

LA TUA GUIDA AL NOSTRO

PlaySafe di Crown Codice di condotta



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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



Indice

PLAYSAFE DI CROWN	2
INTRODUZIONE AL CODICE	4
• Obblighi per il servizio responsabile del gioco d'azzardo di Crown	4
• Esame del Codice	5
QUALCOSA PER OGNI OSPITE	5
• Crown PlaySafe Centre	6
• YourPlay e gestione dei limiti di gioco	8
• Rendiconti sull'attività dei giocatori	8
PROGRAMMI DI ESCLUSIONE	9
• Fai un cambio - Autoesclusione	9
• Aiutare gli altri – Esclusione di terze parti	10
• Esclusione forzata	10
• Cessazione di un'esclusione	11
• Violazione di un'esclusione	12
PRESTARE ATTENZIONE AI NOSTRI CLIENTI	12
• Segni visibili di danni da gioco d'azzardo	14
• Assistenza e interazioni	16
• Registrazione di informazioni	17
PAUSE OBBLIGATORIE DI GIOCO	17
• Provvedimenti di esclusione	18
• Esenzioni dalle pause di gioco	19
L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO	20
• Membri del team di Crown	20
• Consulenti PlaySafe di Crown	22
• Minori	23
• Bambini non accompagnati	23
• Registro PlaySafe di Crown	24
• Incasso delle vincite, credito e prestiti	24
• Opzioni che non prevedono il gioco d'azzardo	25
• Erogazione responsabile di alcol	25
• Pubblicità e promozioni sul gioco d'azzardo	26
• Scegli cosa ti inviamo	27
RECLAMI E OPINIONI DEGLI OSPITI	28
CONTATTI DI SUPPORTO	29

PLAYSAFE DI CROWN

PlaySafe di Crown rappresenta il nostro impegno nel fornire un'esperienza di gioco d'azzardo sicura, responsabile e piacevole. Desideriamo che il gioco d'azzardo a Crown sia una fonte di divertimento e intrattenimento sociale per tutti gli ospiti.

Per gran parte degli ospiti, giocare a Crown è un'esperienza positiva e piacevole. Tuttavia, comprendiamo anche che l'esperienza di alcuni ospiti nei confronti dei nostri prodotti non sia sempre piacevole, e possa danneggiare i clienti, le loro famiglie e la comunità nel suo insieme. Ciò compromette l'impegno di Crown a far sì che il gioco d'azzardo sia un'esperienza piacevole. Semplicemente, non vogliamo che nessuno dei nostri ospiti subisca danni per avere giocato d'azzardo presso Crown.

PlaySafe di Crown rappresenta un'evoluzione del nostro approccio verso il "gioco d'azzardo responsabile". Playsafe di Crown è il nostro approccio, nuovo e migliorato, che:

- Colloca al centro il benessere dei nostri ospiti.
- Allarga la sfera d'attenzione dal sostenere coloro che subiscono danni a causa del gioco d'azzardo al prevenire prima di tutto che ciò accada.
- Assume l'impegno di migliorare costantemente tramite valutazioni continue e dialogando con i nostri ospiti, esperti del settore, e altri soggetti interessati per concepire esperienze sicure e positive per i nostri ospiti.

Il Codice di condotta PlaySafe (il nostro 'Codice') delinea gli obblighi di Crown nell'adottare tutte le misure ragionevoli per impedire che gli ospiti subiscano danni in conseguenza del loro gioco d'azzardo a Crown.

Il Codice descrive anche i programmi e il sostegno a disposizione di tutti gli ospiti, sia che si tratti di informazioni per aiutarli a fare scelte più informate, di imparare a usare gli strumenti che possono essere d'aiuto per un gioco più sicuro o di cercare sostegno per qualsiasi problema legato al gioco d'azzardo.

Man mano che continuiamo il nostro percorso per diventare la nostra versione migliore, vogliamo ascoltare le opinioni di tutti i nostri ospiti. Siamo impegnati a migliorarci costantemente e apprezziamo le opinioni su come possiamo fornire nel migliore modo possibile un'esperienza di gioco d'azzardo sicura, responsabile e piacevole.



INTRODUZIONE AL CODICE

Il nostro Codice è alla base dell'impegno di Crown per un gioco sicuro e della prevenzione dei danni da gioco d'azzardo, e guida le nostre interazioni quotidiane con gli ospiti.

