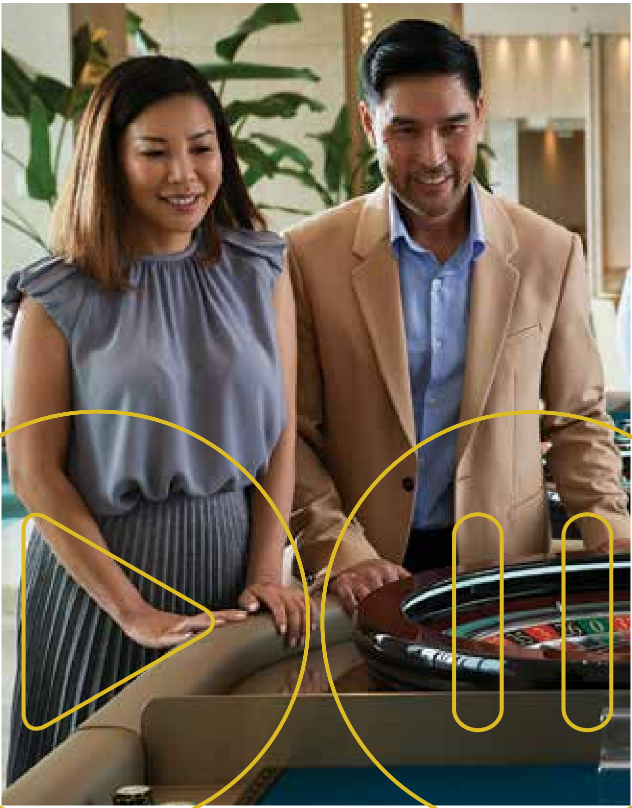
हमारी CROWN PLAYSAFE

आचार-संहिता के लिए आपकी मार्गदर्शिका



responsiblegaming

AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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

संस्करण 9 - सितंबर 2023

विषय-वस्तु

CROWN PLAYSAFE **2**

संहिता का परिचय **4**
- जिम्मेदारीपूर्ण रूप से जुआ खेलने की सेवा के प्रति Crown के दायित्व 4
- संहिता का आकलन 5

प्रत्येक सेवार्थी के लिए कुछ न कुछ **5**
- Crown’s PlaySafe Centre 6
- YourPlay और सीमाओं का प्रबंधन 8
- प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स 8

बहिष्करण कार्यक्रम **9**
- परिवर्तन करना: आत्म-बहिष्करण 9
- अन्य लोगों की सहायता - तृतीय-पक्ष बहिष्करण 10
- अनैच्छिक बहिष्करण 10
- बहिष्करण की समाप्ति 11
- बहिष्करण का उल्लंघन 12

हमारे सेवार्थियों पर दृष्टि रखना **12**
- जुआ खेलने से होने वाली हानि के प्रदर्शित संकेत 14
- सहायता और पारस्परिक व्यवहार 16
- जानकारी को रिकॉर्ड करना 17

जुआ खेलने में अनिवार्य अंतराल **17**
- बहिष्करण आदेश 18
- जुआ खेलने में अंतरालों से अपवाद 17

जुआ खेलने का परिवेश **20**
- Crown टीम के सदस्य 20
- Crown PlaySafe सलाहकार 22
- अवयस्क 23
- निगरानी के बिना बच्चे 23
- Crown PlaySafe रजिस्टर 24
- कैश आउट, क्रेडिट और उधार 24
- जुआ खेलने के अतिरिक्त अन्य विकल्प 25
- जिम्मेदारीपूर्ण एल्कोहल सेवा 25
- जुआ खेलने के विज्ञापन और प्रचार 26
- यह चुनें कि हम आपको क्या भेजते हैं 27

सेवार्थी फीडबैक और शिकायतें **28**

समर्थन के लिए संपर्क **29**

CROWN PLAYSAFE

Crown PlaySafe जुआ खेलने का सुरक्षित, जवाबदेह और सुखद अनुभव प्रदान करने के लिए हमारी प्रतिबद्धता है। हम चाहते हैं कि Crown में जुआ खेलना सभी सेवार्थियों के लिए मजेदार और सामाजिक मनोरंजन का स्रोत हो सके।

Crown में जुआ खेलना अधिकांश सेवार्थियों के लिए सकारात्मक और सुखद अनुभव होता है। किंतु हम यह भी समझते हैं कि कुछ सेवार्थी हमारे उत्पादों को गैर-मनोरंजनात्मक तरीकों से अनुभव करते हैं; ऐसे तरीके जो सेवार्थी, परिवार और व्यापक समुदाय के लिए नुकसान पैदा कर सकते हैं। इससे जुआ खेलने के लिए सुरक्षित और सुखद अनुभव उपलब्ध कराने की Crown की प्रतिबद्धता को हानि पहुंचती है। बिल्कुल सरल रूप से, हम यह नहीं चाहते हैं कि Crown में जुआ खेलने से हमारे किसी भी सेवार्थी को नुकसान हो।

Crown PlaySafe "जिम्मेदारीपूर्ण रूप से जुआ खेलने" के हमारे दृष्टिकोण का एक क्रमिक विकास है। Crown PlaySafe देखभाल के लिए हमारा नया और उन्नत दृष्टिकोण है, जिसमें:

- हमारे सेवार्थियों के कल्याण को केंद्र में रखा जाता है।
- जुआ खेलने से नुकसान का अनुभव करने वाले लोगों को समर्थन देने से लेकर नुकसान होने से पहले ही उसे रोकने तक पर ध्यान केंद्रित किया जाता है।
- लगातार रूप से किए जाने वाले आकलनों तथा हमारे सेवार्थियों, उद्योग-विशेषज्ञों और अन्य हितधारकों के साथ संलग्नता के माध्यम से निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्धता शामिल है, ताकि सेवार्थियों के लिए सकारात्मक व सुरक्षित अनुभव निर्मित किए जा सकें।

PlaySafe आचार-संहिता (हमारी 'संहिता') Crown में जुआ खेलने के परिणामस्वरूप सेवार्थियों को नुकसान का अनुभव होने की रोकथाम के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाने के लिए Crown के दायित्व निर्धारित करती है।

इस संहिता में सभी सेवार्थियों के लिए उपलब्ध कार्यक्रमों और समर्थनों के बारे में भी समझाया गया है, चाहे यह अधिक अवगत विकल्प चुनने में सहायता के लिए जानकारी हो, सुरक्षित रूप से खेलने में सहायता दे सकने वाले उपकरणों के बारे में सीखना हो, अथवा जुआ खेलने से संबंधित चिंताओं के लिए समर्थन की खोज करना हो।

हम जितना संभव हो, उतना सर्वोत्तम बनने की अपनी यात्रा जारी रखने के मार्ग पर बढ़ते हुए अपने सभी सेवार्थियों की राय जानना चाहते हैं। हम जुआ खेलने का सुरक्षित, जवाबदेह और सुखद अनुभव उपलब्ध कराने में सर्वोत्तम कैसे बन सकते हैं, इस बारे में हम निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्ध हैं और फीडबैक को महत्व देते हैं।

RE

संहिता का परिचय

हमारी संहिता सुरक्षित रूप से जुआ खेलने और इससे होने वाले नुकसान की रोकथाम के लिए Crown की प्रतिबद्धता को रेखांकित करती है और सेवार्थियों के साथ हमारे दिन-प्रतिदिन के व्यवहार का मार्गदर्शन करती है।

