बहिष्करण का विकल्प चुनते हैं, वे एक आसान अनुरोध के माध्यम से स्वयं को सभी क्राउन प्रॉपर्टी से बाहर कर सकते हैं।

स्व-बहिष्करण अब क्राउन की वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध है और इसे क्राउन टीम के किसी भी सदस्य से बातचीत किए बिना या क्राउन में आये बिना ही पूरी तरह से ऑनलाइन (https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change) पूरा किया जा सकता है । वेबसाइट में ऑनलाइन फॉर्म प्रदान किया गया है जिसमें सफलतापूर्वक बहिष्करण प्रक्रिया के लिए सभी आवश्यक चरण शामिल किये गए हैं। इस प्रक्रिया के लिए पूर्ण स्व-सत्यापन फोटो की आवश्यकता होती है। एक बार पूरा किये जाने पर, क्राउन ईमेल या आपके पसंदीदा संपर्क माध्यम से बहिष्करण की प्रक्रिया और पुष्टि करेगा।

क्राउन द्वारा उचित कदम उठाये जाते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जाए कि स्व-बहिष्कृत अथितियों को कैसीनो में प्रवेश की अनुमति प्रदान नहीं की जाती है, और यह सुनिश्चित हो कि उन्हें क्राउन में जुए से संबंधित विज्ञापन या अन्य प्रचार सामग्री से दूर रखा जाता है।

दूसरों की मदद करना: तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्कार

हमारा तृतीय पक्ष बहिष्करण प्रोग्राम अन्य लोगों को किसी व्यक्ति की जुए संबंधी चिंताओं के व्यवहार की समीक्षा के लिए आवेदन करने का महत्वपूर्ण अवसर प्रदान करता है। क्राउन प्लेसेफ सेंटर के माध्यम से महत्वपूर्ण अन्य लोगों को सहायता प्रदान की जा सकती है।

यह आवश्यक नहीं है कि समीक्षाधीन अतिथि को आवेदन के बारे में बताया जाए।। हालाँकि, हम आवेदन करने से पहले अतिथि के साथ अतिथि संबंधी चिंताओं और स्वैच्छिक स्व-बहिष्करण प्रोग्राम के बारे में चर्चा करने की सलाह देते हैं।

तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्करण का आवेदन कैसे करें:

1. हमारी वेबसाइट से या क्राउन प्लेसेफ सेंटर से संपर्क करके आवेदन पत्र की प्रतिप्राप्त करें;
2. वैधानिक घोषणा अनुभाग को पूरा करें और आवेदन को अधिकृत गवाह द्वारा हस्ताक्षरित किया जाना सुनिश्चित करें; और
3. जिस व्यक्ति के लिए आप तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्करण के लिए आवेदन कर रहे हैं उसकी हाल ही की फोटो के साथ और आवेदन में प्रदान की गई जानकारी का समर्थन करने वाले साक्ष्य के साथ आवेदन को जमा करें।

एक बार जमा किये जाने पर, क्राउन द्वारा इस जानकारी की समीक्षा यह निर्धारित करने के लिए की जायेगी कि यदि तृतीय पक्ष बहिष्करण या किसी अन्य प्रकार के समर्थन के साथ आगे बढ़ने के लिए पर्याप्त जानकारी उपलब्ध है।

अनैच्छिक बहिष्करण

क्राउन जुए संबंधी व्यवहार के कारण स्वयं को या दूसरों को नुकसान के संभावित जोखिम में डालने वाले किसी भी अतिथि को अनैच्छिक रूप से बहिष्कृत करने का अधिकार रखता है।

ऐसी परिस्थितियाँ हो सकती हैं जहाँ क्राउन कैसीनो नियंत्रण अधिनियम 1984 (WA) (Casino Control Act) की धारा 26(2) और 26(1) के तहत केवल कैसीनो पर लागू होने वाला बहिष्करण नोटिस जारी कर सकता है, या संपूर्ण प्रॉपर्टी पर लागू होने वाले, परिसर में प्रवेश करने या रहने का लाइसेंस रद्द करने का नोटिस दे सकता है। इन्हें उन परिस्थितियों में जारी किया जा सकता है जहां कोई अतिथि:

- अपने जुए संबंधी व्यवहार के कारण स्वयं को या दूसरों को नुकसान के संभावित जोखिम में डालता है।
- अस्वीकार्य जोखिम प्रदर्शित करता है।
- अन्य अतिथियों या व्यवसाय के लिए अस्वीकार्य जोखिम पैदा करता है।
- शराब लाइसेंस प्राप्त परिसर को छोड़ने का अनुरोध किये जाने पर परिसर को छोड़ने में विफल रहता है।
- अपने स्व-बहिष्करण का उल्लंघन करता है।
- संहिता का पालन करने से अक्सर इंकार करता है, जिसमें अनिवार्य रूप से ब्रेक लेना भी शामिल है।

बहिष्करण के खिलाफ अपील करना

जो अतिथि स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्कार के अधीन होते हैं, उन्हें सबसे पहले क्राउन से अपील करने का अधिकार प्राप्त है। जो अतिथि कैसीनो नियंत्रण अधिनियम (Casino Control Act) के तहत जारी बहिष्करण नोटिस के अधीन होते हैं, यदि वे क्राउन के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के गेमिंग और सट्टेबाजी आयोग (Gaming and Wagering Commission) (GWC) में अपील करने का भी अधिकार रखते है।

अपील के अपने अधिकारों के बारे में और अधिक जानकारी के लिए निम्न पर संपर्क करें:

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

बहिष्करण का उल्लंघन करना

जो व्यक्ति अपने बहिष्करण नोटिस का उल्लंघन करते हुए पाए जाएंगे, उन्हें बहिष्करण नोटिस में परिभाषित प्रतिबंधित क्षेत्र से बाहर जाना होगा।