Obblighi per il servizio responsabile del gioco d'azzardo

Il Codice delinea gli obblighi e il dovere di Crown di agire per:

- Fornire servizi di gioco d'azzardo in un ambiente sicuro.
- Prendere tutte le misure ragionevoli per impedire agli ospiti di subire danni per avere giocato d'azzardo presso Crown.
- Prendere tutte le misure ragionevoli per monitorare attivamente gli ospiti che mostrino segni di danni da gioco d'azzardo e per monitorare il benessere degli ospiti.
- Intervenire quando si nota che un ospite mostra segni di danni da gioco d'azzardo per offrire sostegno e minimizzare tali danni.
- Fare in modo che sia disponibile un numero sufficiente di membri del team adeguatamente qualificati e formati per soddisfare in ogni momento i requisiti del presente Codice, incluso l'obbligo di monitorare attivamente gli ospiti per vedere se mostrano segni di danni.

Esame del Codice

Crown esamina e aggiorna il Codice almeno una volta ogni due anni per assicurare la sua efficacia nel fornire un ambiente sicuro per il gioco d'azzardo. Ciò viene segnalato alla Commissione del Victoria per il controllo del gioco d'azzardo e dei casinò (Victorian Gambling and Casino Control Commission, 'VGCCC').

QUALCOSA PER OGNI OSPITE

Ci sforziamo di fornire a tutti gli ospiti informazioni pertinenti e sostegno in modo tempestivo. Questa sezione fornisce una panoramica dei programmi e degli approcci disponibili presso Crown nel nostro sforzo per creare esperienze di gioco sicure e godibili.

Dove posso trovare una copia del Codice?



Qualsiasi sportello Crown Rewards o cassa



Al Crown PlaySafe Centre di Melbourne di persona, o chiamando il numero 1800 801 098



Online su www.crownmelbourne.com.au, dove troverai maggiori informazioni sul gioco d'azzardo sicuro e dove potrai scaricare una copia del nostro *Codice di condotta*. Qui puoi anche accedere al nostro Codice in diverse lingue, tra cui cinese (tradizionale e semplificato), vietnamita, arabo, greco, italiano e hindi.

Crown PlaySafe Centre

Il Crown PlaySafe Centre (CPC) è aperto ogni giorno, per tutto il giorno. È un luogo in cui tutti gli ospiti possono ricevere una serie di servizi per rendere positiva la loro esperienza di gioco d'azzardo. Abbiamo un team eterogeneo con membri che parlano varie lingue. Sono a disposizione per aiutare a colmare il divario linguistico in modo da favorire la cooperazione, la comprensione e l'inclusività.

Il nostro PlaySafe Centre è situato all'interno del Resort, appena fuori dal casinò. È uno spazio accogliente, confortevole e tranquillo dove gli ospiti possono parlare in confidenza al nostro Team PlaySafe di Crown.

Di seguito troverai solo alcuni dei modi in cui una conversazione con uno dei componenti del team può essere utile:

- Consigli e informazioni utili per contribuire a massimizzare un'esperienza di gioco d'azzardo positiva e a minimizzare i rischi di danni.
- Segnalazioni confidenziali a servizi di supporto per il gioco d'azzardo, a servizi di supporto di consulenza finanziaria e ad altre organizzazioni comunitarie.
- Informazioni importanti sui programmi di esclusione di Crown.
- Orientamento e sostegno relativi al gioco d'azzardo di qualcun altro.
- Assistenza nello stabilire limiti d'impegno usando YourPlay.
- Indicazioni sull'accesso ai Rendiconti sull'attività dei giocatori, per controllare il tempo trascorso, oltre alle vincite e perdite.
- Assistenza per richiedere di non ricevere più materiale di marketing.



Dov'è il Crown PlaySafe Centre?

Il Crown PlaySafe Centre si trova al livello B1 direttamente sotto l'area ristorazione principale. In alternativa, puoi:



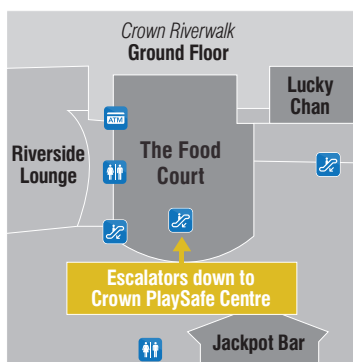
Chiamare un membro del Team PlaySafe di Crown
1800 801 098



Mandare un'email a cps@crownmelbourne.com.au (si può predisporre la presenza di un interprete su richiesta)



Visitare crownmelbourne.com.au/crownplaysafe



YourPlay e gestione dei limiti di gioco

YourPlay è un programma di pre-impegno mirato ad aiutare gli ospiti a tenere conto del tempo e del denaro stabilendo limiti di gioco. È possibile impostare limiti in 3 diversi modi:

1

Usare YourPlay quando giochi con gli Apparecchi da gioco elettronici

2

Usare i limiti PlaySafe quando giochi ai giochi ai tavoli da gioco elettronici.

