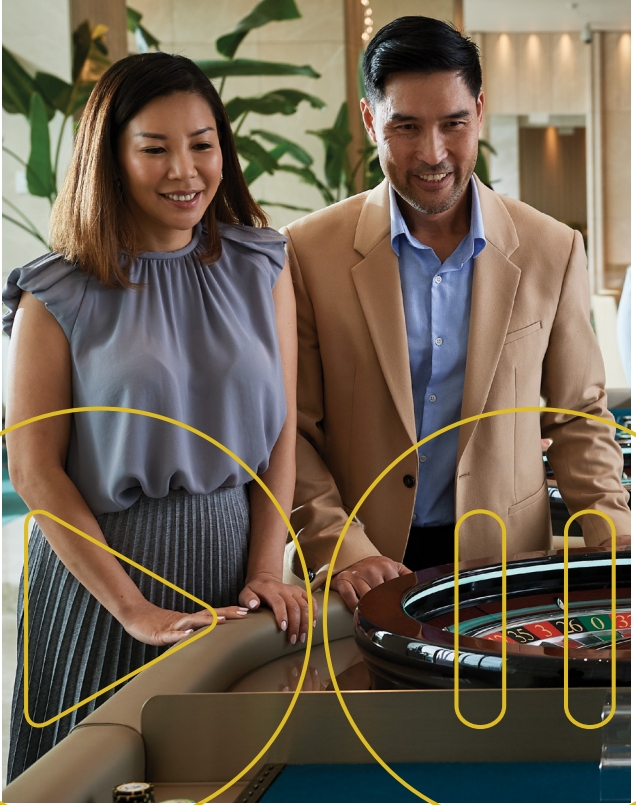


دليلك

لبرامج Crown PlaySafe مدونة قواعد المسلكية المهنية



  **responsible gaming**

AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098

الإصدار 9 - أيلول/سبتمبر 2023



2	برامج CROWN PLAYSAFE
4	مقدّمة عن المدوّنة
4	• التزامات Crown بتوفير بيئة قوامها لعب القمار بطريقة مسؤولة
5	• تقييم المدوّنة
5	يجد كل ضيف شيئاً يفعلُه في منتجنا
6	• مركز Crown's PlaySafe Centre
8	• بطاقة YourPlay ووضع الحدود للعب
8	• كشوفات نشاط اللاعب
9	برامج الاستبعاد من صالات لعب القمار
9	• إحداث تغيير: الاستبعاد الذاتي
10	• مساعدة الآخرين - استبعاد طرف ثالث
10	• الاستبعاد الإلزامي
11	• إنهاء قرار الاستبعاد
12	• مخالفة قرار الاستبعاد
12	حماية ضيوفنا
14	• العلامات الواضحة لتعرّض الضيف للأذى الناجم عن لعب القمار
16	• المساعدة والتفاعلات
17	• تسجيل المعلومات
17	فترات الاستراحة الإلزامية من لعب القمار
18	• أوامر الاستبعاد
19	• الإعفاءات من الاستراحات الإلزامية من لعب القمار
20	بيئة المقامرة
20	• أعضاء فريق العمل في منتج Crown
22	• مستشارو برامج Crown PlaySafe
23	• القاصرون
23	• ترك الأطفال بدون إشراف
24	• سجلّ برامج Crown PlaySafe
24	• دفع الأرباح والائتمان والإقراض
25	• خيارات وسائل الترفيه غير لعب القمار
25	• تقديم الكحول بشكل مسؤول
26	• الإعلانات والمواد الترويجية للمقامرة
27	• حدّد ما نرسله لك
28	ملاحظات وشكاوى الضيوف
29	جهات الاتصال للحصول على الدعم

إن برامج Crown PlaySafe هي التزامنا بتوفير بيئة آمنة ومسؤولة وممتعة لجميع ضيوفنا عند لعب القمار، فنحن نريد أن يشكّل لعب القمار في منتج Crown مصدراً للمتعة والترفيه الاجتماعي.

يستمتع معظم الضيوف بتجربة إيجابية وممتعة عند لعب القمار في منتج Crown، ولكننا ندرك أيضاً أن بعض الضيوف يستخدمون منتجاتنا بطرق غير ترفيهية قد تضرّ بالضيف وعائلته والمجتمع بأسره. وهذا يقوّض التزام منتج Crown بتوفير تجربة آمنة وممتعة عند لعب القمار. بكل بساطة، نحن لا نريد أن يتعرّض أي من ضيوفنا للضرر بسبب لعب القمار في منتج Crown.

تطوّر نهجنا القائم على "لعب القمار بطريقة مسؤولة" ليصبح Crown PlaySafe نهجنا الجديد والمحسّن لرعاية ضيوفنا والذي:

- يضع رفاه ضيوفنا في صدارة خدماتنا.
- يوسّع نطاق تركيزنا إلى منع تعرّض الأشخاص للأذى الناجم عن لعب القمار في المقام الأول، بدلاً من دعم من يتعرّضون للأذى بسببه فقط.
- يلتزم بتحسين المتواصل من خلال التقييم المستمر والتواصل مع ضيوفنا والخبراء في المجال والمساهمين الآخرين لتصميم تجارب إيجابية وآمنة للضيوف.

تحدّد مدوّنة قواعد المسلكية المهنية لبرامج Crown PlaySafe (مدوّنتنا) التزامات منتج Crown باتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع تعرّض الضيوف للأذى نتيجة للعب القمار في كازينو Crown.

تصف المدوّنة أيضاً البرامج والدعم المتوفّر لجميع الضيوف والذي يشمل المعلومات لمساعدتهم في اتخاذ قرارات مستنيرة وتعريفهم على الأدوات التي يمكن أن تساعدهم على لعب القمار بطريقة آمنة أكثر وطلب الدعم في حال كان لديهم أي مخاوف من لعب القمار.

بينما نواصل رحلتنا لتحقيق أقصى إمكانياتنا، نريد أن نسمع رأي جميع ضيوفنا. نحن ملتزمون بتحسين المتواصل ونقدّر الملاحظات والتعليقات حول السبل التي يمكننا من خلالها أن نصبح الأفضل في توفير بيئة آمنة ومسؤولة وممتعة للعب القمار.



مقدّمة عن المدوّنة

تعرّز مدوّنتنا التزام منتج Crown بتقديم خدمات لعب القمار بطريقة آمنة وبمنع حدوث الأذى الناجم عن لعب القمار كما ترسي قواعد تفاعلاتنا اليومية مع ضيوفنا.