जिम्मेदारीपूर्ण रूप से जुआ खेलने की सेवा के प्रति Crown के दायित्व

यह संहिता निम्नलिखित बातों के लिए Crown के दायित्व और कर्तव्य निर्धारित करती है:

- सुरक्षित परिवेश में जुआ खेलने की सेवाएं प्रदान करना।
- Crown में जुआ खेलने के कारण सेवार्थी को नुकसान का अनुभव होने से संरक्षण देने के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाना।
- जुआ खेलने से नुकसान होने के संकेत प्रदर्शित करने वाले सेवार्थियों की सक्रियात्मक रूप से निगरानी करने और सेवार्थियों के कल्याण की निगरानी के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाना।
- जब किसी सेवार्थी को जुआ खेलने से नुकसान होने के संकेत प्रदर्शित करते हुए देखा जाता है, तो उन्हें समर्थन देने और उस नुकसान को कम से कम करने के लिए हस्तक्षेप करना।
- इस संहिता की अनिवार्यताओं को हमेशा पूरा करने के लिए पर्याप्त रूप से कुशलता और प्रशिक्षण-प्राप्त टीम के सदस्यों की उपलब्धता सुनिश्चित करना, जिसमें नुकसान के संकेतों के लिए सक्रियात्मक रूप से सेवार्थियों की निगरानी करना भी शामिल है।

संहिता का आकलन

Crown जुआ खेलने का सुरक्षित परिवेश प्रदान करने की प्रभाविता सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक दो वर्षों में कम से कम एक बार अपनी संहिता का आकलन करता है और इसे अपडेट करता है। इसकी रिपोर्ट विक्टोरियाई जुआ एवं कैसिनों नियंत्रण आयोग ('वीजीसीसीसी') [Victorian Gambling and Casino Control Commission ('VGCCC')] को दी जाती है।

प्रत्येक सेवार्थी के लिए कुछ न कुछ

हम सभी सेवार्थियों को सामयिक और प्रासंगिक जानकारी एवं समर्थन प्रदान करने का प्रयास करते हैं। इस अनुभाग में Crown में जुआ खेलने के सुरक्षित और सुखद अनुभव देने के हमारे प्रयत्न के लिए उपलब्ध कार्यक्रमों और दृष्टिकोणों का अवलोकन दिया गया है।

मुझे संहिता की एक प्रति कहाँ से मिल सकती है?

किसी भी Crown रिवॉर्ड्स डेस्क या कैशियर काउंटर से

Crown मेलबर्न के PlaySafe Centre में व्यक्तिगत रूप से, या 1800 801 098 पर कॉल करके

www.crownmelbourne.com.au पर ऑनलाइन रूप से, जहाँ आपको सुरक्षित रूप से जुआ खेलने के बारे में और अधिक जानकारी मिलेगी और आप हमारी *आचार-संहिता* की एक प्रति डाउनलोड कर सकते/ती हैं। आप यहाँ हमारी संहिता को चीनी (पारंपरिक और सरलीकृत), वियतनामी, अरबी, ग्रीक, इतालवी और हिंदी सहित कई भाषाओं में भी एक्सेस कर सकते/ती हैं।

Crown’s PlaySafe Centre

Crown PlaySafe Centre (CPC) प्रत्येक दिन, पूरे दिन-भर खुला रहता है। यह सभी सेवार्थियों द्वारा अपने जुआ खेलने के अनुभव को सकारात्मक बनाने के लिए अनेकानेक सेवाएँ प्राप्त करने की एक जगह है। हमारे पास एक विविधतापूर्ण टीम है, जिसमें अनेक भाषाएँ बोलने वाले सदस्य शामिल हैं। वे सहयोग, समझबूझ और समावेशिता सुनिश्चित करने के लिए भाषा अंतराल को पूरा करने में सहायता के लिए उपलब्ध हैं।

हमारा Crown Playsafe Centre रिसॉर्ट के अंदर कैसिनों से दूर स्थित है। यह एक स्वागतमय, आरामदेह और शांतिपूर्ण स्थान है, जहां सेवार्थी हमारी Crown PlaySafe टीम के साथ भरोसेमंद तरीके से बात कर सकते हैं।

टीम में से किसी एक सदस्य के साथ बात करने से सहायता कैसे मिल सकती है, इसके कुछ उदाहरण हैं:

- जुआ खेलने के अनुभव को अधिक से अधिक सकारात्मक बनाने और नुकसान के खतरे को कम से कम करने में सहायता के लिए उपयोगी सलाह और जानकारी।
- जुए से संबंधित समर्थन सेवाओं, आर्थिक सलाह समर्थन सेवाओं और अन्य सामुदायिक संगठनों के प्रति गोपनीय रेफरल।
- Crown के बहिष्करण कार्यक्रमों के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी।
- किसी अन्य व्यक्ति के लिए जुए से संबंधित मार्गदर्शन और समर्थन।
- YourPlay के उपयोग से प्रतिबद्धता सीमाएँ नियत करने में सहायता।
- प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स (Player Activity Statements) एक्सेस करने के लिए दिशा-निर्देश, ताकि खर्च किए गए समय और साथ ही जीते व हारे हुए पैसों की जांच की जा सके।
- मार्केटिंग सामग्री से ऑप्ट-आउट करने (नाम वापस लेने) में सहायता।

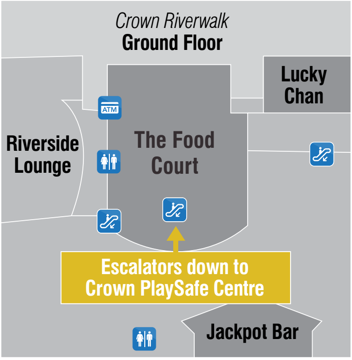
Crown Playsafe Centre कहाँ स्थित है?

Crown Playsafe Centre मेन फूड कोर्ट के बिल्कुल नीचे लेवल B1 पर स्थित है। वैकल्पिक रूप से, आप:

Crown PlaySafe टीम के सदस्य को कॉल कर सकते/ती हैं 1800 801 098

cps@crownmelbourne.com.au पर ईमेल भेज सकते/ती हैं (यदि आवश्यक हो, तो दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है)

वेबसाइट crownmelbourne.com.au/crownplaysafe पर जा सकते/ती हैं।



YourPlay और सीमाओं का प्रबंधन

YourPlay एक पूर्व-प्रतिबद्धता कार्यक्रम है, जिसे सेवार्थियों द्वारा खेलने पर सीमाएँ नियत करके अपने समय और पैसों का ध्यान रखने में सहायता के लिए निर्मित किया गया है। 3 तरीकों से सीमाएँ नियत की जा सकती हैं:

1. इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग मशीनों पर जुआ खेलते समय YourPlay का उपयोग करें।
2. इलेक्ट्रॉनिक टेबल गेम्स पर जुआ खेलते समय PlaySafe सीमाओं का उपयोग करें।
3. हमारे Crown Playsafe Centre में स्थित Crown PlaySafe सलाहकार से बात करें।