3

Parlare a un Consulente Playsafe di Crown, ubicato presso il nostro Crown PlaySafe Centre

Rendiconti sull'attività dei giocatori

I Rendiconti sull'attività dei giocatori forniscono informazioni sull'attività di gioco elettronico e aiutano gli ospiti a monitorare il tempo che hanno trascorso giocando, oltre alle vincite e alle perdite. Crown Rewards, il nostro programma fedeltà che dà diritto ai membri a determinati vantaggi e privilegi, consente agli ospiti di stampare in qualsiasi momento i propri rendiconti.

È possibile accedere ai rendiconti tramite:

- YourPlay (yourplay.com.au)
- Visitando qualsiasi sportello di Crown Rewards
- La linea telefonica informativa di Crown Rewards
- 1 300 827 696



SUGGERIMENTO: tieniti informato riguardando periodicamente il tuo Rendiconto sull'attività dei giocatori

PROGRAMMI DI ESCLUSIONE

I nostri programmi di esclusione sono facilmente disponibili per qualsiasi ospite che vuole smettere di giocare d'azzardo. Forniamo anche sostegno per coloro che sono preoccupati per il gioco d'azzardo di uno dei nostri ospiti.

Fai un cambio - Autoesclusione

Membri specialisti del nostro team sono disponibili presso il Crown PlaySafe Centre 24 ore su 24, sette giorni su sette, per assistere gli ospiti che desiderano escludersi volontariamente dal casinò. Gli ospiti che scelgono di autoescludersi si escluderanno dalla possibilità di accedere a tutte le proprietà di Crown con un'unica richiesta.

L'autoesclusione è ora disponibile tramite il sito web di Crown e può essere effettuata interamente online senza alcun bisogno di parlare con un membro del team di Crown: (<https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change>). Il sito web contiene un modulo online che include tutti i passaggi necessari per escludersi con successo. Il procedimento richiede il completamento di una foto di autoverifica. Una volta completato, Crown esaminerà e confermerà l'esclusione tramite email.

Crown non divulga a terzi le informazioni raccolte durante il procedimento di autoesclusione, a meno che non sia obbligato a farlo per legge o con il consenso specifico di coloro che scelgono di autoescludersi.

Crown adotta misure ragionevoli per garantire che agli ospiti che si autoescludono non sia consentito l'accesso al casinò e per garantire che non sia inviata loro pubblicità o altro materiale promozionale relativo al gioco d'azzardo a Crown.

Aiutare gli altri – Esclusione di terze parti

Il nostro programma di esclusione di terze parti fornisce ai partner l'opportunità di fare domanda per un riesame del comportamento di gioco di un ospite se vi sono preoccupazioni sul modo in cui quella persona gioca d'azzardo.

Non è necessario che l'ospite oggetto del riesame venga messo a conoscenza della richiesta. Tuttavia, raccomandiamo caldamente che le preoccupazioni relative all'ospite, oltre al programma di autoesclusione, vengano discusse assieme al cliente prima di presentare la domanda.

Come presentare una domanda di esclusione di terze parti:

1

Scarica una copia del modulo di richiesta dal nostro sito web oppure ottienila dal Crown PlaySafe Centre.

2

Completa la sezione della Dichiarazione sostitutiva di atto notorio e assicurati che la domanda sia firmata da un testimone autorizzato.

3

Invia la domanda con una foto recente della persona oggetto della richiesta di esclusione di terze parti insieme a prove a supporto delle informazioni contenute nella domanda.

Una volta presentata la domanda, Crown riesaminerà le informazioni per stabilire se vi siano informazioni sufficienti per procedere.

Esclusione forzata

Crown si riserva il diritto di escludere forzatamente qualsiasi ospite che esponga se stesso o altri a un potenziale rischio di danno a causa del proprio comportamento nei confronti del gioco. Coloro che siano soggetti a un'esclusione forzata hanno l'opportunità di fare appello, tramite il Crown PlaySafe Centre.

Cessazione di un'esclusione

Crown mantiene l'autoesclusione o l'esclusione involontaria fino a quando non viene terminata o revocata per iscritto da Crown. Le richieste di revoca dell'autoesclusione o dell'esclusione involontaria possono essere presentate dopo il decorso del periodo minimo di esclusione.

Come presentare una richiesta di revoca

I richiedenti devono avere completato con successo il procedimento di revoca prima che sia permesso loro di fare ritorno ai casinò di Crown.

- 1 Compila una richiesta di revoca al PlaySafe Centre o sul nostro sito web <https://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe>
- 2 Partecipa a counseling e completalo per comprendere i rischi di un ritorno, valutare se sei pronto a tornare e ricevere supporto tramite il procedimento di revoca.
- 3 Partecipa a un incontro con un membro del team PlaySafe di Crown.