التزامات منتج Crown بتوفير بيئة قوامها لعب القمار بطريقة مسؤولة

تحدّد المدوّنة التزامات منتج Crown وواجباته في التصرف في سبيل:

- تقديم خدمات لعب القمار في بيئة آمنة.
- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع تعرّض الضيف للأذى نتيجة للعب القمار في كازينو Crown.
- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لرصد الضيوف الذين تظهر عليهم علامات تشير لتعرّضهم للأذى الناجم عن لعب القمار بشكل فعّال والإشراف على سلامة الضيوف.
- التدخّل عندما نلاحظ أن الضيف تظهر عليه علامات تشير لتعرّضه للأذى الناجم عن لعب القمار لتقديم الدعم له والحدّ من هذا الأذى.
- التأكّد من وجود عدد كافٍ من أعضاء الفريق الماهرين والمدربين تدريباً مناسباً للوفاء دائماً بمقتضيات هذه المدوّنة، بما في ذلك رصد الضيوف بشكل فعّال للبحث عن علامات تُشير لتعرّضهم للأذى.

تقييم المدونة

يقيم منتج Crown مدونتنا ويحدّثها مرّة واحدة على الأقل كل عامين لضمان فعاليتها في توفير بيئة آمنة عند لعب القمار. ويتمّ إبلاغ مفوضيّة تنظيم القمار والكازينو في ولاية فيكتوريا (VGCCC) بالمدونة.

يجد كل ضيف شيئاً يفعلُه في منتجنا

نحن نسعى جاهدين لتزويد جميع الضيوف بالمعلومات ذات الصلة والدعم في الوقت المناسب. تجد في هذا القسم نبذة موجزة عن البرامج والأساليب المتاحة في منتج Crown ضمن حملتنا لتقديم تجارب آمنة وممتعة عند لعب القمار.

أين يمكنني العثور على نسخة من المدونة؟

من أي مكتب لبرنامج Crown Rewards أو من أي صندوق للمحاسبة



من مركز PlaySafe Centre في منتج Crown مليون إمبا شخصياً أو من خلال الاتصال بالرقم 1800 801 098



عبر الموقع الإلكتروني www.crownmelbourne.com.au حيث ستجد المزيد من المعلومات حول لعب القمار بطريقة آمنة وستتمكّن من تنزيل نسخة من مدونة قواعد المسلكية المهنية. يمكنك من خلال هذا الموقع الحصول على مدونتنا بعدة لغات بما في ذلك الصينية (التقليدية والمبسطة) والفيتنامية والعربية واليونانية والإيطالية والهندية.



مركز Crown's PlaySafe Centre

يفتح مركز Crown PlaySafe Centre (CPC) أبوابه كلَّ يوم على مدار الساعة. يقدِّم هذا المركز مجموعة من الخدمات لجميع الضيوف لكي تكون تجربتهم في لعب القمار تجربة إيجابية. لدينا فريق عمل متنوِّع يضمُّ أعضاء يتحدثون بلغات مُتعدِّدة. وهم موجودون للمساعدة في سدِّ الفجوة اللغوية لضمان التعاون والتفاهم والشمولية.

يقع مركز Crown PlaySafe Centre داخل مبنى المنتجع، بالقرب من الكازينو مباشرةً. وهو عبارة عن مكان مريح وهادئ يرحِّب بالضيوف للتحدث بثقة إلى أعضاء فريق Crown PlaySafe فيه.

قد يكون من المفيد التحدُّث مع أحد أعضاء الفريق؛ وإليك بعض الطرق التي يمكنهم من خلالها مساعدتك:

- تقديم النصائح والمعلومات المفيدة للمساعدة في الاستمتاع بتجربة إيجابية لأقصى حدِّ عند لعب القمار وتقليل مخاطر التعرُّض للأذى.
- الإحالات إلى خدمات دعم المقامرین وخدمات الاستشارات المالية والمنظمات المجتمعية الأخرى بشكل سرِّي.
- توفير المعلومات المهمة عن برامج الاستبعاد من صالات لعب القمار التابعة لمنتجع Crown.
- تقديم الإرشادات والدعم المتعلِّق بلعب شخص آخر للقمار.
- المساعدة في تحديد المبلغ الذي ستنفقه والوقت الذي ستقضيه في لعب القمار باستخدام بطاقة YourPlay.
- التوجيهات للاطلاع على كشوفات نشاط اللاعب لمعرفة الوقت الذي قضيته في لعب القمار بالإضافة إلى المبالغ التي ربحتها وتلك التي خسرتها.
- المساعدة في اختيار عدم تلقِّي المواد التسويقية.
- تقديم نسخ من المدوِّنة بلغات أخرى.



أين يقع مركز Crown PlaySafe Centre؟

يقع مركز Crown PlaySafe Centre في الطابق B1 أسفل قاعة الطعام الرئيسية مباشرةً. أو يمكنك:

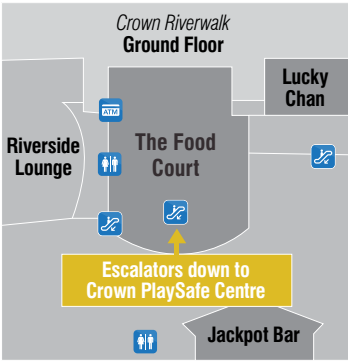
الاتصال هاتفياً بأحد أعضاء فريق عمل Crown PlaySafe على
الرقم 1800 801 098



إرسال بريد إلكتروني إلى cps@crownmelbourne.com.au
(يمكن توفير المترجمين إذا لزم الأمر)



زيارة الموقع الإلكتروني
crownmelbourne.com.au/crownplaysafe



بطاقة YourPlay ووضع الحدود للعب

YourPlay هو برنامج التزم مُسبق مُصمّم لمساعدة الضيوف على تتبّع الوقت الذي يقضونه في لعب القمار والمال الذي ينفقونه من خلال وضع حدود للعب. ويمكنك وضع الحدود للعب بثلاث طرق:

1 استخدم بطاقة YourPlay عند لعب القمار على آلات القمار الإلكترونية

2 استخدم الحدود التي وضعتها عبر PlaySafe Limits عند لعب القمار على طاولة القمار الإلكترونية.

3 تحدّث إلى أحد مستشاري Crown PlaySafe الموجودين في مركز Crown PlaySafe Centre

كشوفات نشاط اللاعب

توفّر كشوفات نشاط اللاعب المعلومات عن أنشطة لعب القمار على آلات أو طاولات القمار الإلكترونية، وتساعد الضيوف على تتبّع الوقت الذي قضوه في اللعب بالإضافة إلى الأموال التي ربحوها وخسروها. برنامج Crown Rewards هو برنامج ولاء الضيوف الذي يُحوّل الأعضاء الحصول على فوائد وامتيازات مُعيّنة ويسمح للضيوف بطباعة الكشوفات في جميع الأوقات.