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स प्रत्येक सदस्य की इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग गतिविधि के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं और सेवार्थियों द्वारा बिताए गए समय, और साथ ही जीते व हारे गए पैसों का ध्यान रखने में उनकी सहायता करते हैं। Crown रिवॉर्ड्स (Crown Rewards) के माध्यम से - जो कि सदस्यों को विशिष्ट लाभों और विशेषाधिकारों की पात्रता देने वाला हमारा लॉयल्टी कार्यक्रम है – सेवार्थी किसी भी समय स्टेटमेंट्स प्रिंट कर सकते हैं।

इन तरीकों से स्टेटमेंट्स को एक्सेस किया जा सकता है:

- YourPlay (yourplay.com.au)
- किसी भी Crown रिवॉर्ड्स डेस्क (Crown Rewards Desk) पर
- Crown रिवॉर्ड्स सूचना हॉटलाइन (Crown Rewards Information Hotline)
- 1 300 827 696

सुझाव: अपने प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट की नियमित रूप से समीक्षा करके सूचित बने रहें

बहिष्करण कार्यक्रम

हमारे बहिष्करण कार्यक्रम जुआ खेलना बंद करने के इच्छुक किसी भी सेवार्थी के लिए आसानी से उपलब्ध हैं। हम उन लोगों को भी समर्थन प्रदान करते हैं, जिन्हें हमारे किसी सेवार्थी द्वारा जुआ खेलने को लेकर चिंताएँ है।

परिवर्तन करना: आत्म-बहिष्करण

Crown Playsafe Centre में हमारी विशेषज्ञ टीम के सदस्य ऐसे सेवार्थियों की सहायता के लिए दिन में 24 घंटे, सप्ताह में सातों दिन उपलब्ध हैं, जो अपनी इच्छा से कैसिनों से बहिष्कृत होना चाहते हैं। आत्म-बहिष्करण का चयन करने वाले सेवार्थी निवेदन करने पर Crown के सभी परिसरों से आत्म-बहिष्कृत हो जाएँगे।

अब Crown की वेबसाइट के माध्यम से आत्म-बहिष्करण उपलब्ध है और Crown टीम के सदस्य के साथ बात करने की आवश्यकता के बिना आत्म-बहिष्करण पूरी तरह से ऑनलाइन तरीके से किया जा सकता है: (https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change)। वेबसाइट पर एक ऑनलाइन फॉर्म उपलब्ध है, जिसमें सफलतापूर्वक बहिष्करण करने के लिए सभी आवश्यक कदम शामिल हैं। इस प्रक्रिया के लिए खुद से सत्यापित की गई फोटो की आवश्यकता है। इसे पूरा करने के बाद, Crown ईमेल के माध्यम से बहिष्करण को संसाधित करेगा और इसकी पुष्टि करेगा।

Crown आत्म-बहिष्करण के सुविधाकरण के दौरान एकत्र की गई जानकारी का खुलासा किसी तीसरे पक्ष के समक्ष नहीं करता है, जब तक कि ऐसा करना कानूनी रूप से बाध्यकारी न हो या आत्म-बहिष्करण का चयन करने वाले लोगों की विशिष्ट सहमति से न हो।

Crown यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाता है कि आत्म-बहिष्कृत सेवार्थियों को हमारे कैसिनों में प्रवेश करने की अनुमति नहीं है और यह सुनिश्चित करता है कि उन्हें Crown में जुए से संबंधित विज्ञापन या अन्य प्रचार सामग्री से बाहर रखा जाता है।

अन्य लोगों की सहायता - तृतीय-पक्ष बहिष्करण

हमारा तृतीय-पक्ष बहिष्करण कार्यक्रम (Third-Party Exclusion) सेवार्थी के पति/पत्नी अथवा जीवनसाथी को सेवार्थी के जुए-संबंधी व्यवहार की समीक्षा के लिए आवेदन करने का अवसर प्रदान करता है, यदि उस व्यक्ति के जुआ खेलने को लेकर चिंताएँ मौजूद हैं।

जिस सेवार्थी की समीक्षा की जा रही है, उन्हें आवेदन के बारे में अवगत कराने की अनिवार्यता नहीं है। लेकिन आवेदन करने से पहले हम सेवार्थी के साथ उनके बारे में चिंताओं, और साथ ही स्वैच्छिक आत्म-बहिष्करण कार्यक्रम के बारे में चर्चा करने की पुरजोर सलाह देते हैं।

तृतीय-पक्ष बहिष्करण आवेदन कैसे जमा करें:

1. हमारी वेबसाइट पर या Crown Playsafe Centre से आवेदन पत्र की एक प्रति प्राप्त करें।
2. वैधानिक घोषणा अनुभाग को पूरा करें और यह सुनिश्चित करें कि प्राधिकृत गवाह आवेदन पर हस्ताक्षर करता है।
3. आप जिस व्यक्ति की ओर से तृतीय-पक्ष बहिष्करण के लिए आवेदन कर रहे/ही हैं, उसकी हाल की तस्वीर और आवेदन में निहित जानकारी के समर्थन में साक्ष्य के साथ आवेदन जमा करें।

जमा करने के बाद Crown यह तय करने के लिए जानकारी की समीक्षा करेगा कि आगे बढ़ने के लिए पर्याप्त जानकारी उपलब्ध है या नहीं।

अनैच्छिक बहिष्करण

Crown के पास ऐसे किसी भी सेवार्थी के अनैच्छिक बहिष्करण का अधिकार संरक्षित है, जो अपने जुआ खेलने के व्यवहार के परिणामस्वरूप अपने लिए या दूसरों के लिए नुकसान का संभावित खतरा पैदा कर रहा है। अनैच्छिक बहिष्करण के अधीन लोगों के पास Crown Playsafe Centre के माध्यम से अपील करने का अवसर उपलब्ध होता है।

बहिष्करण की समाप्ति

Crown तब तक आत्म-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण जारी रखता है, जब तक यह Crown द्वारा लिखित रूप में समाप्त या रद्द नहीं किया जाता है। बहिष्करण की न्यूनतम अवधि बीत जाने के बाद आत्म-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण के रद्दीकरण के लिए आवेदन जमा किए जा सकते हैं।

रद्दीकरण के लिए आवेदन कैसे दर्ज करें:

Crown कैसिनों में वापिस आने की अनुमति से पहले आवेदकों के लिए रद्दीकरण प्रक्रिया पूरी करना अनिवार्य है।

1. PlaySafe Centre या हमारी वेबसाइट https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe पर रद्दीकरण के लिए आवेदन पूरा करें।
2. परामर्श में शामिल होकर इसे पूरा करें, ताकि आप वापिस लौटने से जुड़े खतरों को समझ सकें, अपनी तैयारी का आकलन कर सकें और रद्दीकरण प्रक्रिया के दौरान समर्थन प्राप्त कर सकें।
3. Crown PlaySafe टीम के किसी सदस्य के साथ मुलाकात में शामिल हों।

आवेदन के सफल होने के लिए Crown को इस बात से संतुष्ट होना होगा कि रद्दीकरण के इच्छुक व्यक्ति ने उन मुद्दों को उचित रूप से संबोधित किया है जिसके कारण उनका आत्म-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्कार हुआ था। आत्म-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण के रद्दीकरण के लिए स्वीकृति Crown के विवेकाधीन होती है।

बहिष्करण के रद्दीकरण के लिए पात्रता की पुष्टि और निःशुल्क सलाह व समर्थन के लिए रेफरल प्राप्त करने हेतु कृपया Crown PlaySafe टीम के किसी सदस्य से 1800 801 098 पर या cps@crownmelbourne.com.au पर संपर्क करें।

बहिष्करण का उल्लंघन

बहिष्करण के अधीन या उल्लंघन करने पर कैसिनों में पाए जाने वाले व्यक्तियों को कैसिनों छोड़कर जाने की आवश्यकता होगी और वे Crown से विस्तारित बहिष्करण के अधीन हो सकते हैं।

क्या आपको हमारे बहिष्करण कार्यक्रमों के बारे में और अधिक जानकारी की आवश्यकता है?