Affinché la richiesta sia accolta, Crown deve essere certo che la persona che richiede la revoca abbia affrontato in modo appropriato i problemi che lo hanno condotto alla sua autoesclusione o esclusione involontaria. L'approvazione della revoca di un'autoesclusione o un'esclusione involontaria è a esclusiva discrezione di Crown.

Per confermare l'ammissibilità per revocare un'esclusione e ottenere una segnalazione per ricevere consulenza e supporto gratuiti, contatta un membro del team di PlaySafe al numero 1800 801 098 o all'indirizzo cps@crownmelbourne.com.au.

Violazione di un'esclusione

Alle persone che vengono trovate nel casinò mentre sono sottoposte a esclusione o che non la rispettano sarà chiesto di andarsene e potrebbero essere soggette a un'esclusione prolungata da parte di Crown.

Hai bisogno di maggiori informazioni sui nostri programmi di esclusione?



Contatta un membro del Team PlaySafe di Crown di persona o chiama il numero 1800 801 098



Invia un'email a cps@crownmelbourne.com.au



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

PRESTARE ATTENZIONE AI NOSTRI CLIENTI

I membri del team di Crown cominciano ad allarmarsi quando un ospite mostra segni esteriori che sta subendo danni a causa del gioco d'azzardo. Segni come grave agitazione, frustrazione, aggressività o altri comportamenti negativi causati dal gioco d'azzardo richiedono un intervento immediato.

Tuttavia, gli ospiti che possono stare subendo danni non sempre mostrano segni evidenti o estremi. Delle ricerche hanno identificato altri segni visibili meno evidenti che possono indicare che qualcuno sta subendo danni o è a rischio di subire danni.

Crown si impegna profondamente nella prevenzione e minimizzazione dei danni causati dal gioco d'azzardo e pertanto ha addestrato tutti i membri del team del casinò a prestare attenzione a tutti i segni e a intensificare il livello d'intervento se del caso.



Segni visibili di danni da gioco d'azzardo

In base alla legge, Crown ha l'obbligo di adottare misure ragionevoli per monitorare gli ospiti alla ricerca di segni visibili di danni da gioco d'azzardo che ricadono in due categorie. Una categoria include segni che suggeriscono la necessità di un ulteriore monitoraggio, mentre l'altra riguarda quei segni che richiedono un intervento immediato. Crown può utilizzare mezzi tecnologici per assistere nel monitoraggio e nell'identificazione di segni visibili.

Se un ospite mostra uno o più dei segni elencati di seguito, Crown è tenuto ad adottare misure ragionevoli per incrementare le osservazioni per controllare se siano presenti segni di danni da gioco d'azzardo. Questi segni visibili includono situazioni in cui un ospite:

- Cerca in modo ossessivo di vincere giocando a un particolare apparecchio da gioco o ad un particolare tavolo da gioco.
- Chiede di cambiare banconote di grosso taglio nel casinò prima di giocare d'azzardo.
- Fruga nella borsetta o nel portafoglio alla ricerca di denaro aggiuntivo.
- Si muove in fretta da un apparecchio o tavolo da gioco ad un altro.
- Mostra un incremento significativo nelle sue abitudini di spesa.
- Ha finito tutto il denaro quando lascia la sede di gioco.
- Spende 300\$ o più in una sessione di gioco (escludendo le aree per i giocatori premium).
- Scommette 3\$ per giocata il più delle volte (escludendo le aree per i giocatori premium).
- Gioca su due o più apparecchi da gioco simultaneamente.
- Gioca d'azzardo quasi tutti i giorni.
- Si lamenta con i membri del team delle sue perdite o dà la colpa alla sala da gioco o agli apparecchi da gioco per le sue perdite.
- Ha comportamenti rituali o superstiziosi come strofinare la pancia di un apparecchio da gioco o uno schermo, parlare a un apparecchio da gioco o utilizzare portafortuna.
- Gioca d'azzardo durante i normali orari dei pasti.
- Rimane a giocare quando i suoi amici lasciano la sala da gioco.

Quando un membro del team di Crown osserva due - e a volte anche uno solo - dei segni visibili dell'elenco di seguito, è necessario un intervento. Questi segni includono situazioni in cui un ospite:

- Preleva denaro in due o più occasioni tramite EFTPOS o bancomat.
- Rimette nell'apparecchio da gioco vincite ingenti e continua a giocare.
- Lascia la sala da gioco per trovare denaro per continuare a giocare d'azzardo.
- Gioca molto velocemente.
- Gioca d'azzardo con intensità senza reagire a ciò che accade intorno.
- Mostra segni di sofferenza dopo avere giocato d'azzardo (per esempio, appare triste/depresso, piange, si tiene la testa tra le mani, appare nervoso/irritabile, appare agitato, suda).
- Si arrabbia mentre gioca (per esempio, scalcia, colpisce gli apparecchi da gioco, bestemmia, gioca in modo aggressivo).
- Si arrabbia o ha un comportamento intimidatorio se qualcuno comincia a giocare con il suo apparecchio da gioco preferito.
- Evita il contatto o la conversazione con altre persone.
- Cerca di prendere in prestito denaro da altre persone o chiede credito alla sala da gioco.
- È scortese o maleducato con i membri del team (in relazione al gioco d'azzardo).
- Ha generalmente una scarsa igiene o un peggioramento significativo nella sua cura personale o nel suo aspetto.
- Tiene segreta la sua presenza al casinò (per esempio, non risponde al telefono, effettua chiamate fuori dalla sede di gioco o chiede ai membri del team di non far sapere ad altri che è nel casinò).
- Fa sapere che il gioco d'azzardo gli sta causando danni, e/o richiede di autoescludersi.
- Fa osservazioni irrealistiche sul gioco d'azzardo.
- Minaccia di farsi del male.
- Ha familiari e/o amici che esprimono preoccupazione o richiedono assistenza riguardo al suo comportamento di gioco.
- Entra in conflitto con familiari o amici per via del gioco d'azzardo.
- Lascia dei bambini da soli mentre un genitore o un tutore gioca d'azzardo.
- Dorme nella sala da gioco.

Assistenza e interazioni

Interagire con gli ospiti vuol dire mettere in primo piano il loro benessere e ricorrere a osservazioni per prevenire meglio che si verifichino danni. Le interazioni saranno adeguate a ogni situazione e possono includere:

- Il requisito di prendersi una pausa uscendo dalla zona di gioco (il che significa allontanarsi di almeno 2 metri da dove si sta giocando).
- Incoraggiare l'ospite a prendersi una pausa e a esplorare le possibilità di svago a Crown diverse dal gioco d'azzardo.
- Informazioni su strategie di gioco meno rischiose e/o sui fattori di rischio associati a danni.
- Incoraggiare l'ospite a non ottenere denaro o a non ritirare altre somme.
- Discutere di stabilire limiti d'impegno predeterminato o altre funzioni per la minimizzazione dei danni.
- Discutere dell'autoesclusione.
- Discutere delle opzioni di sostegno a disposizione.
- Un'esclusione forzata.

È importante che stabiliamo aspettative realistiche e che creiamo un'esperienza di gioco d'azzardo sicura per i nostri ospiti. Non rafforzeremo né incoraggeremo nelle nostre comunicazioni informazioni inesatte sul gioco d'azzardo. Esempi di ciò che non faremo includono:

- Dire agli ospiti che possono guadagnare denaro giocando a un apparecchio da gioco e/o a un tavolo da gioco.
- Dire agli ospiti che un apparecchio da gioco ha o non ha pagato vincite, o sta per farlo, o che il jackpot di un apparecchio da gioco è stato o non è stato vinto, o è in procinto di esserlo.
- Discutere di fortuna e di superstizioni.
- Dire a un ospite che una 'vincita mancata per un pelo' significa che l'apparecchio da gioco sta per pagare vincite.
- Suggestire o incoraggiare la convinzione che una giocata a un apparecchio da gioco non è indipendente da un'altra giocata a quell'apparecchio da gioco.
- Suggestire o incoraggiare la convinzione che esistono strategie che un ospite può utilizzare per vincere quando gioca a un apparecchio da gioco o a un tavolo da gioco (per esempio, aumentare o diminuire l'importo della scommessa per riga o il numero di righe su cui la scommessa è fatta).
- Insinuare l'idea che un ospite vincerà dicendogli che si merita di vincere.

Registrazione di informazioni

Tutte le interazioni e l'assistenza di PlaySafe di Crown sono registrate per fare in modo che i nostri processi e servizi possano essere efficacemente riesaminati e aggiornati. Le interazioni e le informazioni personali registrate da Crown vengono conservate in conformità con le leggi australiane sulla privacy.

PAUSE OBBLIGATORIE DI GIOCO

È nostro dovere legale assicurarci che gli ospiti si prendano pause regolari dal gioco d'azzardo per contribuire a ridurre e a prevenire danni finanziari, sociali o di altro tipo.

Per un'esperienza di gioco d'azzardo sicura, responsabile e piacevole, dobbiamo adottare tutte le misure ragionevoli per non consentire a un ospite di giocare d'azzardo a un apparecchio da gioco o a un tavolo da gioco per:

- Tre (3) o più ore di gioco d'azzardo continuo.
- Dodici (12) o più ore di gioco d'azzardo cumulative in un periodo di ventiquattro (24) ore.
- Trentasei (36) o più ore di gioco cumulative in un qualsiasi periodo di sette (7) giorni.