يمكن الحصول على الكشوفات من خلال:

- YourPlay (yourplay.com.au)
- زيارة أي من مكاتب Crown Rewards
- الاتصال بالخط الساخن للمعلومات التابع لبرنامج Crown Rewards
- 1 300 827 696

نصيحة: ابقَ على اطلاع من خلال مراجعة كشف نشاط اللاعب خاصتك بانتظام



برامج الاستبعاد من صالات لعب القمار

تتوفر برامج الاستبعاد من صالات القمار بسهولة لأي ضيف يريد التوقف عن لعب القمار. كما ندعم أيضاً الأشخاص القلقين على أحد ضيوفنا بسبب سلوكياته عند لعبه للقمار.

إحداث تغيير: الاستبعاد الذاتي

يتوفّر موظفونا المدربون في مركز Crown PlaySafe Centre على مدار الساعة لمساعدة الضيوف الذين يرغبون بمنع أنفسهم طواعيةً من الدخول إلى الكازينو. الضيوف الذين يختارون الاستبعاد الذاتي يمكنهم استبعاد أنفسهم من جميع مرافق منتجج Crown من خلال تقديم طلب واحد.

يستطيع الضيوف الآن تقديم طلب لاستبعاد أنفسهم من خلال موقع Crown الإلكتروني ويمكن إجراؤه بالكامل عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التحدث مع أحد أعضاء فريق عمل Crown: [https://www.crownmelbourne.com.au/crown-\(playsafe/making-a-change](https://www.crownmelbourne.com.au/crown-(playsafe/making-a-change)), حيث يجد الضيوف الاستمارة عبر الإنترنت التي تتضمن جميع الخطوات اللازمة لاستبعادهم من صالات لعب القمار بنجاح. وتتطلب العملية تقديم صورة لك مع إثبات على هويّتك ظاهر في الصورة لتأكيد هويّتك. عند الانتهاء من تقديم الطلب، سيدرس موظفو Crown طلب الاستبعاد ويرسلون بريداً إلكترونياً يؤكدون فيه نجاح الطلب.

لن يُفصح منتجج Crown عن المعلومات التي تُجمع خلال تسهيل الاستبعاد الذاتي لأي طرف ثالث إلا إذا كان مُلزماً قانوناً بالقيام بذلك أو بموافقة مُحدّدة من الشخص الذي اختار استبعاد نفسه من صالات لعب القمار.

يُتخذ منتجج Crown إجراءات معقولة لضمان عدم السماح للضيوف الذين يستبعدون أنفسهم بالدخول إلى صالات لعب القمار في الكازينو والتأكد من عدم إرسال أي إعلانات أو مواد ترويجية أخرى متعلقة بالمقامرة في Crown لهم.

مساعدة الآخرين – استبعاد طرف ثالث

يُعطى برنامج "استبعاد طرف ثالث" الفرصة لأفراد الأسرة أو الأصدقاء لطلب مراجعة سلوكيات أحد الضيوف عند لعبه للقمار بسبب مخاوف لديهم بشأن مقامرة هذا الشخص.

في حين أنه لا يُشترط أن يكون الضيف على علم بهذا الطلب، غير أننا نوصي بشدة بمناقشة المخاوف معه بالإضافة إلى إمكانية الاستبعاد الذاتي الطوعي قبل تقديم الطلب.

كيفية تقديم طلب لاستبعاد طرف ثالث:

1 احصل على نسخة من استمارة الطلب من موقعنا الإلكتروني أو من مركز Crown PlaySafe Centre.

2 أكمل قسم التصريح القانوني (Statutory Declaration) وتأكد من توقيع شاهد مُعتمد على الطلب.

3 أرسل الطلب مع صورة حديثة للشخص الذي تُقدّم الطلب لاستبعاده مع الأدلة لدعم المعلومات الواردة في الطلب.

عند تقديم الطلب، سيراجع منتجج Crown المعلومات لتحديد ما إذا كانت هناك معلومات كافية لمتابعة الإجراءات.

الاستبعاد الإلزامي

يحتفظ منتجج Crown بالحق في استبعاد أي ضيف يعرّض نفسه أو الآخرين لخطر محتمل للأذى بسبب سلوكياته المتعلقة بلعب القمار، ويحقّ لهذا الشخص تقديم طعن بقرار الاستبعاد الإلزامي في مركز Crown PlaySafe Centre.

إنهاء قرار الاستبعاد

سيُبقى منتج Crown قرارات الاستبعاد الذاتي أو قرارات استبعاد طرف ثالث سارية حتى يتم إلغاؤها خطياً من قبل منتج Crown. ويجوز تقديم طلب لإلغاء قرار الاستبعاد الذاتي أو استبعاد طرف ثالث من خلال تقديم طلب بعد انقضاء الحد الأدنى لفترة الاستبعاد.

كيفية تقديم طلب لاستهلال عملية إلغاء قرار الاستبعاد

يجب على المُتقدِّمين إكمال عملية إلغاء قرار الاستبعاد بنجاح قبل السماح لهم بالعودة إلى كازينوهات Crown.

1 أكمل طلب إلغاء قرار الاستبعاد الذي يمكن العثور عليه في مركز PlaySafe Centre أو موقعنا الإلكتروني

<https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>

2 يجب حضور وإكمال جلسات استشارية لفهم المخاطر المترتبة على العودة إلى صالات القمار وتقييم جاهزيتك للعودة وتلقي الدعم خلال عملية إلغاء قرار الاستبعاد.

3 يجب حضور اجتماع مع أحد أعضاء فريق مركز Crown PlaySafe.

لنجاح الطلب، يجب أن يقتنع منتج Crown بأن الشخص الذي يسعى للحصول على إلغاء قرار الاستبعاد قد عالج بشكل مناسب المشاكل التي أدت إلى استبعاده الذاتي أو استبعاده الإلزامي. يجوز لمنتج Crown الموافقة على طلب إلغاء قرار الاستبعاد الذاتي أو الاستبعاد الإلزامي حسبما يترأى له وحده.