- स्व-बहिष्करण के उल्लंघन के परिणामस्वरूप क्राउन द्वारा कैसीनो नियंत्रण अधिनियम के तहत बहिष्करण नोटिस जारी किया जा सकता है।
- कैसीनो नियंत्रण अधिनियम के तहत जारी बहिष्करण नोटिस के उल्लंघन के परिणामस्वरूप क्राउन द्वारा परिसर में प्रवेश करने या रहने के लिए लाइसेंस को रद्द करने का नोटिस जारी किया जा सकता है।
- परिसर में प्रवेश करने या रहने का लाइसेंस रद्द करने के नोटिस के उल्लंघन के परिणामस्वरूप आपराधिक संहिता (WA) की धारा 70A के तहत अतिचार अपराध माना जा सकता है।

क्राउन अपने परिसर में कानूनी रूप से पहुँच से वंचित किये जाने वाले व्यक्तियों की पहचान करने, बहिष्कृत करने या हटाने के लिए, और जुए खेलने संबंधी अखंडता और अनुपालन, सुरक्षा और हिफ़ाज़त संबंधित अन्य उद्देश्यों और अवैध या अवांछनीय गतिविधियों को रोकने के लिए चेहरे की पहचान संबंधी टेक्नोलॉजी का उपयोग करता है। आपकी छवि को (चाहे पहले से ही ली गई हो या स्व-बहिष्करण के लिए आवेदन के संबंध में ली गई हो, क्राउन में निगरानी या चेहरे की पहचान वाले कैमरों से प्राप्त की गई हो, या कानून प्रवर्तन या नियामक निकायों से प्राप्त की गई हो), क्राउन द्वारा चेहरे की पहचान और उपरोक्त कारणों के उद्देश्य से 'उपयोग' किया जा सकता है।

बहिष्करण की समाप्ति (निरस्तीकरण)

क्राउन किसी भी स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण को तब तक बनाए रखता है जब तक कि इसे क्राउन द्वारा लिखित रूप में समाप्त ("रद्द") नहीं कर दिया जाता है। स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण को रद्द करने का आवेदन बहिष्करण की न्यूनतम अवधि बीत जाने के बाद ही किया जा सकता है। स्व-बहिष्करण की न्यूनतम अवधि को अतिथि द्वारा अपने स्व-बहिष्करण आवेदन पर चुना जाता है। अनैच्छिक बहिष्करण की न्यूनतम अवधि क्राउन द्वारा निर्धारित की जाती है और इसे बहिष्करण नोटिस पर निर्दिष्ट किया जाता है।

स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण (उदाहरण के लिए, जहां लाइसेंस रद्द करने का नोटिस जारी किया गया है) को रद्द करने की मंजूरी क्राउन पर निर्भर है।

कैसीनो नियंत्रण अधिनियम के तहत जारी बहिष्करण नोटिस अपनी बहिष्करण अवधि की समाप्ति तक प्रभावी रहता है (उदाहरण के लिए, यदि बहिष्करण नोटिस 24 घंटे के लिए था) या इसे क्राउन (या कुछ परिस्थितियों में GWC) द्वारा लिखित रूप में रद्द कर दिया जाता है। कैसीनो नियंत्रण अधिनियम के तहत जारी बहिष्करण नोटिस को रद्द करने के लिए किये गए आवेदन को GWC के पास निर्धारण के लिए

भेजा जा सकता है, जिसमें क्राउन द्वारा निरस्तीकरण से इंकार करने का निर्णय भी शामिल होता है। कृपया GWC की निरस्तीकरण प्रक्रिया के बारे में और अधिक जानकारी के लिए GWC से संपर्क करें।

क्राउन के पास निरस्तीकरण के लिए आवेदन कैसे करें

क्राउन कैसीनो में लौटने की अनुमति लेने से पहले आवेदकों को निरस्तीकरण प्रक्रिया को पूरा करने की आवश्यकता होती है:

1. निरस्तीकरण के लिए आवेदन पूरा करें, जिसे क्राउन प्लेसेफ सेंटर से प्राप्त किया जा सकता है या हमारी वेबसाइट https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change पर पाया जा सकता है।
2. वापसी के जोखिमों को समझने, अपनी वापसी की तैयारी का आकलन करने और समर्थन प्राप्ति के लिए निरस्तीकरण प्रक्रिया के माध्यम से काउंसलिंग में भाग लें और उसे पूरा करें; और
3. क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य के साथ मीटिंग में भाग लें।

क्राउन को प्रस्तुत आवेदन की सफलता के लिए, क्राउन को इस बात की संतुष्टि होनी चाहिए कि निरस्तीकरण की मांग करने वाले व्यक्ति द्वारा स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण के कारकों को उचित रूप से संबोधित किया गया है।

किसी बहिष्करण को रद्द करने और निशुल्क परामर्श और सहायता के लिए रेफरल प्राप्त करने की पात्रता की पुष्टि करने के लिए, कृपया क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य से 1800 801 098 या cps@crownperth.com.au पर संपर्क करें।

क्या आपको हमारे बहिष्करण प्रोग्राम संबंधी और अधिक जानकारी की आवश्यकता है?