Crown PlaySafe टीम के किसी सदस्य के साथ व्यक्तिगत रूप से मिलें या 1800 801 098 पर कॉल करें।

ईमेल: cps@crownmelbourne.com.au

यहाँ जाएँ: https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe

हमारे सेवार्थियों पर दृष्टि रखना

जब कोई सेवार्थी जुए से नुकसान का अनुभव होने के बाहरी संकेत प्रदर्शित करता है, तो Crown टीम के सदस्यों को चिंता होती है। जुए के कारण गंभीर प्रकृति की व्यग्रता, निराशा, आक्रामकता या अन्य नकारात्मक व्यवहार जैसे संकेत प्रदर्शित होने पर तत्काल हस्तक्षेप करने की आवश्यकता होती है।

किंतु संभावित रूप से नुकसानों का अनुभव करने वाले सेवार्थियों में हमेशा स्पष्ट या चरम संकेत प्रदर्शित नहीं होते हैं। अनुसंधान से कम स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होने वाले अन्य संकेतों की पहचान की गई है, जो यह इंगित कर सकते हैं कि कोई व्यक्ति नुकसानों का अनुभव कर रहा है या उनके लिए नुकसान का अनुभव होने का खतरा मौजूद है।

जुए से नुकसानों को रोकने और उन्हें कम से कम करने के लिए Crown गहनतापूर्वक प्रतिबद्ध है, और इसके लिए Crown ने कैसिनों टीम के सभी सदस्यों को सभी संकेतों से अवगत रहने तथा यथोचित रूप से उनकी निगरानी करने और मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए प्रशिक्षित किया है।

F5505

जुआ खेलने से होने वाली हानि के प्रदर्शित संकेत

कानून के प्रशासन के अधीन Crown का यह दायित्व है कि वह सेवार्थियों में जुए से नुकसान के प्रदर्शित होने वाले संकेतों की निगरानी के लिए उपयुक्त कदम उठाए, जो दो श्रेणियों में आते हैं। पहली श्रेणी में यह सुझाव देने वाले संकेत शामिल हैं कि आगे निगरानी करने की आवश्यकता है, जबकि दूसरी श्रेणी में तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता वाले संकेत शामिल हैं। प्रदर्शित होने वाले संकेतों की निगरानी और पहचान में सहायता के लिए Crown तकनीकी का उपयोग कर सकता है।

यदि किसी सेवार्थी में निम्नलिखित में से एक या एकाधिक संकेत प्रदर्शित होते हैं, तो Crown को निगरानी बढ़ाने के लिए यथोचित कदम उठाने की आवश्यकता होती है, ताकि यह देखा जा सके कि जुए के कारण नुकसान होने के संकेत मौजूद हैं या नहीं। प्रदर्शित होने वाले इन संकेतों में ऐसा सेवार्थी शामिल है, जो:

- मशीन पर या टेबल गेम में पैसे जीतने के लिए अत्यधिक प्रयत्न करता है।
- जुआ खेलने से पहले कैसिनों में बड़ी मुद्रा के नोटों को बदलने का आग्रह करता है।
- अतिरिक्त पैसों के लिए पर्स या बटुए को खंगालता है।
- किसी एक मशीन या टेबल गेम से दूसरे में तेजी से जाता है।
- खर्चे की प्रवृत्तियों में गंभीर ढंग से बढ़ौत्तरी प्रदर्शित करता है।
- स्थल से बाहर जाते समय उसके सारे पैसे समाप्त हो जाते हैं।
- एक सत्र में $300 या इससे अधिक पैसे खर्च करता है (प्रीमियम खिलाड़ी क्षेत्रों के अलावा)।
- अधिकांश समय प्रत्येक स्पिन के लिए $3 या इससे अधिक पैसे दांव पर लगाता है (प्रीमियम खिलाड़ी क्षेत्रों के अलावा)।
- एक समय पर दो या इससे अधिक मशीनों पर जुआ खेलता है।
- अधिकांश दिनों में जुआ खेलता है।
- पैसे हारने के बारे में टीम के सदस्यों से शिकायत करता है या पैसे हारने के लिए स्थल या मशीनों को दोषी ठहराता है।
- कुरीतियाँ या अंधविश्वासी व्यवहार प्रदर्शित करता है, जैसे मशीन या स्क्रीन के नीचे के हिस्से को रगड़ना, मशीन के साथ बात करना या टोने-टोटकों का उपयोग करना।
- सामान्य भोजनकाल में भी जुआ खेलता रहता है।
- दोस्तों के स्थल छोड़कर जाने पर भी जुआ खेलने के लिए वहीं रहता है।

जब Crown टीम के सदस्यों को प्रदर्शित होने वाले संकेतों की निम्नलिखित सूची में से दो - और कभी-कभी केवल एक ही – संकेत दिखाई देता है, तो हस्तक्षेप करने की आवश्यकता होती है। इन संकेतों में ऐसा सेवार्थी शामिल है, जो:

- दो या इससे अधिक बार EFTPOS या ATM में से नकदी निकालता है।
- बड़ी मात्रा में जीते हुए पैसों को मशीन में वापस डालता है और जुआ खेलना जारी रखता है।
- जुआ खेलना जारी रखने के लिए पैसे प्राप्त करने के उद्देश्य से स्थल छोड़कर जाता है।
- बहुत तेजी से जुआ खेलता है।
- उसके आस-पास क्या हो रहा है, इसपर प्रतिक्रिया किए बिना ही तेजी से जुआ खेलता रहता है।
- जुआ खेलने के बाद संकट के लक्षण प्रदर्शित करता है (उदाहरण के लिए, उदास/निराश दिखाई देना, रोना, हाथों में सिर पकड़ना, घबराहट/व्यग्रता होना, कंपकंपी होना, पसीना आना)।
- जुआ खेलते समय क्रोध प्रदर्शित करता है (उदाहरण के लिए, लात मारना, मशीनों पर मुक्का मारना, अपशब्दों का प्रयोग करना, आक्रामक रूप से जुआ खेलना)।
- यदि कोई अन्य उनकी पसंदीदा मशीन पर बैठता है, तो क्रोध प्रदर्शित करता है या उनके सिर पर खड़ा हो जाता है।
- अन्य लोगों के साथ संपर्क या बातचीत न करने की कोशिश करता है।
- दूसरों से पैसे उधार लेने की कोशिश करता है या स्थल से क्रेडिट की मांग करता है।
- टीम के सदस्यों के प्रति (जुए के बारे में) रूखा या असभ्य व्यवहार करता है।
- सामान्यत: कम स्वच्छता या व्यक्तिगत साज-संवार या दिखावट में गंभीर रूप से गिरावट प्रदर्शित करता है।
- कैसिनों में अपने मौजूद होने को गुप्त रखता है (उदाहरण के लिए, अपने फोन का उत्तर न देना, कॉल करने के लिए बाहर जाना या टीम के सदस्यों से अपने वहाँ होने के बारे में दूसरों को न बताने का आग्रह करना)।
- जुए से नुकसान होने का स्वयं खुलासा करता है और/या अपने आत्म-बहिष्कार के लिए निवेदन करता है।
- जुए के बारे में अवास्तविक टिप्पणियाँ करता है।
- स्वयं को नुकसान पहुँचाने की धमकी देता है।
- सेवार्थी के परिजन और/या मित्र उसके जुए-संबंधी व्यवहार के बारे में चिंता व्यक्त करते हैं या सहायता के लिए निवेदन करते हैं।
- परिवार के सदस्यों या दोस्तों के साथ जुए को लेकर विवाद करता है।
- जुआ खेलते समय माता-पिता/अभिभावक होते हुए भी बच्चों को निगरानी के बिना छोड़ देता है।
- जुआ खेलने के स्थल पर सोता है।