للتأكيد على التأهل لإلغاء قرار الاستبعاد وللإحالة إلى الخدمات الاستشارية والدعم المجاني، يُرجى الاتصال بأحد أعضاء فريق مركز Crown PlaySafe على الرقم 1800 801 098 أو إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى cps@crownmelbourne.com.au

مخالفة قرار الاستبعاد

في حال اكتشاف وجود ضيوف في الكازينو تمّ استبعادهم أو قد خالفوا قرار الاستبعاد الإلزامي، فسيُطلب منهم مغادرة صالة لعب القمار وقد يتم تمديد قرار استبعادهم من منتج Crown.

هل تحتاج إلى المزيد من المعلومات حول برامج الاستبعاد من صالات لعب القمار؟

تحدّث إلى أحد أعضاء فريق عمل Crown PlaySafe شخصياً
أو اتصل على الرقم 1800 801 098



أرسل رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى
cps@crownmelbourne.com.au



زر الموقع الإلكتروني



<https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>

حماية ضيوفنا

يتنبّه أعضاء فريق عمل Crown للضيوف الذين تظهر عليهم علامات واضحة تُشير إلى تعرّضهم للأذى نتيجة للمقامرة، كالانفعال الشديد أو الإحباط أو العدوانية أو أي سلوك سلبي آخر بسبب المقامرة يتطلّب تدخلاً فورياً.

ومع ذلك، فإن الضيوف الذين قد يتعرّضون للأذى لا تظهر عليهم دائماً علامات واضحة أو شديدة. فالأبحاث كشفت عن وجود علامات أخرى أقل وضوحاً للعيان قد تشير إلى أن شخصاً ما يعاني من الأذى أو معرّض لخطر الأذى.

يلتزم منتج Crown بشدة بمنع أو الحدّ من تعرّض الضيوف للأذى الناجم عن لعب القمار، لذلك يدرب جميع أعضاء فريق عمل الكازينو للتنبّه لجميع العلامات ومراقبة الضيف ورفع المسألة حسب الاقتضاء.



F5505

KEEP
OF
WHEELS

2

العلامات الواضحة لتعرّض الضيف للأذى الناجم عن لعب القمار

يلتزم منتج Crown، بموجب التشريعات، باتخاذ خطوات معقولة لمراقبة الضيوف بحثاً عن علامات واضحة لتعرّضهم للأذى الناجم عن لعب القمار، وتدرج العلامات في فئتين: تتضمن الفئة الأولى العلامات التي تشير إلى ضرورة الاستمرار بمراقبة الضيف، بينما تتضمن الفئة الثانية العلامات التي تتطلب التدخل الفوري. قد يستخدم موظفو منتج Crown التكنولوجيا للمساعدة في مراقبة العلامات الواضحة وتحديدها.

إذا لاحظ موظفو Crown علامة أو أكثر من العلامات المذكورة أدناه على أحد الضيوف، عندها يتوجّب عليهم اتخاذ خطوات معقولة لزيادة مراقبة الضيف لمعرفة ما إذا كانت هناك علامات تشير إلى تعرّضه للأذى الناجم عن لعب القمار. هذه العلامات الواضحة تشمل الضيف الذي:

- هو مهووس بالفوز على إحدى ماكينات أو طاولات لعب القمار.
- يفكّ أو يصرف الأوراق النقدية الكبيرة في الكازينو قبل لعب القمار.
- يبحث بدقّة في الحقيبة أو المحفظة بحثاً عن أموال إضافية.
- ينتقل بسرعة من ماكينة إلى أخرى أو من طاولة إلى أخرى.
- يصرف مبالغ أكثر مع مرور الوقت.
- تنفذ كل أمواله عند مغادرة الصالة.
- ينفق 300 دولار أو أكثر في جلسة واحدة (باستثناء صالات اللاعبين المهمّين).
- يراهن بثلاث دولارات أو أكثر لكل دورة على ماكينة القمار في معظم الأوقات (باستثناء صالات اللاعبين المهمّين).
- يقامر على ماكينتين أو أكثر في وقت واحد.
- يقامر معظم الأيام.
- يشكو للعاملين بشأن خسارته للأموال أو يلقي باللوم على الصالة أو الماكينات.
- لديه طقوس أو سلوكيات خرافية مثل فرك بطن الماكينة أو الشاشة، أو التحدّث إلى الماكينة أو استخدام تعويذات الحظ.
- يقامر حتى خلال الأوقات المعتادة لتناول الطعام.
- يبقى للعب القمار حتى بعد مغادرة أصدقائه للكازينو.

يتوجّب على أعضاء فريق عمل Crown التدرّج في حال لاحظوا علامتين – وفي بعض الأحيان علامة واحدة فقط – من القائمة أدناه. هذه العلامات تشمل الضيف الذي:

- يسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة EFTPOS مرتين أو أكثر.
- يُعيد الأموال الكبيرة التي ربحها إلى الماكينة ويستمر في اللعب.
- يغادر المكان للعثور على الأموال لمواصلة لعب القمار.
- يقامر بسرعة شديدة.
- يركّز على لعب القمار ولا يُظهر أي ردّة فعل لما يجري من حوله.
- تظهر عليه علامات الانزعاج بعد لعب القمار (على سبيل المثال: يبدو حزيناً/ مكتئباً أو يبكي أو يمسك رأسه بيديه أو يُصبح عصبياً/منفعلاً أو يرجف أو يتعرق).
- يشعر بالغضب أثناء لعب القمار (على سبيل المثال: يركل أو يضرب الماكينات أو يشتم أو يلعب بعدوانية).
- يصبح غاضباً أو يقف ملاصقاً للشخص الذي يلعب على ماكينته المُفضّلة ويراقبه.
- يتجنّب التواصل مع الآخرين أو التحدّث إليهم.
- يحاول اقتراض الأموال من الآخرين أو يطلب سلفة من الموظفين.
- يكون وقحاً أو غير مُهدّب مع أعضاء فريق العمل (فيما يتعلق بالمقامرة).
- تظهر عليه علامات بارزة تدلّ على عدم اهتمامه بالنظافة الشخصية أو بنفسه أو بمظهره.
- يخفي حقيقة تواجده في الكازينو (على سبيل المثال: لا يردّ على هاتفه، أو يجري مكالمات في الخارج، أو يطلب من أعضاء فريق العمل عدم إخبار الآخرين بوجوده في الكازينو).
- يفصح عن تعرّضه للأذى نتيجة للعب القمار و/أو يطلب استبعاده من صالات لعب القمار.
- يدلي بتصريحات غير واقعية حول لعب القمار.
- يهدّد بإيذاء نفسه.
- لديه عائلة و/أو أصدقاء يعبّرون عن قلقهم أو يطلبون المساعدة فيما يتعلق بسلوكيات الضيف عند لعب القمار.
- يتشاجر مع أفراد عائلته أو أصدقائه بسبب لعب القمار.
- يترك الأطفال بدون إشراف بينما يقامر ولي أمرهم أو الوصي عليهم.
- ينام على أرضية صالة اللعب.