- क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य को 1800 801 098 पर संपर्क करें (दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है)।
- cps@crownperth.com.au पर ईमेल करें
- www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change पर जाएँ

अपने अतिथियों पर नज़र रखना

क्राउन जुए से होने वाले नुकसान को रोकने और उन्हें कम करने के लिए पूरी तरह से प्रतिबद्ध है। किसी भी अतिथि में जुए से होने वाले नुकसान के बाहरी लक्षण दिखाई देने पर हमारी टीम के सदस्य चिंतित होते हैं। जुए के कारण होने वाले लक्षणों जैसे गंभीर व्याकुलता, निराशा, आक्रामकता या अन्य नकारात्मक व्यवहार के लिए तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है।

हालाँकि, वे अतिथि जो नुकसान का सामना कर रहे होते हैं, वे हमेशा स्पष्ट या चरम लक्षण नहीं दर्शाते हैं। शोध द्वारा अन्य कम स्पष्ट ध्यान देने योग्य लक्षणों की पहचान की गई है जो किसी को हो रहे नुकसान या नुकसान का अनुभव होने का खतरा दर्शाते हैं।

क्राउन कैसीनो टीम के सभी सदस्यों को इन सभी लक्षणों से अवगत रहने और इनकी निगरानी करने और इन्हें उचित रूप से अगले स्तर तक ले जाने के लिए प्रशिक्षित करता है।

जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण

अतिथियों को जुए से होने वाले नुकसान संबंधी ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगरानी करने के लिए उचित कदम उठाना क्राउन का कर्तव्य है । संहिता इस कर्तव्य का विस्तार करती है और इन ध्यान देने योग्य लक्षणों को दो श्रेणियों में विभाजित करती है। पहली श्रेणी में ऐसे लक्षण शामिल हैं जिनके लिए आगे निगरानी की आवश्यकता होती है, जबकि दूसरी श्रेणी में ऐसे लक्षण शामिल हैं जिसमें अतिथि के साथ बातचीत करने पर विचार किया जाना चाहिए। क्राउन द्वारा इन ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगरानी और पहचान में सहायता के लिए टेक्नोलॉजी का उपयोग किया जा सकता है।

यदि कोई अतिथि नीचे दिए गए एक या एक से अधिक लक्षण दिखाता है, तो क्राउन जुए से होने वाले नुकसान के लक्षणों की मौजूदगी देखने के लिए निगरानी को बढ़ाने के साथ उचित कदम उठाएगा। इन ध्यान देने योग्य लक्षणों में निम्न अतिथि शामिल हो सकता है जो:

- एक ही मशीन या टेबल गेम में जीतने की जुनूनी कोशिश करता है।
- एक साथ दो या दो से अधिक मशीनों या टेबल पर जुआ खेलता है।
- अधिकांश दिन जुआ खेलता है (सप्ताह में चार या इससे अधिक दिन)।
- हारने के बारे में क्राउन टीम के सदस्यों से शिकायत करता है या हारने के लिए वेन्यू या मशीनों को दोषी ठहराता है।
- जुए के बारे में अवास्तविक या गलत टिप्पणियाँ करता है।
- जुए में पहले से अधिक पैसा लगाता है (उपलब्ध टेक्नोलॉजी द्वारा दर्शाया गया)।
- जुए में पहले से अधिक समय बिताता है।
- अपने खर्च करने की क्षमता से अधिक पैसा हार जाता है।
- रिश्तों और दूसरों के प्रतिप्रतिबद्धताओं से ऊपर जुए को प्राथमिकता देता है।

जब क्राउन टीम के सदस्य नीचे दी गई सूची में से एक या एक से अधिक ध्यान देने योग्य लक्षणों को देखते हैं, तो उचित बातचीत पर विचार किया जाएगा और इसके लिए योजना बनाई जाएगी, और कुछ मामलों में, क्राउन प्लेसेफ टीम द्वारा इसकी आवश्यकता होगी। इन लक्षणों में निम्न अतिथि शामिल हो सकता है जो:

- कम अवधि के भीतर, ATM के माध्यम से दो या इससे अधिक अवसरों पर कैश निकालता है।
- EFTPOS या ATM ट्रांज़ैक्शन अक्सर अस्वीकृत होती है।
- रोजगार या पारिश्रमिक विवरण की तुलना में बहुत अधिक खर्च करता है।
- बड़ी जीत- राशि को फिर से जुए में लगा देता है।
- जुआ खेलना जारी रखने के लिए पैसे ढूंढने के लिए वेन्यू से बाहर जाता है।
- दूसरों से पैसे उधार लेने की कोशिश करता है या वेन्यू से उधार मांगता है।
- आस-पास घटित हो रही चीज़ों पर प्रतिक्रिया दिए बिना केवल जुआ ही खेलता है।
- कैसीनो में 24 घंटे की अवधि में 12 घंटे से अधिक समय तक जुआ खेलता है।
- कैसीनो में एक सप्ताह में 48 घंटे से अधिक समय तक जुआ खेलता है।
- जुआ खेलने के बाद तनाव के लक्षण दिखाता है (जैसे रोना, सिर पर हाथ रखना, क्राउन टीम के सदस्यों या मशीन के प्रति गुस्सा दिखाना)।
- जुआ खेलते समय क्रोधित होता है (जैसे लात मारना, मशीनों को मारना, गाली देना, आक्रामक तरीके से खेलना), या असभ्य, हिंसक या आक्रामक व्यवहार दिखाता है।
- किसी अन्य के द्वारा अपनी पसंदीदा मशीन या टेबल पर सीट लेने पर क्रोधित होता है या उनके पास खड़े होकर उन पर नजर रखता है।
- दूसरों के साथ संपर्क या बातचीत करने से कतराता है।
- सामान्य रूप से खुद की स्वच्छता पर उसका ध्यान नहीं है या पिछले कई दिनों में व्यक्तिगत ग्रूमिंग या रख-रखाव में स्पष्ट तौर पर कमी आई है।
- कैसीनो में अपनी उपस्थिति को छुपाता है (उदाहरण के लिए क्राउन टीम के सदस्यों को अन्य लोगों से अपने वहाँ होने के बारे में नहीं बताने के लिए कहता है)।
- जुए से होने वाले नुकसान का स्वयं खुलासा करता है और/या स्वयं को बहिष्कृत करने के लिए अनुरोध करता है।
- खुद को नुकसान पँहुचाने की धमकी देता है।
- परिवार और/या मित्रों द्वारा अतिथि के जुए संबंधी व्यवहार पर चिंता व्यक्त की जाती है या सहायता का अनुरोध किया जाता है।
- परिवार के सदस्यों या मित्रों के साथ जुए को लेकर झगड़ा करता है।
- माता-पिता/अभिभावकों जुआ खेलने पर बच्चों को नजरअंदाज करता है।
- गेमिंग फ़्लोर पर, या ETG या टेबल गेम पर सोता है।