Un periodo di gioco continuo significa un periodo di gioco senza una pausa di 15 minuti. Ciò comprende il gioco ad un singolo gioco, su giochi multipli e/o una combinazione di gioco su giochi da tavolo e apparecchi da gioco.

È importante capire che le regole sui periodi di gioco si applicano sia ai giochi da tavolo che agli apparecchi da gioco. Il periodo di gioco è cumulativo e include il tempo passato su entrambi i prodotti.

La cosa buona è che esistono tantissime opzioni diverse per prendersi una pausa:

- Utilizzare una delle nostre aree lounge, disponibili dappertutto a Crown.
- Cenare in uno dei nostri tanti punti vendita di alimenti e bevande.
- Guardare un film.
- Visitare i negozi.
- Esplorare i nostri bellissimi dintorni.
- Godersi una passeggiata all'aperto.

Faremo la nostra parte per favorire le pause dal gioco:

- Richiedendo agli ospiti di lasciare la zona del gioco d'azzardo per la durata della pausa dal gioco, che comincia quando i clienti lasciano la zona di gioco.
- Chiedendo agli ospiti di prendersi una pausa a 2 metri da un apparecchio da gioco o da un tavolo da gioco.
- Osservando gli ospiti mentre se ne vanno e monitorare l'area per vedere se ritornano.
- Imponendo un provvedimento di esclusione temporanea (vedere la prossima sezione) se ciò è necessario per fare in modo che l'ospite si prenda la pausa richiesta .
- Discutendo di autoesclusione e dei servizi di sostegno sul gioco d'azzardo e offrire di accompagnare l'ospite al nostro Crown PlaySafe Centre.
- Effettuando un'iscrizione in un Registro per conservare una registrazione degli interventi.

Nell'ambito del nostro impegno ai sensi del Codice, se si ritiene che un ospite non abbia fatto pause sufficienti durante il gioco, oppure mostri segni visibili di danni da gioco d'azzardo, al cliente potrà essere chiesto di lasciare la sala da gioco e di non tornare per un periodo minimo di 24 ore.

È importante che gli ospiti si prendano pause obbligatorie dal gioco. Utilizzeremo alcuni metodi per implementare le pause tra cui la condivisione dei registri con altri membri del team, il monitoraggio dell'area di gioco d'azzardo e l'utilizzo di avvisi mediante una serie di sistemi.

Provvedimenti di esclusione

Vi sono circostanze nelle quali Crown emetterà un Provvedimento d'esclusione (Exclusion Order) che si applica solo al casinò o un Ritiro di licenza (Withdrawal of Licence) che si applica all'intera proprietà. Queste misure possono essere emesse in situazioni in cui un ospite:

- Pone sé stesso o altri a rischio potenziale di danno a causa dei suoi comportamenti di gioco.
- Manifesta rischi inaccettabili.
- Causa rischi inaccettabili ad altri ospiti o all'azienda.
- Non lascia locali con licenza di miscita di bevande alcoliche ove richiesto.
- Viola la sua autoesclusione.
- Si rifiuta ripetutamente di osservare il Codice, incluso l'obbligo di prendersi delle pause.

È importante notare che quando Crown emette un Provvedimento di esclusione (dal casinò), viene spesso emesso anche un Ritiro di licenza (dall'intera proprietà). I dettagli dei provvedimenti di esclusione vengono registrati.

Esenzioni dalle pause di gioco

Esenzioni alla linea di condotta sulle pause dal gioco includono:

- a) Tornei di poker in cui saranno stabiliti specifici requisiti sulle pause nei termini e nelle condizioni del torneo.
- b) Ospiti internazionali che siano iscritti al Programma per i giocatori internazionali premium (International Premium Player Program, IPPP).

In conformità con il Codice, le seguenti regole si applicheranno agli ospiti internazionali nell'ambito dell'IPPP:

- I membri del team di Crown vengono avvertiti della presenza di ospiti IPPP che sono esentati dalla linea di condotta sui periodi di gioco.
- I membri del team di Crown condurranno interazioni con gli ospiti IPPP affinché abbiano pause dal gioco dopo che sono trascorse tra 11 e 12 ore cumulative di gioco - su qualsiasi prodotto di gioco d'azzardo o combinazione di prodotti - durante un periodo di 24 ore.
- Dopo 12 ore, all'ospite IPPP sarà richiesto di prendersi una pausa e di lasciare la sala da gioco. L'ospite IPPP non potrà fare ritorno nella sala da gioco per un minimo di 8 ore.
- A differenza degli ospiti locali, quelli IPPP non sono soggetti al limite di 36 ore alla settimana.
- Tuttavia, se un ospite IPPP estende la sua permanenza iniziale oltre i 7 giorni, i periodi di gioco saranno gli stessi (all'ottavo giorno) a quelli per gli ospiti locali. Cioè, l'ottavo giorno, gli ospiti IPPP saranno soggetti a tutte le regole sulle pause descritte nella Sezione precedente, "Pause obbligatorie di gioco".
- I membri del team di Playsafe di Crown vengono informati se un ospite IPPP estende la sua permanenza oltre i 7 giorni.
- Se un ospite IPPP è prenotato per più di sette giorni, non si applicherà alcuna esenzione sui periodi di gioco.