المساعدة والتفاعلات

الهدف من تفاعلاتنا مع الضيوف هو وضع مصلحتهم في صدارة ما نفعله واستخدام عمليات المراقبة لمنع حدوث الأذى. نحن نستخدم أساليب مختلفة للتفاعل مع الضيوف بحيث تناسب كل موقف، وقد تشمل تلك التفاعلات:

- اشتراط أخذ قسط من الراحة بعيداً عن صالة لعب القمار (أي الابتعاد مسافة لا تقل عن مترين عن لعبة القمار).
- تشجيع الضيف على أخذ استراحة واستكشاف وسائل الترفيه الأخرى في منتج Crown غير لعب القمار.
- توفير المعلومات عن استراتيجيات اللعب بطريقة آمنة أكثر و/أو عوامل الخطر المرتبطة بالأذى.
- تشجيع الضيف على عدم الحصول على الأموال أو سحب المزيد من الأموال.
- مناقشة وضع التزام مُسبق لتحديد الوقت والمبلغ المُستخدم للعب القمار أو الدالات الأخرى لتقليل الضرر.
- مناقشة الاستبعاد الذاتي.
- مناقشة خيارات الدعم المتوفرة للضيف.
- فرض الاستبعاد الإلزامي.
- من المهم أن نضع توقّعات منطقية ونخلق تجربة آمنة لضيوفنا عند لعب القمار. لن ننشر أي معلومات مُضللة حول لعب القمار في مراسلاتنا ولن نشجّع على تقديم مثل تلك المعلومات. ومن الأمثلة على الأشياء التي لن نفعّلها:
- إخبار الضيوف أنه يمكنهم كسب الأموال من خلال اللعب على إحدى ماكينات و/أو طاولات القمار.
- إخبار الضيوف بأن ماكينة القمار أو الجائزة الكبرى لماكينة القمار قد ربحها أو لم يربحها أحدهم، أو قد اقترب موعد ربحها.
- مناقشة الحظ أو الخرافات.
- إخبار الضيف بأنه إذا "كاد يربح" عند اللعب على ماكينة القمار فهذا يعني بأن الماكينة ستُربح اللاعب عن قريب.
- اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن إحدى الدورات على ماكينة القمار ليست مستقلة عن دورة أخرى على الماكينة ذاتها.
- اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن للضيف استخدامها للفوز عند اللعب على ماكينة أو طاولة القمار (كزيادة أو تقليل مبلغ المقامرة لكل خط أو عدد الخطوط التي يتم المقامرة عليها).
- وضع فكرة الفوز في عقل الضيف من خلال إخباره بأنه يستحق الفوز.

يتم تسجيل جميع التفاعلات والمساعدات التي يقدمها موظفو برامج Crown PlaySafe لضمان إمكانية مراجعة وتحديث عملياتنا وخدماتنا بشكل فعال. يحفظ موظفو Crown التفاعلات وكافة المعلومات الشخصية التي يسجلونها وفقاً لقوانين الخصوصية في أستراليا.

فترات الاستراحة الإلزامية من لعب القمار

من واجبنا التأكد من أخذ الضيوف لاستراحات مُنظمة من لعب القمار للمساعدة في تقليل ومنع تعرّضهم للأضرار المالية أو الاجتماعية أو أشكال الضرر الأخرى.

لكي يستمتع الضيوف بتجربة آمنة ومسؤولة وممتعة عند لعب القمار، يجب علينا اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لعدم السماح لهم بالمقامرة على ماكينات أو طاولات لعب القمار لمدة:

- ثلاث (3) ساعات أو أكثر من اللعب المتواصل.
 - اثنتي عشرة (12) ساعة أو أكثر من اللعب المتواصل في أي فترة أربع وعشرين (24) ساعة.
 - ستة وثلاثين (36) ساعة أو أكثر من اللعب المتواصل في أي فترة سبعة (7) أيام.
- فترة اللعب المتواصل تعني الفترة التي يواصل فيها الضيف اللعب دون أخذ استراحة مدتها 15 دقيقة. ويتضمن ذلك اللعب في لعبة واحدة و/أو ألعاب متعددة و/أو اللعب على ماكينة القمار وطاولة القمار.
- من المهم معرفة أن فترات اللعب تنطبق على كل من طاولات وماكينات القمار. وفترة اللعب هي الوقت المتراكم ويتضمن الوقت الذي يقضيه الضيف وهو يلعب على الماكينات والطاولات.

لحسن الحظ أن هناك عدة خيارات لأخذ استراحة، من خلال:

- استخدام إحدى قاعات الجلوس المتوفرة في كافة أرجاء منتجج Crown.
- تناول الطعام في مطعم من مطاعمنا العديدة التي تقدّم الأطعمة والمشروبات.
- مشاهدة فيلم في السينما.
- زيارة المتاجر.
- استكشاف البيئة الجميلة.
- الاستمتاع بنزهة في الخارج.

سنقوم بدورنا لدعم الضيف لأخذ استراحات من اللعب من خلال:

- مطالبته بمغادرة صالة لعب القمار لمدة الاستراحة بأكملها والتي تبدأ عند مغادرته للصالة.
 - الطلب منه أخذ استراحة على بعد مترين من ماكينة أو طاولة القمار.
 - التأكد من مغادرته للصالة ومراقبة المنطقة للتأكد من عدم عودته لها.
 - فرض أمر استبعاد مؤقت (يُرجى الاطلاع على القسم التالي)، إذا اضطرننا للقيام بذلك لضمان أخذ الضيف الاستراحة المطلوبة.
 - مناقشة الاستبعاد الذاتي وخدمات دعم المقامرين والعرض على الضيف مرافقته إلى مركز Crown PlaySafe Centre.
 - تسجيل ما حدث في سجلّ التدخلات.
- كجزء من التزامنا بمدوّنتنا، قد يُطلب من الضيوف الذين لم يأخذوا استراحات كافية من لعب القمار أو الذين تظهر عليهم علامات واضحة لتعرّضهم للأذى الناجم عن لعب القمار، مغادرة الكازينو وعدم العودة إليه لمدة لا تقل عن 24 ساعة.
- من المهم أن يأخذ الضيوف هذه الاستراحات الإلزامية من لعب القمار. سنستخدم بعض الأساليب لفرض الاستراحات بما في ذلك مشاركة السجلات مع أعضاء الفريق الآخرين ومراقبة صالة لعب القمار واستخدام التنبيهات بعدّة وسائل.