सहायता और वार्तालाप

अतिथियों के साथ वार्तालाप का मुख्य उद्देश्य उनकी भलाई को ध्यान में रखना और होने वाले नुकसान को बेहतर ढंग से रोकने के लिए निगरानी का उपयोग करना है। वार्तालाप प्रत्येक परिस्थिति के अनुरूप की जाएगी और इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकता है:

- अतिथियों को ब्रेक लेने और क्राउन में जुए के अलावा अन्य मनोरंजन का आनंद लेने के लिए प्रोत्साहित करना।
- क्राउन में जुए खेलने संबंधी क्षेत्रों से दूर ब्रेक लेना लागू करना।
- सामुदायिक संगठनों से सहायता और समर्थन विकल्पों को मांगने के लिए प्रोत्साहन देना।
- सुरक्षित खेल कार्यनीतियों और/या नुकसान से जुड़े जोखिम कारकों पर जानकारी।
- •अतिथि को जुआ खेलने से पहले अपने लिए बजट बनाने, और उस सीमा तक पंहुचने के बाद और धन की तलाश न करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- पूर्व-प्रतिबद्धता सीमा निर्धारण, एक्टिविटी स्टेटमेंट या अन्य नुकसान कम करने वाले तरीकों पर चर्चा करना।
- स्व-बहिष्करण या ब्रेक लेने पर चर्चा करना।
- अनैच्छिक बहिष्करण जारी करना।

यह महत्वपूर्ण है कि हम वास्तविक अपेक्षाएँ निर्धारित करें और अपने अतिथियों के लिए सुरक्षित जुआ खेलने संबंधी अनुभव प्रदान करें। हम अपने संवाद में जुए के बारे में गलत जानकारी को सुदृढ़ या प्रोत्साहित नहीं करेंगे। निम्नलिखित कुछ उदाहरणें हैं जो यह बताती हैं कि हिमारे द्वारा क्या नहीं किया जायेगा:

- अतिथियों को यह बताना कि वे किसी गेमिंग मशीन और/या टेबल गेम पर खेलकर पैसे कमा सकते हैं।
- अतिथियों को यह बताना कि किसी गेमिंग मशीन या गेमिंग मशीन जैकपॉट का भुगतान हो गया है या नहीं, या इसका भुगतान अभी बाकी है।
- भाग्य या अंधविश्वास संबंधी विश्वासों को मान्य करना।
- किसी अतिथि को यह बताना कि 'लगभग चूक' का मतलब है कि गेमिंग मशीन आपको जीत का भुगतान करने ही वाली है।
- यह सुझाव देना या इस विश्वास को प्रोत्साहन देना कि गेमिंग मशीन पर कोई स्पिन उस गेमिंग मशीन पर दूसरे स्पिन से स्वतंत्र नहीं है।
- यह सुझाव देना या इस विश्वास को प्रोत्साहन देना कि अतिथि द्वारा कुछ कार्यनीतियों का प्रयोग कर गेमिंग मशीन या टेबल गेम में जीत प्राप्त की जा सकती है (उदाहरण के लिए, प्रति पंक्ति शर्त राशि या दांव लगाए जाने वाली पंक्तियों की संख्या को बढ़ाना या घटाना)।
- अतिथियों के बीच यह विचार पैदा करना कि वे जीतने के योग्य हैं, इसलिए वे जीतेंगे।

जानकारी को रिकॉर्ड करना

हमारी प्रक्रियाओं और सेवाओं की प्रभावी ढंग से समीक्षा किए जाने और उन्हें अपडेट किए जाने को सुनिश्चित करने के लिए सभी क्राउन प्लेसेफ वार्तालाप और सहायता को रिकॉर्ड किया जाता है। उपलब्ध होने पर, इसमें निम्नलिखित शामिल किया जा सकता है:

- वार्तालाप की तिथि और समय।
- वार्तालाप करने का कारण।
- वार्तालाप और प्रदान की गई किसी भी सहायता का विवरण।
- अतिथि की प्रतिक्रिया का विवरण।
- प्रविष्टि दिर्ज करने की तिथि और समय।
- अतिथि का नाम जब प्रदान किया गया हो या उपलब्ध हो।

क्राउन द्वारा रिकॉर्ड की गई वार्तालाप और व्यक्तिगत जानकारी ऑस्ट्रेलियाई गोपनीयता कानून के अनुसार रखी जाती है।

यह जानकारी क्राउन में जुए के परिणामस्वरूप अतिथियों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए क्राउन द्वारा सभी उचित कदम उठाने की अपनी प्रतिबद्धता को पूरा करने के उद्देश्य से एकत्रित की जाती है।

क्राउन पर्थ द्वारा व्यक्तिगत जानकारी का प्रबंधन कैसे किया जाता है, और आप गोपनीयता संबंधी शिकायत कैसे कर सकते हैं, इसके बारे में और अधिक जानकारी के लिए, कृपया https://www.crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy पर उपलब्ध हमारी गोपनीयता नीति देखें।

खेल के दौरान ब्रेक लेना

यह सुनिश्चित करना हमारा कर्तव्य है कि अतिथियों द्वारा जुए से नियमित रूप से ब्रेक ली जाये जिससे वित्तीय, सामाजिक या अन्य प्रकार के नुकसान को कम करने और रोकने में मदद प्रदान की जा सके।