L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO

Membri del team di Crown

A Crown abbiamo una team numeroso di membri qualificati e addestrati per assistere i nostri ospiti e implementare il Codice in modo professionale ed efficace.

Abbiamo Consulenti PlaySafe di Crown, che hanno un addestramento specializzato nella prevenzione dei danni da gioco d'azzardo e nel sostegno. Ai Consulenti PlaySafe viene richiesto di completare una formazione approvata entro un mese dall'inizio nel loro ruolo.

Abbiamo un team per il benessere dei giocatori che stazionano nella sala da gioco per monitorare potenziali segni di danno e offrire assistenza tempestiva.

Tutti i componenti del nostro team di operatori di gioco sono addestrati ai sensi del Codice per monitorare i periodi di gioco e i segni visibili e intensificare il livello d'intervento laddove necessario.

Crown si impegna ad avere sempre un numero sufficiente di Consulenti PlaySafe e membri del team disponibili nel casinò per consentire un regolare monitoraggio e fornire sostegno agli ospiti.

Siamo profondamente consapevoli della nostra responsabilità di salvaguardare i membri del nostro team dai danni del gioco d'azzardo. I membri del team di Crown non sono autorizzati a partecipare ad attività di gioco d'azzardo presso qualsiasi proprietà di Crown. Per i membri del team che hanno bisogno di supporto, Crown fornisce assistenza professionale attraverso il nostro programma di assistenza ai dipendenti.

I membri del team di Crown ricevono un addestramento regolare per fare in modo che continuino a rimanere consapevoli dei rischi elevati. Crown ha istituito procedure operative interne e protocolli di comunicazione per fornire ai membri del team supporto, orientamento e segnalazioni a servizi di sostegno.

Il Crown PlaySafe Centre e le sue risorse sono a disposizione di tutti i membri del team di Crown.



CROWN

Consulenti PlaySafe di Crown

Gli ospiti troveranno numerosi segnali, risorse e indicazioni per PlaySafe di Crown in tutto il casinò, inclusi promemoria del fatto che i Consulenti PlaySafe di Crown sono a disposizione per assistere tutti gli ospiti.

I Consulenti PlaySafe di Crown supportano la prevenzione dei danni da gioco d'azzardo:

- Monitorando il casinò e garantendo l'osservanza delle regolamentazioni sul gioco d'azzardo, delle leggi pertinenti e di questo Codice.
- Garantendo e assistendo altri membri del team nella registrazione di osservazioni di segni di danni da gioco d'azzardo, interazioni e interventi.
- Osservando gli ospiti che mostrano un comportamento compatibile con danno da gioco d'azzardo e intervenendo per fornire assistenza.
- Fornendo consulenza ai membri del team sul rilevamento dei danni da gioco d'azzardo e su come rispondere.
- Intervenendo quando si notano segni di danni o quando sono raggiunti i limiti sui periodi di gioco.
- Rispondendo alle domande e alle preoccupazioni di un ospite.

A Consulenti PlaySafe di Crown designati è richiesto di incontrarsi su base semestrale con fornitori di servizi di cura delle patologie legate al gioco d'azzardo e di supporto per i danni da gioco d'azzardo per assicurare l'adeguatezza dei processi di contatto e segnalazione.

I Consulenti PlaySafe hanno la responsabilità di segnalare violazioni note o sospette del Codice a un ispettore di casinò del VGCC.

Minori

Gli ospiti devono avere almeno 18 anni d'età per ottenere l'accesso al casinò. Per legge, il gioco d'azzardo è proibito ai minori di 18 anni. Nei punti di ingresso alle aree di gioco sono presenti cartelli per impedire l'ingresso ai minori. Crown monitora tutti gli ingressi 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana e richiederà un valido documento d'identità, ove richiesto. L'ingresso sarà consentito solo se viene fornito un documento d'identità accettabile.

Siamo tenuti a chiedere un documento d'identità se non siamo sicuri se un ospite sia minorenne. Il Servizio di sicurezza di Crown sarà allertato e se l'ospite non è in grado di presentare un documento d'identità accettabile, gli verrà chiesto di lasciare il casinò.