أوامر الاستبعاد

قد يُصدر منتج Crown، في بعض الظروف، أمراً باستبعاد الضيف عن الكازينو فقط أو قد يمارس حقه بمنع الضيف من الدخول إلى جميع مبانئه بموجب قانون سحب الترخيص، ويمكن إصدار الأمر في الحالات التي يقوم فيها الضيف بما يلي:

- يعرّض نفسه أو الآخرين لخطر الأذى المُحتمل بسبب سلوكياته عند لعب القمار.
 - يمثّل خطراً غير مقبول.
 - يشكّل خطراً غير مقبول على الضيوف الآخرين أو المؤسسة.
 - لا يغادر المباني المُرخّص لها بيع المشروبات الكحولية عندما يُطلب منه ذلك.
 - يخالف قرار الاستبعاد الذاتي.
 - يرفض بشكل مُتكرّر الالتزام بالمدوّنة بما في ذلك أخذ الاستراحات الإلزامية.
- من المهم الملاحظة بأنه عادةً ما يُصدر منتج Crown أمراً بمنع الضيف من الدخول إلى جميع عقاراته بموجب قانون سحب الترخيص عندما يُصدر أمراً باستبعاد الضيف عن الكازينو. يتم تسجيل تفاصيل أوامر الاستبعاد.

الإعفاءات من الاستراحات الإلزامية من لعب القمار

تشمل الإعفاءات من سياسات الاستراحة من لعب القمار ما يلي:

(a) مسابقات لعبة البوكر حيث يتمّ تحديد متطلبات الاستراحة في شروط وأحكام المسابقة.

(b) الضيوف الدوليين الذين انضموا إلى برنامج اللاعب الدولي المميّز (IPPP).

وفقاً للمدوّنة، سيتم تطبيق ما يلي على الضيوف الدوليين كجزء من برنامج IPPP:

- يتم تعريف أعضاء فريق عمل Crown PlaySafe بضيوف برنامج IPPP المعفيين من سياسة فترة لعب القمار.
- سيتحدّث أعضاء فريق عمل Crown PlaySafe مع ضيوف برنامج IPPP ويطلبون منهم أخذ استراحة من لعب القمار عندما يصل مجموع لعبهم إلى 11 ساعة و12 ساعة – على أي ماكينة أو طاولة القمار أو كليهما – خلال فترة 24 ساعة.
- عندما يلعب الضيف من برنامج IPPP لمدة 12 ساعة، سوف يُطلب منه أخذ استراحة ومغادرة صالة المقامرة. ولا يمكنه العودة إلى صالة المقامرة لمدة لا تقل عن 8 ساعات.
- بخلاف الضيوف المحليين، لا يخضع الضيوف من برنامج IPPP للسياسات التي تحدّد زيارتهم بمدّة أقصاها 36 ساعة في الأسبوع.
- ومع ذلك، إذا مدّد الضيف من برنامج IPPP إقامته إلى ما بعد 7 أيام، عندها تنطبق عليه فترات اللعب نفسها (في اليوم الثامن) التي تنطبق على الضيوف المحليين. أي أنه في اليوم الثامن، يجب على الضيف من برنامج IPPP أخذ جميع الاستراحات الموضحة في القسم أعلاه "فترات الاستراحة الإلزامية من لعب القمار".
- يتمّ إعلام أعضاء فريق عمل Crown PlaySafe عندما يمدّد الضيف من برنامج IPPP إقامته لأكثر من 7 أيام.
- إذا حجز الضيف من برنامج IPPP للبقاء لأكثر من سبعة أيام في بادئ الأمر، فلن يُعفى من الاستراحة الإلزامية من لعب القمار.

أعضاء فريق العمل في منتج Crown

يتميّز فريق العمل الكبير في منتج Crown بأعضائه المهرة والمدربين لمساعدة ضيوفنا ولتنفيذ المدوّنة بشكل احترافي وفّعال.

لدينا مستشارو Crown PlaySafe، الذين تدرّبوا خصيصاً لمنع تعرّض الضيوف للأذى الناجم عن لعب القمار وتقديم الدعم لهم. ويطلب من المستشارين إكمال التدريب المُعتمد في غضون شهر واحد من استهلال وظيفتهم.

يتواجد فريق معني برفاه اللاعبين في صالة المقامرة للتنبّه للعلامات التي تُشير إلى احتمال حدوث الأذى وتقديم المساعدة في الوقت المناسب.

إن جميع أعضاء فريق العمل في قاعات القمار في الكازينو مدّربون على المدوّنة ويرصدون فترات اللعب ويتنبّهون للعلامات الواضحة ويرفعون المسألة حسب الاقتضاء.

يلتزم منتج Crown بتوفير عدد كافٍ من مستشاري PlaySafe ومن أعضاء الفريق دائماً في الكازينو لتمكين المراقبة المنتظمة وتقديم الدعم للضيوف.

نحن ندرك تماماً مسؤوليتنا في حماية فريقنا من الأذى الناجم عن لعب القمار. لا يُسمح للعاملين في منتج Crown بالمقامرة في أي من منشآت منتج Crown. يقدّم منتج Crown الدعم المُتخصّص لأعضاء فريق العمل الذين يطلبون المساعدة وذلك من خلال "برنامج مساعدة العاملين".

يتم تدريب فريق عمل منتج Crown بانتظام للتأكد من أنهم على اطلاع بالمخاطر المتزايدة. وضع منتج Crown إجراءات تشغيل داخلية وبروتوكولات الاتصالات لتزويد أعضاء الفريق بالدعم والتوجيه والإحالات إلى خدمات الدعم.

يتوفر مركز Crown PlaySafe Centre والموارد لجميع أعضاء فريق عمل منتج Crown.



CROWN

مستشارو برامج Crown PlaySafe

سيجد الضيوف العديد من اللافئات والموارد والتوجيهات من مركز Crown PlaySafe في جميع أنحاء الكازينو، بما في ذلك التذكيرات بتواجد مستشارو Crown PlaySafe لمساعدة جميع الضيوف.