क्राउन द्वारा सभी अतिथियों को जुए से नियमित रूप से ब्रेक लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, और हम समय-समय पर अतिथियों से इस बारे में पूछताछ भी कर सकते हैं। जो अतिथि लगातार तीन (3) घंटे या इससे अधिक समय तक जुआ खेलते पाए जाएंगे, उनसे संपर्क किया जाएगा और उन्हें जुआ खेलने से पंद्रह (15) मिनट का ब्रेक लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा।

अच्छी बात यह है कि ब्रिेक लेने के लिए अतिथियों के पास बहुत सारे विकल्प हैं:

- पूरे रिज़ॉर्ट में उपलब्ध हमारे लाउंज क्षेत्रों में से किसी का भी उपयोग करना।
- हमारे विभिन्न फूड और पेय पदार्थों के आउटलेट में कहीं पर भी भोजन करना।

- रिज़ॉर्ट में स्थित रिटेल की दुकानों पर जाना
- रिज़ॉर्ट के आसपास के सुंदर माहौल के बारे में जानना।
- बाहर सैर का आनंद उठाना।

क्राउन में प्रतिदिन बारह (12) घंटे और साप्ताहिक अड़तालीस (48) घंटे की खेल-अवधि नीतियाँ (प्ले पीरियड पॉलिसी) भी लागू हैं। हमारे द्वारा किसी भी अतिथि को गेमिंग मशीन या टेबल गेम पर निम्न समय के लिए जुआ खेलने की अनुमति नहीं देने के लिए उचित कदम उठाये जाने की आवश्यकता है:

- किसी भी चौबीस (24) घंटे की अवधि में कुल मिलाकर बारह (12) या इससे अधिक घंटे खेल में लगाना।
- किसी भी सात (7) दिन की अवधि में कुल मिलाकर अड़तालीस (48) या इससे अधिक घंटे खेल में लगाना।

यदि आपका जुआ खेलने का समय इन सीमाओं तक पँहुचता है, तो आपको निम्नलिखित ब्रेक लेने की आवश्यकता होगी:

- चौबीस (24) घंटे की अवधि में बारह (12) घंटे, हम आपको चौबीस (24) घंटे का अनिवार्य ब्रेक लेने के लिए कहेंगे।
- किसी भी सात (7) दिन की अवधि में अड़तालीस (48) घंटे, हम आपको बहत्तर (72) घंटे या तीन (3) दिन का अनिवार्य ब्रेक लेने के लिए कहेंगे।

इसमें एकल गेम, एकाधिक गेम और/या TGs और EGMs पर गेम का संयोजन शामिल होता है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि खेल-अवधि TGs और EGMs दोनों पर लागू होती है। खेल-अवधि संचयी होती है और इसमें किसी भी उत्पाद पर बिताया गया समय शामिल होता है।

हम खेल के दौरान ब्रेक लेने का समर्थन करने के लिए निम्न रूप से अपनी भूमिका निभाएंगे:

- खेल के दौरान ब्रेक की अवधि, जो गेमिंग क्षेत्र छोड़ने पर शुरू होती है, के लिए अतिथि द्वारा गेमिंग क्षेत्र को छोड़ने की आवश्यकता।
- बाहर जाने वाले अतिथियों पर नज़र रखना और यह देखने के लिए क्षेत्र की निगरानी करना कि क्या वे वापस आते हैं।
- अतिथि द्वारा आवश्यक रूप से ब्रेक लिए जाने को सुनिश्चित करने के लिए, यदि आवश्यक हो तो अस्थायी बहिष्करण (अगला भाग देखें) लागू करना।
- स्व-बहिष्करण, जुआ सहायता सेवाओं, और अतिथि के साथ हमारे क्राउन प्लेसेफ सेंटर में जाने की पेशकश पर चर्चा करना।

हमारी संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, जो अतिथि खेल के दौरान पर्याप्त ब्रेक नहीं लेते हैं, या जो जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण दर्शाते हैं, उन्हें कैसीनो छोड़ने और न्यूनतम चौबीस (24) घंटे की अवधि तक वापस नहीं लौटने के लिए कहा जा सकता है।

यह महत्वपूर्ण है कि अतिथि खेल के दौरान ये अनिवार्य ब्रेक अवश्य लें। हम ब्रेक लागू करने के लिए कुछ तरीकों का उपयोग करेंगे जिनमें टीम के अन्य सदस्यों के साथ रजिस्टर प्रविष्टियाँ साझा करना, जुआ क्षेत्र की निगरानी करना और कई माध्यमों से अलर्ट का उपयोग करना शामिल होता है।

जुआ खेलने संबंधी माहौल

क्राउन टीम के सदस्य

क्राउन में हमारे अतिथियों की सहायता करने और संहिता को पेशेवर और प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए हमारे पास कुशल और प्रशिक्षित टीम के सदस्यों की विशाल टीम है।

हमारे क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम और समर्थन प्रदान करने में विशेष रूप से प्रशिक्षित हैं। क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्यों द्वारा अपनी भूमिका शुरू करने से पहले अनुमोदित प्रशिक्षण पूरा करना आवश्यक होता है।

हमारे प्लेसेफ एंबेसडर नुकसान के संभावित लक्षणों की निगरानी करने और समय पर सहायता प्रदान करने के लिए कैसीनो फ्लोर पर उपलब्ध होते हैं।

हमारी गेमिंग टीम के सभी सदस्यों को खेल-अवधि और ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगरानी करने और जहाँ आवश्यक हो वहाँ बातचीत को अगले स्तर पर ले जाने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