सहायता और पारस्परिक व्यवहार

सेवार्थियों के साथ पारस्परिक व्यवहार इस बारे में होते हैं कि सेवार्थी के कल्याण को केंद्र में रखा जाए और नुकसान की रोकथाम के लिए निगरानी का उपयोग किया जाए। पारस्परिक व्यवहार प्रत्येक स्थिति के अनुरूप होंगे और इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- जुआ क्षेत्र से दूर अंतराल लेने की आवश्यकता (जिसका अर्थ जुए के खेल से कम से कम 2 मीटर दूर जाना है)।
- सेवार्थी को अंतराल लेने और Crown में जुआ खेलने के बजाय मनोरंजन की खोज-बीन करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- जुआ खेलने के लिए अधिक सुरक्षित कार्यनीतियों और/या नुकसान से जुड़े खतरा कारकों के बारे में जानकारी।
- सेवार्थी को पैसे प्राप्त न करने या और अधिक पैसे न निकालने के लिए प्रोत्साहित करना।
- पूर्व-प्रतिबद्धता सीमा नियत करने या नुकसान को कम से कम करने के अन्य तरीकों के बारे में चर्चा करना।
- आत्म-बहिष्करण पर चर्चा करना।
- उपलब्ध समर्थन विकल्पों पर चर्चा करना।
- अनैच्छिक बहिष्करण।

यह महत्वपूर्ण है कि हम यथार्थवादी उम्मीदें रखें और अपने सेवार्थियों के लिए जुआ खेलने का सुरक्षित अनुभव बनाएँ। हम अपने संचारों में जुए के बारे में गलत जानकारी को बढ़ावा या प्रोत्साहन नहीं देंगे। हम जो काम नहीं करेंगे, उसके कुछ उदाहरण हैं:

- सेवार्थियों को बताना कि वे गेमिंग मशीन और/या टेबल गेम खेलकर पैसा कमा सकते हैं।
- सेवार्थियों को बताना कि गेमिंग मशीन या गेमिंग मशीन जैकपॉट ने भुगतान किया है या नहीं किया है, अथवा यह बताना की भुगतान किया जाने वाला है।
- सौभाग्य या अंधविश्वासों के बारे में बात करना।
- सेवार्थी को बताना कि 'नियर मिस' का अर्थ है कि गेमिंग मशीन जीते हुए पैसों का भुगतान करने वाली है।
- इस विश्वास का सुझाव या प्रोत्साहन देना कि गेमिंग मशीन पर कोई स्पिन उस गेमिंग मशीन पर किसी अन्य स्पिन से स्वतंत्र नहीं है।
- इस विश्वास का सुझाव या प्रोत्साहन देना कि गेमिंग मशीन पर या टेबल गेम खेलते समय सेवार्थी के लिए ऐसी कार्यनीतियाँ उपलब्ध हैं, जिनका उपयोग वह पैसे जीतने के लिए कर सकता है (उदाहरण के लिए, सट्टा लगाने के लिए प्रति लाइन पैसों की मात्रा या सट्टा लगाई गई लाइनों की संख्या बढ़ाना या घटाना)।
- सेवार्थी को जीत के लायक बताकर उसके मन में जीतने का विचार बिठाना।

जानकारी को रिकॉर्ड करना

Crown PlaySafe में सभी पारस्परिक व्यवहारों और समर्थनों को रिकॉर्ड करके यह यह सुनिश्चित किया जाता है कि हमारी प्रक्रियाओं और सेवाओं को प्रभावी ढंग से समीक्षित और अपडेट किया जा सके। Crown द्वारा रिकॉर्ड किए गए पारस्परिक व्यवहारों और व्यक्तिगत जानकारी को ऑस्ट्रेलिया के गोपनीयता कानूनों के अनुसार संभालकर रखा जाता है।

जुआ खेलने में अनिवार्य अंतराल

यह सुनिश्चित करना हमारा कानूनी कर्तव्य है कि सेवार्थी नियमित रूप से जुआ खेलने से अंतराल लें, ताकि उन्हें आर्थिक, सामाजिक या अन्य प्रकार के नुकसानों को कम से कम करने और रोकने में सहायता मिल सके।

जुआ खेलने के सुरक्षित, जवाबदेह और सुखद अनुभव के उद्देश्य से हमें किसी भी सेवार्थी को गेमिंग मशीन पर या टेबल गेम में निम्नलिखित अवधियों के लिए जुआ न खेलने की अनुमति देने के सभी यथोचित कदम उठाने होंगे:

- लगातार रूप से तीन (3) या इससे अधिक घंटों तक जुआ खेलना।
- चौबीस (24) घंटों की अवधि में संचयी रूप से बारह (12) या इससे अधिक घंटों तक जुआ खेलना ।
- सात (7) दिनों की अवधि में संचयी रूप से छत्तीस (36) या इससे अधिक घंटों तक जुआ खेलना ।

लगातार रूप से जुआ खेलने की अवधि में खेल से 15-मिनट का अंतराल लेने की अवधि शामिल है। इसमें एक ही गेम खेलना, एकाधिक गेमें खेलना और/या टेबल गेमों व गेमिंग मशीनों पर खेलने का संयोजन शामिल है।

यह समझना महत्वपूर्ण है कि जुआ खेलने की अवधियाँ टेबल गेमों और गेमिंग मशीनों, दोनों के लिए लागू हैं। जुआ खेलने की अवधि संचयी होती है और इसमें दोनों में से किसी भी उत्पाद पर बिताया गया समय शामिल होता है।

अच्छी बात यह है कि अंतराल लेने के बहुत सारे विकल्प उपलब्ध हैं:

- Crown के संपूर्ण परिसर में उपलब्ध हमारे लाउंज क्षेत्रों में से किसी क्षेत्र का उपयोग करना।
- हमारे अनेकानेक भोजन और पेय आउटलेट्स में से किसी आउटलेट में भोजन करना।
- मूवी देखना।
- रिटेल दुकानों पर जाना।
- आस-पास के सुंदर परिवेशों में खोज-बीन करना।
- बाहर सैर करने का आनंद उठाना।

हम जुआ खेलने से अंतरालों के समर्थन के लिए इस प्रकार से अपनी भूमिका निभाएँगे:

- जुए में अंतराल की अवधि के दौरान सेवार्थी के लिए जुआ क्षेत्र छोड़कर जाने की अनिवार्यता। यह अवधि जुआ क्षेत्र छोड़कर जाने पर शुरू हो जाती है।
- सेवार्थियों को गेमिंग मशीन या टेबल से 2 मीटर की दूरी पर अंतराल लेने के लिए कहना।
- क्षेत्र छोड़कर जाने वाले सेवार्थियों का निरीक्षण करना और यह देखने के लिए क्षेत्र की निगरानी करना कि सेवार्थी वापस आता है या नहीं।
- सेवार्थी द्वारा अनिवार्य अंतराल लेना सुनिश्चित करने के लिए अस्थायी बहिष्करण आदेश लागू करना (अगला अनुभाग देखें), यदि इसकी आवश्यकता हो।
- आत्म-बहिष्करण और जुआ समर्थन सेवाओं के बारे में चर्चा करना और हमारे Crown Playsafe Centre में सेवार्थी के साथ जाने का प्रस्ताव देना।
- हस्तक्षेपों का रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए रजिस्टर में प्रविष्टि करना।

हमारी संहिता के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, जिन सेवार्थियों के लिए माना जाता है कि वे जुआ खेलते समय पर्याप्त अंतराल नहीं ले रहे हैं, या जिनमें जुआ खेलने से प्रदर्शित होने वाले नुकसान के संकेत दिखाई दे रहे हैं, उन्हें कैसिनों छोड़कर जाने और न्यूनतम 24 घंटे की अवधि के लिए वापस नहीं आने के लिए कहा जा सकता है।

सेवार्थियों के लिए जुआ खेलते समय अनिवार्य अंतराल लेना महत्वपूर्ण होता है। हम अंतराल के लागूकरण के लिए कुछ तरीकों का उपयोग करेंगे, जिसमें टीम के अन्य सदस्यों के साथ रजिस्टर में प्रविष्टियाँ साझा करना, जुआ खेलने के क्षेत्र की निगरानी करना और अनेकानेक माध्यमों से चेतावनियों का उपयोग करना शामिल है।

बहिष्करण आदेश

कुछ परिस्थितियों में Crown बहिष्करण आदेश जारी करेगा, जो केवल कैसिनों के लिए ही लागू होता है, या लाइसेंस वापसी (Withdrawal of Licence) लागू करेगा, जो पूरे परिसर पर लागू होता है। इन्हें ऐसी परिस्थितियों में जारी किया जा सकता हैं, जहाँ सेवार्थी:

- अपने जुआ खेलने के व्यवहार के कारण अपने या दूसरों के लिए नुकसान का संभावित खतरा पैदा करता है।
- अस्वीकार्य खतरा प्रदर्शित करता है।
- अन्य सेवार्थियों या व्यवसाय के लिए अस्वीकार्य खतरा पैदा करता है।
- एल्कोहल लाइसेंसीकृत परिसर को छोड़कर जाने का अनुरोध किए जाने पर ऐसा करने में असफल रहता है।
- अपने आत्म-बहिष्करण का उल्लंघन करता है।
- संहिता का पालन करने से बार-बार मना करता है, जिसमें अनिवार्य अंतराल लेना भी शामिल है।

इस बात का ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि जब Crown बहिष्करण आदेश (कैसिनों) प्रतिबंध जारी करता है, तो अक्सर साथ में लाइसेंस वापसी प्रतिबंध भी (संपूर्ण परिसर के लिए) जारी किया जाता है। बहिष्करण आदेशों के विवरण दर्ज किए जाते हैं।

जुआ खेलने में अंतरालों से अपवाद

जुआ खेलने की नीतियों में अंतराल से अपवादों में शामिल हैं:

a) पोकर टूर्नामेंट्स, जहाँ पोकर टूर्नामेंट के नियमों और शर्तों में विशिष्ट अंतराल अनिवार्यताएँ नियत की जाएँगी।

b) अंतर्राष्ट्रीय सेवार्थी, जो किसी अंतर्राष्ट्रीय प्रीमियम जुआ खिलाड़ी कार्यक्रम (आईपीपीपी) [International Premium Player Program (IPPP)] में शामिल हो गए हैं।

संहिता के अनुसार, आईपीपीपी के हिस्से के रूप में अंतर्राष्ट्रीय सेवार्थियों के लिए निम्नलिखित नियम लागू होंगे:

- खेल अवधि (Play Period) नीति से अपवाद-प्राप्त आईपीपीपी सेवार्थियों के बारे में Crown PlaySafe टीम के सदस्यों को अवगत कराया जाता है।
- Crown PlaySafe टीम के सदस्य 24-घंटों की अवधि में - किसी भी गेमिंग उत्पाद या इनके संयोजन पर - 11 घंटे और 12 घंटे तक लगातार रूप से जुआ खेलने के बाद अंतराल लेने के लिए आईपीपीपी सेवार्थियों के साथ बातचीत करेंगे।
- 12 घंटे होने पर आईपीपीपी सेवार्थी को अंतराल लेने और जुआ-क्षेत्र छोड़कर जाने के लिए कहा जाएगा। वे कम से कम 8 घंटों तक जुआ क्षेत्र में वापिस नहीं आ सकते हैं।
- स्थानीय सेवार्थियों के विपरीत, आईपीपीपी सेवार्थी 36-घंटे प्रति सप्ताह की सीमा के अधीन नहीं हैं।
- किंतु यदि कोई आईपीपीपी सेवार्थी अपने जुआ खेलने की शुरुआत के बाद 7 दिनों से आगे जाता है, तो स्थानीय सेवार्थियों के समान जुआ खेलने की अवधियाँ (8वें दिन पर) लागू होंगी। यानि, 8वें दिन आईपीपीपी सेवार्थी उपरोक्त अनुभाग "जुआ खेलने में अनिवार्य अंतराल" में वर्णित सभी अंतरालों के अधीन होंगे।
- यदि कोई आईपीपीपी सेवार्थी अपनी उपस्थिति को 7 दिनों से आगे ले जाता है, तो Crown PlaySafe टीम के सदस्यों को इसके बारे में सूचित किया जाता है।
- यदि किसी आईपीपीपी सेवार्थी के लिए सात दिनों से अधिक समय की बुकिंग की गई है, तो जुआ खेलने की अवधि में कोई कोई भी अपवाद लागू नहीं होंगे।

जुआ खेलने का परिवेश

Crown टीम के सदस्य

Crown में अपने सेवार्थियों की सहायता करने और संहिता को पेशेवर व प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए हमारे पास कुशलता और प्रशिक्षण-प्राप्त सदस्यों की एक बड़ी टीम है।

Crown में हमारे पास जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम और समर्थन के लिए विशेष प्रशिक्षण-प्राप्त PlaySafe सलाहकार है। PlaySafe सलाहकारों के लिए अपनी भूमिका शुरू करने के एक महीने के अंदर अनुमोदित प्रशिक्षण पूरा करना आवश्यक है।

हमारे पास जुआ खेलने वालों की सकुशलता (Player Welfare) टीम है, जो नुकसान के संभावित संकेतों की निगरानी करने और समय पर सहायता प्रदान करने के लिए जुआ क्षेत्र में मौजूद रहती है।