يساعد مستشارو Crown PlaySafe على الوقاية من الأذى الناجم عن لعب القمار من خلال:

- مراقبة الكازينو والتأكد من الامتثال للوائح المقامرة والتشريعات المعنية وهذه المدونة.
- ضمان ومساعدة أعضاء الفريق الآخرين على تسجيل ملاحظاتهم حول علامات الأذى الناجم عن لعب القمار والتفاعلات والتدخلات.
- مراقبة الضيوف الذين يتصرفون بطريقة تُشير إلى تعرّضهم للأذى الناجم عن لعب القمار والتدخل لمساعدتهم.
- تقديم المشورة لأعضاء الفريق حول اكتشاف الأذى الناجم عن لعب القمار وكيف يستجيبون له.
- التدخل عند ملاحظة علامات الأذى على الضيف أو عندما تصل مدّة لعبه للحدّ الأقصى المُحدّد.
- الردّ على استفسارات ومخاوف الضيوف.

يجب على مستشاري Crown PlaySafe المُعيّنين مقابلة المؤسسات التي تقدّم خدمات الدعم للمتضررين من القمار وعلاج مشاكل القمار كلّ ستة أشهر لضمان ملاءمة عمليات الاتصال والإحالة.

يتحمّل مستشارو Crown PlaySafe مسؤولية الإبلاغ عن الانتهاكات المعروفة أو المُشتبه بها للمدونة إلى مفتش الكازينو التابع لمفوضية تنظيم القمار والكازينو في ولاية فيكتوريا.

القاصرون

يجب أن يكون عمر الضيوف 18 عاماً على الأقل حتى يتمكّنوا من الدخول إلى الكازينو. يحظر القانون لعب الأشخاص دون 18 عاماً للقمار. توجد لافتات في كل نقطة دخول إلى صالات لعب القمار تمنع دخول القاصرين. يراقب أعضاء فريق عمل Crown كافة المداخل 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع ويطلبون من الضيف إبراز وثيقة مناسبة تثبت عمره عندما يقتضي الأمر ذلك، ولن يسمحوا له بالدخول إلا إذا قدّم وثيقة هوية مناسبة.

وتتحمل جميعاً مسؤولية طلب إثبات العمر إذا كان هناك شك بأن الضيف قاصر، وستُبلّغ خدمات الأمن بذلك وإذا لم يتم إبراز وثيقة هوية مناسبة، فسوف يُطلب من الضيف مغادرة الكازينو.

ترك الأطفال بدون إشراف

يلتزم منتجج Crown بضمان سلامة وأمن كل من يستخدم منشأتنا وخدماتنا. وبالتالي، عند قيام ولي أمر أو وصي بإحضار أطفال (أو أشخاص دون 18 عاماً) إلى منتجج Crown، فيجب عليه عدم تركهم بدون إشراف خلال الإقامة في فنادقنا. لا يُسمح للضيوف دون 18 عاماً بالإقامة في فندق Crown ما لم يكونوا برفقة وصي قانوني أو شخص بالغ مسؤول.

أعضاء فريق عمل منتجج Crown مدرّبون على التبليغ عن وجود أطفال أو أشخاص دون 18 عاماً بدون مُرافق إلى خدمات الأمن في منتجج Crown. ستبذل خدمات الأمن، بدعم من فريق مركز Crown PlaySafe، قصارى جهدها لمعرفة ما يلي:

- هوية الطفل أو الشخص الناشئ.
 - مكان تواجد ولي الأمر أو الوصي.
 - طلب إثبات بأن الشخص البالغ هو ولي أمر الطفل أو الوصي عليه.
- يمكن أيضاً إحالة المسألة إلى الشرطة و/أو منظمة حماية الطفل إذا اقتضت الضرورة ذلك.

سجل برامج Crown PlaySafe

يحتفظ موظفو منتج Crown بسجل PlaySafe لضمان تسجيل تفاصيل التدخلات. عند توفّره، قد يشمل:

- تاريخ ووقت التّدخل.
- أسباب التّدخل.
- تفاصيل التّدخل وأي دعم تمّ تقديمه.
- تفاصيل ردّ فعل الضيف.
- تاريخ ووقت تسجيل التّدخل.
- اسم الضيف في حال معرفته أو عند توفّره.

نحن نحتفظ بالمعلومات الموجودة في سجل Crown PlaySafe لمدة لا تقلّ عن ستة أشهر من يوم تسجيلها في السجل،

ويتمّ تقديم المعلومات الواردة في السجل إلى مفوضية تنظيم القمار والكازينو في ولاية فيكتوريا عند طلبها لدعم التزامنا ودعمنا لهذه المدوّنة.

دفع الأرباح والائتمان والإقراض

يجب دفع الأرباح أو الأرصدة المتراكمة التي تتجاوز مبلغ 1000 دولار من اللعب على ماكينات وطاولات القمار الإلكترونية بالكامل بشيك باسم الضيف ولا يتم دفعها نقداً، ما لم يكن هناك استثناء قانوني.

قد يطلب الضيوف دفع الأرباح التي تقل عن 1000 دولار عن طريق الشيك، وقد تكون هذه عادة جيدة لضمان عدم صرف أكثر من المبلغ الذي ينيون إنفاقه. يمكنك العثور على المزيد من المعلومات حول إصدار الشيكات عند طلبها من جميع أمناء الصندوق.

لن يمنح منتج Crown ائتماناً أو يُقرض أموالاً للضيوف المُقيمين في أستراليا لغرض المقامرة. وقد يقدّم منتج Crown الفَيْش على الحساب للمُقيمين غير الأستراليين في الظروف المنصوص عليها في التشريعات ووفقاً للضوابط والإجراءات المعتمدة من قبل مفوضية تنظيم القمار والكازينو في ولاية فيكتوريا.

خيارات وسائل الترفيه غير لعب القمار

يقدم منتج Crown للضيوف مجموعة متنوعة من وسائل الترفيه غير لعب القمار بما في ذلك مسرح وموسيقى وبارات ومطاعم ومرافق الفندق.

تقديم الكحول بشكل مسؤول

لن يسمح منتج Crown لزبون ثمل بالمقامرة في الكازينو. وبموجب التشريعات المعنية يكون الشخص ثملاً إذا كان هناك تباطؤ ملحوظ في كلامه أو توازنه أو ترابط حركاته أو سلوكه وهناك أسس معقولة للاعتقاد بأن هذا التباطؤ هو نتيجة لشرب الكحول.