क्राउन टीम के सदस्यों को किसी भी क्राउन प्रॉपर्टी पर जुआ संबंधी गतिविधियों में भाग लेने की अनुमति नहीं है। कोई भी सदस्य जिसे अपने या अपने परिवार के किसी सदस्य के जुए संबंधी व्यवहार के लिए सहायता की आवश्यकता होती है, उसे क्राउन द्वारा कर्मचारी सहायता प्रोग्राम के माध्यम से पेशेवर सहायता प्रदान की जाती है।

क्राउन टीम को नियमित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जाए कि उन्हें बढ़ते जोखिमों से अवगत रखा जाता है। क्राउन द्वारा टीम के सदस्यों को समर्थन, मार्गदर्शन और समर्थन सेवाओं के लिए रेफरल प्रदान करने के लिए आंतरिक संचालन प्रक्रियाएँ और संवाद प्रोटोकॉल स्थापित किए गए हैं।

क्राउन टीम के सभी सदस्यों के लिए क्राउन प्लेसेफ सेंटर और संसाधन उपलब्ध हैं।

क्राउन प्लेसेफ टीम

अतिथियों को पूरे कैसीनो में कई क्राउन प्लेसेफ संकेत, संसाधन और दिशानिर्देश मिलेंगे, जिसमें सभी अतिथियों की सहायता के लिए क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्यों की उपलब्धता संबंधी रिमांडर भी शामिल हैं।

क्राउन प्लेसेफ टीम जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम का निम्न रूप से समर्थन करती है:

- सामुदायिक समर्थन सेवाओं के लिए रेफरल की पेशकश और सुविधा प्रदान करना।
- कैसीनो की निगरानी करना और जुए संबंधी नियमों, प्रासंगिक कानून और इस संहिता का अनुपालन किये जाना सुनिश्चित करना।
- जुए से होने वाले नुकसान के लक्षणों और वार्तालाप और हस्तक्षेपों की रिपोर्ट करने और/या अवलोकन को रिकॉर्ड करने में टीम के अन्य सदस्यों को सहायता प्रदान करना और इसे सुनिश्चित करना।
- जुए से होने वाले नुकसान के अनुरूप व्यवहार दर्शाने वाले अतिथियों का निरीक्षण करना और सहायता प्रदान करने के लिए हस्तक्षेप करना।
- जुए से होने वाले नुकसान का पता लगाने और प्रतिक्रिया देने के तरीके के बारे में टीम के सदस्यों को प्रशिक्षण और सलाह प्रदान करना।
- ऐसे मामलों में हस्तक्षेप करना जहाँ जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण दिखाई दें या जहाँ खेल-अवधि को पार कर लिया गया हो।
- अतिथियों की पूछताछ और चिंताओं का जवाब देना।

संपर्क और रेफरल प्रक्रियाओं की पर्याप्तता को सुनिश्चित करने के लिए नामित क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य नियमित रूप से जुआ उपचार और नुकसान समर्थन प्रदाताओं से मिलते हैं।

संहिता के ज्ञात या संदिग्ध उल्लंघनों की रिपोर्ट क्राउन के भीतर संबंधित आंतरिक विभागों को प्रदान करना क्राउन प्लेसेफ टीम की जिम्मेदारी है।

नाबालिग

कैसीनो आने के लिए यह ज़रूरी है कि अतिथियों की आयु कम से कम 18 वर्ष की हो। 18 वर्ष से कम आयु के लोगों द्वारा जुआ खेलना कानून द्वारा निषिद्ध है। क्राउन द्वारा सप्ताह के सातों (7) दिन, और दिन के चौबीस (24) घंटे, सभी प्रवेश द्वारों की निगरानी की जाती है और जहाँ आवश्यक हो, वहाँ अतिथियों से आयु के उचित प्रमाण दिखाने के लिए अनुरोध किया जायेगा। स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत करने पर ही प्रवेश के लिए अनुमति प्रदान की जाएगी।

जब किसी अतिथि के नाबालिग होने के बारे में अनिश्चितता हो, तो आयु का प्रमाण मांगने की जिम्मेदारी हम सभी की साझी होती है। ऐसे मामलों में क्राउन सिक्योरिटी को सतर्क कर दिया जाएगा और यदि अतिथि द्वारा स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है, तो उन्हें कैसीनो में प्रवेश करने से मना कर दिया जाएगा।

बच्चे जो किसी अभिभावक के साथ न हों

क्राउन अपनी सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने वाले प्रत्येक व्यक्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्धित है। इसलिए, माता-पिता या अभिभावक जो बच्चों (या जिनकी आयु 18 वर्ष से कम है) को क्राउन में लाते हैं, यह ज़रूरी है कि वे हमारे होटलों में ठहरने सहित, अपने बच्चों को कभी अकेला नहीं छोड़ें। किसी कानूनी अभिभावक या उत्तरदायी वयस्क के बिना 18 वर्ष से कम आयु के अतिथि क्राउन होटल में नहीं रुक सकते हैं।

क्राउन टीम के सदस्यों को अकेले बच्चों या 18 वर्ष से कम आयु के बच्चों की उपस्थिति के बारे में क्राउन सिक्योरिटी को बताने की आवश्यकता होती है।

हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम के सहयोग से, क्राउन सिक्योरिटी, निम्नलिखित के बारे में जानने के लिए काम करेगी:

- बच्चे या युवा व्यक्ति की पहचान।
- माता-पिता या अभिभावक का पता।
- इस बारे में प्रमाण कि वयस्क ही बच्चे का माता-पिता या अभिभावक है।

यदि आवश्यक समझा जाए तो इस बारे में पुलिस और/या चाइल्ड प्रोटेक्शन (बाल संरक्षण) को भी सूचित किया जा सकता है।