हमारी पूरी गेमिंग टीम को संहिता के बारे में प्रशिक्षित किया जाता है, ताकि वे जुआ खेलने की अवधियों और प्रदर्शित होने वाले संकेतों की निगरानी कर सकें और आवश्यकतानुसार इसे आगे बढ़ा सकें।

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

हम अपनी टीम को जुए से होने वाले नुकसानों से बचाने की अपनी जिम्मेदारी के बारे में गहराई से अवगत हैं। Crown टीम के सदस्यों को किसी भी Crown संपत्ति में जुआ-संबंधी गतिविधियों में शामिल होने की अनुमति नहीं है। Crown अपने कर्मी सहायता कार्यक्रम (Employee Assistance Program) के माध्यम से समर्थन की आवश्यकता वाले किसी भी सदस्य को पेशेवर सहायता प्रदान करता है।

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

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

CROWN

Crown PlaySafe सलाहकार

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

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

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

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

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

अवयस्क

कैसिनों में प्रवेश करने के लिए सेवार्थियों की उम्र कम से कम 18 साल होना अनिवार्य है। 18 साल से कम उम्र के लोगों का जुआ खेलना कानूनन प्रतिबंधित है। अवयस्कों को प्रवेश करने से रोकने के लिए हमारे जुआ खेलने के क्षेत्रों में प्रवेशस्थलों पर स्थित संकेत-चिन्ह लगाए गए हैं। Crown दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन सभी प्रवेश द्वारों की निगरानी करता है और जहाँ आवश्यक हो, वे आयु के उपयुक्त प्रमाण का अनुरोध करेंगे। स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत करने पर ही प्रवेश की अनुमति दी जाएगी।

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

निगरानी के बिना छोड़े गए बच्चे

Crown हमारी सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने वाले प्रत्येक व्यक्ति की सुरक्षा और संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। इसलिए Crown में बच्चों (या 18 साल से कम आयु के लोगों) को लाने वाले माता-पिता या अभिभावकों के लिए यह आवश्यक है कि वे उन्हें निगरानी के बिना न छोड़ें। इसमें हमारे होटलों में ठहरने के दौरान भी उन्हें निगरानी के बिना नहीं छोड़ा जाना शामिल है। 18 साल से कम आयु के मेहमानों को Crown होटल में रुकने की अनुमति नहीं है, जब तक कि उनके साथ कोई कानूनी अभिभावक या जिम्मेदार वयस्क न हो।

Crown टीम के सदस्य बिना निगरानी के छोड़े गए बच्चों या 18 साल से कम आयु के बच्चों की उपस्थिति की सूचना Crown सुरक्षा (Crown Security) को देने में प्रशिक्षित होते हैं।

Crown सुरक्षा हमारी Crown PlaySafe टीम के समर्थन से निम्नलिखित स्थापित करने के लिए काम करेगी:

- बच्चे या युवा व्यक्ति की पहचान।
- यह कि माता/पिता या अभिभावक कहाँ हैं।
- वयस्क के पास बच्चे के माता/पिता या अभिभावक होने का प्रमाण।

यदि आवश्यक समझा जाए, तो इस मामले को पुलिस और/या बाल संरक्षण (Child Protection) के पास भी भेजा जा सकता है।

Crown PlaySafe रजिस्टर

Crown हस्तक्षेपों के विवरण दर्ज किया जाना सुनिश्चित करने के लिए एक PlaySafe रजिस्टर बनाकर रखता है। इसमें निम्नलिखित विवरण शामिल हो सकते हैं, यदि उपलब्ध हों:

- हस्तक्षेप की तिथि और समय।
- हस्तक्षेप के कारण।
- हस्तक्षेप और प्रदान की गई किसी भी सहायता का विवरण।
- सेवार्थी के उत्तर का विवरण।
- प्रविष्टि दर्ज करने की तिथि और समय।
- सेवार्थी का नाम, यदि प्रदान किया जाए या उपलब्ध हो।

हम Crown PlaySafe रजिस्टर में दर्ज की गई जानकारी को प्रविष्टि के दिन के बाद कम से कम छह महीनों के लिए संरक्षित रखते हैं।

Crown PlaySafe रजिस्टर में निहित जानकारी को निवेदन किए जाने पर वीजीसीसीसी (VGCCC) को उपलब्ध कराया जाता है, ताकि इस संहिता की अनुपालना और इसके समर्थन में सहायता मिल सके।

कैश आउट, क्रेडिट और उधार

यदि कोई वैध अपवाद न हो, तो यह अनिवार्य है कि इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग मशीनों में $1,000 से अधिक पैसों की जीत या संचयी क्रेडिट्स का भुगतान सेवार्थी के नाम पर लिखे गए चेक द्वारा किया जाए और इसे नकद में न दिया जाए।

सेवार्थी $1,000 से कम पैसों के क्रेडिट्स या जीत का भुगतान चेक से किए जाने का निवेदन कर सकते हैं, और यह व्यक्तिगत सीमाओं के नीचे रहने में सहायता के लिए एक अच्छी कार्यप्रथा हो सकती है। निवेदन करने पर चेक जारी करने से संबंधित और अधिक जानकारी सभी केजेस पर उपलब्ध है।

Crown ऑस्ट्रेलियावासी सेवार्थियों को जुआ खेलने के प्रयोजन से क्रेडिट या पैसे उधार नहीं देगा। Crown गैर-ऑस्ट्रेलियावासियों को कानून द्वारा निर्धारित परिस्थितियों में और वीजीसीसीसी द्वारा अनुमोदित नियंत्रणों व प्रक्रियाओं के अनुसार क्रेडिट पर चिप्स प्रदान कर सकता है।

जुआ न खेलने से जुड़े विकल्प

Crown के सेवार्थी मनोरंजनात्मक जुआ न खेलने से जुड़े अनेकानेक विकल्पों का आनन्द ले सकते हैं, जिसमें थिएटर, म्यूज़िक, बार, रेस्टोरेंट्स, और होटल सुविधाएँ शामिल हैं।

जिम्मेदारीपूर्ण ढंग से एल्कोहल उपलब्ध कराना

Crown ज्ञात रूप से नशे में धुत किसी व्यक्ति को कैसिनों में जुआ खेलने की अनुमति नहीं देगा। प्रासंगिक कानून के तहत कोई व्यक्ति नशे में धुत तब होता है, जब उसका बोलना, संतुलन, समन्वय या व्यवहार स्पष्ट रूप से बिगड़ा हुआ प्रतीत होता है और परिस्थितियों के तहत यह मानना उचित होता है कि यह बिगड़ी हुई हालत एल्कोहल के सेवन के कारण है।

जुआ खेलने के विज्ञापन और प्रचार

विक्टोरिया में कैसिनों के बाहर इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग मशीनों के विज्ञापन या प्रचार प्रतिबंधित हैं।

संहिता के अनुपालन में यह आवश्यक है कि विज्ञापन और प्रचार:

- ऑस्ट्रेलियाई राष्ट्रीय विज्ञापनकर्ता संघ (Australian Association of National Advertisers) द्वारा अपनाई गई विज्ञापन नैतिकता संहिता का पालन करें।
- जीत की प्रायिकताओं, पुरस्कारों या संभावनाओं के बारे में झूठे, गुमराह करने वाले या भ्रामक न हों।
- विज्ञापन या प्रचार में प्रकाशन से पहले पुरस्कार विजेता के रूप में पहचाने गए किसी भी व्यक्ति से सहमति प्राप्त करें (कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक होने के अतिरिक्त)।
- आक्रामक या अभद्र प्रकृति के न हों।
- यह धारणा न पैदा करें कि जुआ खेलना आर्थिक बेहतरी के लिए एक यथोचित युक्ति है।
- जुआ-संबंधी मिथकों या भ्रांतियों को आगे न बढ़ाएँ।
- जुआ उत्पादों को खरीदते समय एल्कोहल के सेवन को बढ़ावा न दें।

जुआ-संबंधी विज्ञापनों और प्रचारों को कड़ी आंतरिक समीक्षा प्रक्रिया से गुजरना होता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हम उपरोक्त क्षेत्रों का पालन करते हैं, और साथ ही यह भी सुनिश्चित किया जा सके कि हम:

- बहिष्कृत किए गए या Crown रिवॉर्ड्स से निलंबित या हटाए गए सेवार्थियों को ज्ञात रूप से जुआ खेलने के बारे में विज्ञापन नहीं देते हैं।
- 18 साल से कम आयु के व्यक्तियों को प्रदर्शित नहीं करते हैं और टेलीविज़न के लिए अनुमोदित विज्ञापन मानकों के अनुरूप तरीके के अलावा अन्य तरीकों से प्रसारण नहीं करते हैं।
- अतिसंवेदनशील या वंचित समूहों को लक्षित नहीं करती हैं।
- लोगों को इस तरह से चित्रित नहीं करते हैं, जो किसी व्यक्ति या समुदाय के किसी वर्ग के प्रति उनकी नस्ल, जातीयता, राष्ट्रीयता, लिंग, आयु, लैंगिक रुझान, धर्म, विविधता-क्षमता या राजनीतिक मान्यता के आधार पर भेदभाव करता हो।

Crown के विज्ञापनों में जुआ खेलने को मनोरंजन और मनबहलाव के अनेकानेक विकल्पों में से एक विकल्प के रूप में शामिल किया गया है। जुआ खेलने के विज्ञापनों और प्रचारों में सेवार्थियों को लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में, या इस बारे में सूचित किया जाएगा कि लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में जानकारी कहाँ से मिल सकती है।

यह चुनें कि हम आपको क्या भेजते हैं

संहिता के अनुपालन में Crown तब तक सेवार्थियों को सीधे कोई विज्ञापन नहीं भेजेगा, जब तक वे सीधे विज्ञापन प्राप्त करने के लिए सहमति न दें। हमारी Crown PlaySafe संहिता यह भी सुनिश्चित करती है कि:

- सेवार्थी सीधे विज्ञापन प्राप्त करने की सहमति दिए बिना या सीधे विज्ञापन मिलने से ऑप्ट-आउट करने (नाम वापस लेने) के अतिरिक्त कदम उठाने की आवश्यकता के बिना भी प्लेयर कार्ड या लॉयल्टी प्लान के लिए साइन अप कर सकते हैं। और, सेवार्थी आसानी से किसी भी समय सदस्यता रद्द कर सकते हैं।
- सदस्यता रद्द करने की सूचना देने के पांच दिनों के अंदर सेवार्थियों को कोई भी विज्ञापन सामग्री प्राप्त होना बंद हो जाएगी।
- सेवार्थी Crown रिवॉर्ड्स के लिए साइन-अप करते समय ऑप्ट-आउट कर (नाम वापस ले) सकते हैं।

Crown बहिष्कृत किए गए सेवार्थियों को ज्ञात रूप से जुआ खेलने के बारे में कोई भी विज्ञापन या प्रचार सामग्री नहीं भेजेगा या उनके प्रति निर्देशित नहीं करेगा। Crown किसी को भी सीधे विज्ञापन भेजे जाने की सहमति देने या सहमति बनाए रखने के उद्देश्य से प्रोत्साहन देने के लिए कोई भी क्रेडिट, वाउचर या इनाम या कोई अन्य लाभ प्रदान नहीं करेगा।

सेवार्थी फीडबैक और शिकायतें

जुआ खेलने के प्रावधान और इस संहिता के संबंध में फीडबैक तथा शिकायतों के लिए:

- www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us पर फीडबैक फॉर्म भरें।
- Crown से 03 9292 8888 पर टेलीफोन से संपर्क करें।
- 8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia पते पर डाक से पत्र भेजें।
- टीम के किसी सदस्य को स्वयं पत्र दें।

कोई भी सेवार्थी वेबसाइट https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints पर जाकर सीधे वीजीसीसीसी के पास शिकायत जमा कर सकता है।

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि प्राप्त हुई किसी भी शिकायत को:

- सामयिक और उचित तरीके से प्रबंधित किया जाता है और उसपर प्रतिक्रिया दी जाती है।
- संवेदनशील तरीके से जाँचा जाता है।
- Crown सेवार्थी संबंध प्रणाली में और Crown PlaySafe टीम (जहाँ लागू हो) द्वारा रिकॉर्ड किया जाता है।
- ऑस्ट्रेलियाई मानकों के अनुसार प्रबंधित और हल किया जाता है।

यथासंभव सभी शिकायत मिलने के तीन कार्यदिवसों के अंदर सेवार्थियों को शिकायतों की अभिस्वीकृति दी जाती है और पहले संपर्क स्थान पर या सात कार्यदिवसों के अंदर समाधान प्रदान किया जाएगा (यदि आगे की जांच की आवश्यकता न हो)।

सेवार्थियों की शिकायतों के प्रबंधन और समाधान में, Crown अपने सेवार्थियों की निजता की सुरक्षा करने सहित प्रासंगिक कानूनी दायित्वों का अनुपालन करेगा।

यदि शिकायत जुए से संबंधित मामले के बारे में है और अनसुलझी रहती है, तो सेवार्थी को वीजीसीसीसी निरीक्षक की उपस्थिति और उनके साथ परामर्श करने के सेवार्थी के अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा। अनुरोध किए जाने पर वीजीसीसीसी को शिकायतों के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी। जाँच-पड़ताल और समाधान के लिए एक स्वतंत्र निकाय के तौर पर वीजीसीसीसी द्वारा भी जुआ खेलने के मामलों के संबंध में सेवार्थियों से शिकायतें प्राप्त की जाएगी और उनकी जाँच-पड़ताल की जाएगी।

समर्थन के लिए संपर्क

Crown संपर्क		
नाम	**नंबर**	**ई-मेल**
Crown Playsafe Centre	1800 801 098	cps@crownmelbourne.com.au
धार्मिक समर्थन सेवा *(Crown Playsafe Centre के अंदर स्थित)*	1800 456 228	

अन्य संपर्क		
नाम	**नंबर**	**वेबसाइट**
Gambler's Help *(24/7 सहायता)*	1800 858 858 *(24-घंटे की सेवा)* अथवा 1800 262 376 *(Gambler's Help Youthline - 25 साल से कम आयु वालों के लिए)*	gamblershelp.com.au Gambler's Help Online में 24/7 ऑनलाइन चैट सुविधा शामिल है 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

CROWN

Crown Playsafe Centre
फो: 1800 801 098 | ई: cps@crownmelbourne.com.au | www.crownmelbourne.com.au

responsiblegaming
AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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

GR23_924452 SEP23