الإعلانات والمواد الترويجية للمقامرة

تمنع ولاية فيكتوريا الإعلان والترويج لآلات القمار الإلكترونية خارج الكازينو. وفقاً للمدونة، يجب على الإعلانات والمواد الترويجية:

- التقيّد بقواعد الأخلاقية المهنية للإعلانات كما هي مُعتمدة من قبل الجمعية الأسترالية للمُعلنين الوطنيين (Australian Association of National Advertisers).
 - ألا تكون مزيّفة أو مُضلّلة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح. الحصول على موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فائز بالجائزة قبل نشر التفاصيل عنه في الإعلان أو المواد الترويجية (باستثناء ما يقتضيه القانون خلاف ذلك).
 - ألا تكون مُسيئة أو ذات طابع غير لائق.
 - عدم خلق انطباع بأن لعب القمار هو استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي.
 - عدم تأييد الخرافات أو التصوّرات الخاطئة للقمار.
 - عدم الترويج لشرب الكحول أثناء شراء منتجات القمار.
- تخضع الإعلانات والمواد الترويجية للمقامرة لعملية مراجعة داخلية صارمة للتأكد من امتثالنا للمتطلبات المذكورة أعلاه، بالإضافة إلى التأكد من أننا لن نقوم بما يلي:
- نرّوج للمقامرة عن قصد للضيوف الذين تم استثنائهم أو تم تعليق عضويتهم في Crown Rewards أو إلغاؤها.
 - نُظهر أشخاصاً دون 18 عاماً فيها وعدم بثها إلا وفقاً لمعايير الإعلانات المُعتمدة للتلفزيون.
 - نوجّهها للفئات الضعيفة أو المحرومة.
 - نصوّر الأشخاص بطريقة تميّز ضد شخص أو قسم من المجتمع على أساس العرق أو الإثنية أو الجنسية أو الجنس أو العمر أو الميول الجنسية أو الدين أو الإعاقة أو المعتقدات السياسية.
- تشمل إعلانات منتج Crown المقامرة على أنها واحدة من مجموعة من خيارات الترفيه والتسلية. إن الإعلانات والمواد الترويجية للعب القمار ستُعَلِم الضيوف بوضوح عن البنود والشروط والقيود المعمول بها أو أين يمكن العثور على معلومات حولها.

حدّد ما نرسله لك

وفقاً للمدوّنة، لن يرسل منتج Crown أي مواد ترويجية مباشرة للضيوف ما لم يقدّموا موافقتهم على تلقي المواد الترويجية المباشرة. تضمّن مدوّنة Crown PlaySafe أيضاً تمكّن الضيوف من:

- التسجيل للحصول على بطاقة لاعب أو المشاركة ببرنامج ولاء الضيوف دون تقديم الموافقة لتلقي المواد الترويجية المباشرة أو مطالبتهم باتخاذ خطوات إضافية لاختيار عدم تلقي المواد الترويجية المباشرة، وبالطبع، يستطيع الضيوف إلغاء الاشتراك في أي وقت.
 - عدم تلقي أي مواد ترويجية خلال خمسة أيام من تاريخ الإبلاغ بالرغبة بإلغاء الاشتراك.
 - اختيار عدم تلقي المواد الترويجية عند الاشتراك ببرنامج Crown Rewards.
- ولن يقوم منتج Crown عن معرفة بإرسال أو توجيه أي إعلانات أو مواد ترويجية تتعلّق بالقمّار إلى أي شخص تمّ استثنائه من تلقي المواد الترويجية. لن يقدّم Crown أي إيداع أو قسيمة أو مكافأة أو أي مزايا أخرى لتشجيع أي شخص على الموافقة أو الاستمرار في الموافقة على تلقي المواد الترويجية المباشرة.

ملاحظات وشكاوى الضيوف

لتقديم الملاحظات والتعليقات والشكاوى المتعلقة بتوفير خدمات لعب القمار وهذه المدونة:

- يُرجى إكمال استمارة عبر الإنترنت
www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us
- الاتصال هاتفياً بمنتج Crown على الرقم 03 9292 8888
- إرسال رسالة إلى العنوان التالي:
8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia
- إعطاء الرسالة شخصياً إلى أحد أعضاء فريق العمل.
- يستطيع أي ضيف تقديم شكوى لمفوضية تنظيم القمار والكاзино في ولاية فيكتوريا (VGCCC) من خلال زيارة الموقع الإلكتروني
<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>
- نلتزم بضمان أن أي شكوى نستلمها، سوف يتم:
 - التعامل معها والردّ عليها في وقت مناسب وبطريقة ملائمة.
 - التحقيق فيها بتفهم.
 - تسجيلها في نظام العلاقات مع العملاء في منتج Crown وفريق مركز Crown PlaySafe (عند الاقتضاء).
 - التعامل معها وحلّها وفقاً للمعايير الأسترالية.
- يتم تأكيد استلام كافة شكاوى الضيوف، حيثما أمكن، خلال ثلاثة أيام عمل من استلام الشكوى، وستتم محاولة التوصل إلى حل عند أول نقطة اتصال أو خلال سبعة أيام عمل (إلا إذا احتجنا لإجراء المزيد من التحقيقات).
- عند التعامل مع شكاوى الضيوف وحلّها، سوف يتقيّد منتج Crown بالالتزامات القانونية المعنية، ومن ضمنها التزامات حماية خصوصية ضيوفنا.
- سيتمّ إعلام الضيف الذي قدّم شكوى متعلقة بالقمار ولم يتمّ حلها بوجود مفتش تابع لمفوضية تنظيم القمار والكاзино في ولاية فيكتوريا (VGCCC) وبحقّه في استشارته. وسيتم تقديم المعلومات حول الشكاوى إلى مفوضية تنظيم القمار والكاзино في ولاية فيكتوريا (VGCCC)، إذا طُلب منا ذلك. وقد تستلم مفوضية تنظيم القمار والكاзино في ولاية فيكتوريا (VGCCC) شكاوى الزبائن المتعلقة بالمقامرة وتحقّق فيها كهيئة مستقلة للتحقيقات والحلول.

جهات الاتصال للحصول على الدعم

وسائل الاتصال بمنتج Crown		
الاسم	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني
مركز Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
Chaplaincy Support Service (خدمة الدعم من رجال الدين) (تقع في مركز Crown (PlaySafe Centre)	1800 456 228	

جهات اتصال أخرى		
الاسم	رقم الهاتف	الموقع الإلكتروني
Gambler's Help (الدعم على مدار الساعة)	1800 858 858 (خدمة على مدار الساعة) أو 1800 262 376 (Gambler's Help) Youthline (مساعدة المقامرين الشباب) - ما دون 25 عاماً)	gamblershelp.com.au يقدم خط Gambler's Help عبر الإنترنت خدمة الدرشة على مدار الساعة gaminghelponline.org.au
Lifeline	13 11 14	lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au



مرکز Crown PlaySafe Centre

هاتف: 1800 801 098 | بريد إلكتروني: www.crownmelbourne.com.au | cps@crownmelbourne.com.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098