नकद निकालना, क्रेडिट और उधार लेना

जो अतिथि विजेता होते हैं वे राशि का भुगतान (कुछ शर्तों के अधीन) आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से नकद (या नकद समकक्ष), चेक, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (जहां लागू हो) या चिप के द्वारा ले सकते हैं। जिन अतिथियों को मुख्य कैसीनो फ़्लोर पर $5,000 या अधिक का बड़ा भुगतान प्राप्त हुआ है, और पर्ल रूम में $10,000 या अधिक का भुगतान प्राप्त हुआ है, उन्हें आंशिक या पूर्ण भुगतान चेक या फंड ट्रांसफर द्वारा प्रदान कर 'कूल ऑफ' होने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा। सभी क्राउन कैसीनो कैशियर पर इस संबंध में और अधिक जानकारी अनुरोध किये जाने पर प्राप्त की जा सकती है।

> **क्राउन प्लेसेफ टिप:**
>
> अपनी जीत का भुगतान चेक द्वारा करने का अनुरोध करना व्यक्तिगत सीमाओं के भीतर रहने और अपनी जीत राशि को फिर से जुए में खेलने की संभावना से बचाने के लिए अच्छा तरीका हो सकता है।

क्राउन द्वारा GWC की अनुमति के अलावा अतिथियों को जुआ खेलने के लिए क्रेडिट नहीं दिया जायेगा या धन उधार नहीं दिया जायेगा।

क्राउन की वेबसाइट पर उपलब्ध क्राउन के डिपाजिट अकाउंट (जमा खाता) के नियमों और शर्तों के अनुसार, अतिथि जुआ खेलने के लिए डिपाजिट अकाउंट के लिए आवेदन कर सकते हैं।

ATMs

ATM कैसीनो गेमिंग फ़्लोर से दूर स्थित होते हैं और इसमें से कैश निकालना विड्रॉल सीमा के अधीन होता है।

प्रकाश व्यवस्था

आपको सुरक्षित रखने के लिए और हमारी टीम द्वारा आपको सेवा प्रदान करने की सुनिश्चितता के लिए कैसीनो में उचित प्रकाश व्यवस्था की जाती है।

घड़ियाँ

हमारे जुआ क्षेत्रों और eTG, EGM और टेबल गेम स्क्रीन पर घड़ियाँ लगाई जाती हैं ताकि अतिथियों को समय बीतने के बारे में पता चल सके।

एजेंसियाँ

क्राउन के पास TAB एजेंसी (और TAB इलेक्ट्रॉनिक बेटिंग टर्मिनल्स) है। एजेंट के रूप में, क्राउन द्वारा TAB की अभ्यास आचार संहिता का अनुपालन और पालन किया जायेगा। अनुरोध किये जाने पर TAB की आचरण संहिता की प्रति TAB एजेंसी से प्राप्त की जा सकती है।

गैर-जुआ संबंधी विकल्प

क्राउन के अतिथियों द्वारा थिएटर, संगीत, बार, रेस्तरां और होटल सुविधाओं सहित मनोरंजन के कई गैर-जुआ संबंधी विकल्पों का आनंद लिया जा सकता है।

शराब के प्रति जिम्मेदार सेवा

किसी भी ऐसे व्यक्ति को कैसीनो सहित क्राउन में शराब लाइसेंस प्राप्त क्षेत्रों में प्रवेश करने या रहने की अनुमति नहीं दी जाएगी जिसमें नशे के लक्षण दिख रहे हों या प्रतीत हो रहे हों। शराब नियंत्रण अधिनियम 1988 (Liquor Control Act 1988)(WA) के तहत, कोई व्यक्ति उस समय नशे में होता है जब उसका बोलने का ढंग, संतुलन, समन्वय या व्यवहार स्पष्ट रूप से प्रभावित हुआ हो और ऐसी परिस्थितियों में यह मानना उचित हो कि यह शराब या अन्य ड्रग्स (नशीले पदार्थ) के सेवन के परिणामस्वरूप ही हुआ है।

जुआ संबंधी विज्ञापन और प्रचार

क्राउन जुए सहित कई प्रकार की सेवाओं, मनोरंजन और अवकाश विकल्पों का विज्ञापन और प्रचार करता है। क्राउन के विज्ञापन और प्रचार को ऑस्ट्रेलियाई एसोसिएशन ऑफ नेशनल एडवरटाइजर्स द्वारा अपनाए गए लागू कानून और विज्ञापन आचार संहिता द्वारा विनियमित किया जाता है।

सभी लागू आवश्यकताओं के अनुपालन में, विज्ञापन और प्रचार द्वारा निम्नलिखित किये जाने की आवश्यकता है:

- बाधाओं, पुरस्कारों या जीतने की संभावनाओं के बारे में झूठा, गुमराह करने वाला या भ्रामक नहीं होना।
- विज्ञापन या प्रचार में प्रकाशन से पहले पुरस्कार जीतने के रूप में पहचाने जाने वाले किसी भी व्यक्ति की सहमति लेना (कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक को छोड़कर)।
- आक्रामक या अशोभनीय प्रकृति का नहीं होना।
- ऐसी धारणा पैदा नहीं करना कि जुआ वित्तीय बेहतरी के लिए उचित है।
- जुए संबंधी मिथकों या भ्रांतियों को नहीं बनाना।
- जुए संबंधी गतिविधियों में शामिल होने के दौरान शराब के सेवन का प्रचार नहीं करना।

हमारे द्वारा उपरोक्त क्षेत्रों का अनुपालन करने की सुनिश्चितता के लिए जुए संबंधी विज्ञापन और प्रचार कड़े आंतरिक समीक्षा प्रक्रिया से गुजरते हैं, इसके अलावा यह सुनिश्चित किया जाता है कि हम:

- बहिष्कृत अतिथियों या क्राउन रिवार्ड्स से निलंबित या हटा दिए गए अतिथियों के लिए जानबूझकर जुए संबंधी मार्केटिंग नहीं करते हैं।
- केवल लागू कानूनों या मानकों के अनुपालन के अलावा, अठारह (18) वर्ष से कम आयु के व्यक्तियों को नहीं दर्शाते हैं और उनका प्रसारण नहीं करते हैं।
- कमजोर या वंचित समूहों को निशाना नहीं बनाते हैं।
- इस पर विचार और आकलन करते हैं कि क्या हमारा प्रस्तावित विज्ञापन और प्रचार लोगों को समुदाय के किसी व्यक्ति या वर्ग के खिलाफ उनकी जाति, जातीयता, राष्ट्रीयता, लिंग, उम्र, यौन प्राथमिकता, धर्म, विकलांगता या राजनीतिक विश्वास के आधार पर भेदभाव करता हुआ दर्शाता तो नहीं रहा है।
- अतिथियों को लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं, या जहाँ से लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में जानकारी मिल सकती है, उनके बारे में जानकारी प्रदान करते हैं।

इसका चयन करें कि हमारे द्वारा आपको क्या भेजा जाये

अतिथियों को क्राउन द्वारा कोई प्रत्यक्ष मार्केटिंग नहीं भेजी जाएगी जब तक कि अतिथि प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने के लिए सहमति प्रदान नहीं करते हैं। हमारी क्राउन प्लेसेफ संहिता द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जाता है कि अतिथि निम्नलिखित कर सकते हैं:

- मार्केटिंग सामग्री प्राप्त करने का विकल्प चुनने की आवश्यकता के बिना प्लेयर कार्ड या लॉयल्टी योजना के लिए साइन अप कर सकते हैं।
- किसी भी समय मार्केटिंग सामग्री की सदस्यता को छोड़ सकते हैं और सदस्यता समाप्त करने की अधिसूचना के पांच व्यावसायिक दिनों के भीतर सामग्री प्राप्त करना बंद कर सकते हैं।

क्राउन जानबूझकर बहिष्कृत अतिथियों को जुए से संबंधित कोई विज्ञापन या प्रचार सामग्री नहीं भेजेगा या निर्देशित नहीं करेगा। क्राउन किसी को प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने की सहमति देने या सहमति जारी रखने के लिए कोई क्रेडिट, वाउचर या इनाम या अन्य लाभ प्रदान नहीं करेगा।

फीडबैक (प्रतिक्रियाएँ) और शिकायतें

जुए के प्रावधान और इस संहिता से संबंधित प्रतिक्रियाओं और शिकायतों के लिए, अतिथियों द्वारा निम्नलिखित किया जा सकता है:

- www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us पर फीडबैक फॉर्म भरें
- क्राउन से 1800 556 688 पर टेलीफोन द्वारा संपर्क करें
- PO Box 500, Victoria Park WA 6979 पर पत्र भेजें
- क्राउन प्लेसेफ टीम के किसी भी सदस्य को व्यक्तिगत रूप से पत्र भेजें।

किसी भी अतिथि द्वारा https://www.dlgsc.wa.gov.au/department/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion पर जाकर सीधे स्थानीय सरकारी खेल और सांस्कृतिक उद्योग विभाग (Department of Local Government Sport and Cultural Industries) (DLGSCI) के समक्ष शिकायत व्यक्त की जा सकती है।

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्धित हैं कि प्रत्येक प्राप्त शिकायत को:

- समय पर और उचित तरीके से प्रबंधित किया गया है और इस पर प्रतिक्रिया दी गई है।
- संवेदनशीलता से जाँचा गया है।
- क्राउन ग्राहक संबंध प्रणाली में, क्राउन प्लेसेफ टीम द्वारा रिकॉर्ड किया गया है (जहाँ लागू हो)।
- लागू कानूनों के अनुसार प्रबंधित और हल किया गया है।

सभी अतिथियों की शिकायतों को, जहाँ संभव हो, शिकायत प्राप्त होने के 3 कार्य दिवसों के भीतर स्वीकृत किया जाता है, और इसका समाधान संपर्क में आने पर या 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान किया जाएगा (जब तक कि इसके लिए आगे की जाँच की आवश्यकता न हो)।

अतिथियों की शिकायतों के प्रबंधन और समाधान के संबंध में क्राउन अतिथियों की गोपनीयता की सुरक्षा सहित प्रासंगिक कानूनी दायित्वों का पालन करेगा।

यदि शिकायत जुए के संबंध में हो और इसका समाधान नहीं हुआ हो, तो अतिथि द्वारा DLGSCI के समक्ष शिकायत व्यक्त की जा सकती है।

समर्थन संपर्क

क्राउन संपर्क		
नाम	**नंबर**	**ईमेल और वेबसाइट**
क्राउन प्लेसेफ सेंटर	1800 801 098	cps@crownperth.com.au www.crownperth.com.au/crown-playsafe

अन्य संपर्क		
नाम	**नंबर**	**वेबसाइट**
नेशनल गैंबलिंग हेल्पलाइन 24/7 समर्थन	1800 858 858	gamblinghelponline.org.au (24/7 ऑनलाइन चैट की सुविधा) gambleaware.com.au
गैंबलिंग हेल्प WA (सेंटरकेयर WA	08 9325 6644 (व्यावसायिक घंटों के दौरान)	www.centrecare.com.au
लाइफलाइन (Lifeline)	13 11 14	lifeline.org.au
बियॉन्ड ब्लू (Beyond Blue)	1300 224 636	beyondblue.org.au
रिलेशनशिप्स ऑस्ट्रेलिया (Relationships Australia)	1300 364 277	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

enjoy RESPONSIBLY

संस्करण 10

GR23_984651