Bambini non accompagnati

Crown si impegna a garantire la sicurezza e l'incolumità di tutti coloro che utilizzano le nostre strutture e i nostri servizi. Pertanto, i genitori o i tutori che portano bambini (o minori di 18 anni) a Crown non devono lasciarli da soli, anche durante il soggiorno presso i nostri hotel. Gli ospiti di età inferiore a 18 anni non sono autorizzati a soggiornare in un hotel Crown a meno che non siano accompagnati da un tutore o da un adulto responsabile.

I membri del team di Crown sono addestrati a segnalare al Servizio di sicurezza di Crown la presenza di bambini o minori di 18 anni non accompagnati.

Il Servizio di sicurezza di Crown, con il supporto del team di Playsafe di Crown, lavorerà per stabilire:

- L'identità del bambino o del giovane.
- Il luogo in cui si trova il genitore o tutore.
- Che tale adulto sia il genitore o il tutore del minore.

L'episodio potrà anche venire segnalato alla polizia e/o al servizio di tutela dei minori, se ritenuto necessario.

Registro PlaySafe di Crown

Crown mantiene un Registro Playsafe per fare in modo che i dettagli degli interventi siano registrati. Quando è disponibile, questo registro può includere:

- La data e l'ora dell'intervento.
- I motivi dell'intervento.
- I dettagli dell'intervento e qualsiasi supporto fornito.
- I dettagli della risposta dell'ospite.
- La data e l'ora in cui è stata effettuata la registrazione.
- Il nome dell'ospite quando è stato fornito o è disponibile.

Conserviamo le informazioni nel Registro PlaySafe di Crown per non meno di sei mesi dal giorno in cui sono state registrate nel Registro.

Le informazioni contenute nel Registro PlaySafe di Crown sono fornite al VGCCC su richiesta per sostenere l'adesione e il supporto di questo codice.

Incasso delle vincite, credito e prestiti

Tranne che per le eccezioni ammesse dalla legge, le vincite o i crediti accumulati agli apparecchi da gioco elettronici che superano 1.000\$ devono essere pagati per intero con assegno intestato a nome dell'ospite e non in contanti.

Gli ospiti possono richiedere che crediti o vincite inferiori a 1.000\$ siano pagati con assegno, e questa può essere una buona prassi per aiutarli a rimanere entro i loro limiti personali. Maggiori informazioni relative all'emissione di assegni sono disponibili su richiesta presso tutte le casse.

Crown non farà credito né presterà denaro agli ospiti che siano residenti in Australia allo scopo di giocare d'azzardo. Crown può fornire gettoni a credito a clienti non residenti in Australia nelle circostanze prescritte dalla legge e in conformità con i controlli e le procedure approvate da VGCCC.

Opzioni che non prevedono il gioco d'azzardo

Gli ospiti di Crown possono usufruire di una vasta gamma di opzioni di intrattenimento che non prevedono il gioco d'azzardo, tra cui teatro, musica, bar, ristoranti e strutture alberghiere.

Somministrazione responsabile di bevande alcoliche

Crown non consentirà intenzionalmente a una persona che sia in stato d'ebbrezza di giocare d'azzardo al casinò. Ai sensi della legislazione pertinente, si considera in stato di ebbrezza una persona in cui sia visibile un notevole deterioramento del linguaggio, dell'equilibrio, della coordinazione o del comportamento ed è ragionevole, date le circostanze, ritenere che il deterioramento derivi dal consumo di alcol.

Pubblicità e promozioni sul gioco d'azzardo

Il Victoria proibisce le pubblicità o promozioni degli apparecchi da gioco elettronici al di fuori del casinò.

In conformità del Codice, la pubblicità e le promozioni devono:

- Attenersi al codice etico pubblicitario adottato dall'Associazione australiana degli inserzionisti pubblicitari nazionali (Australian Association of National Advertisers).
- Non essere false, fuorvianti o ingannevoli riguardo alle probabilità, ai premi e alle possibilità di vincita.
- Avere il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima della pubblicazione o promozione (ad eccezione di quanto diversamente previsto dalla legge).
- Non essere di natura offensiva o indecente.
- Non dare l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria posizione finanziaria.
- Non perpetuare miti o credenze errate sul gioco d'azzardo.
- Non promuovere il consumo di bevande alcoliche mentre si acquistano prodotti di gioco d'azzardo.

La pubblicità e le promozioni sul gioco d'azzardo sono sottoposte a un rigoroso procedimento interno di riesame per assicurare l'osservanza delle aree di cui sopra, oltre a garantire che non:

- Siano inviate intenzionalmente agli ospiti esclusi o agli ospiti sospesi o rimossi da Crown Rewards.
- Raffigurino persone di età inferiore ai 18 anni e non siano trasmesse se non in conformità con quanto approvato dagli standard pubblicitari per la televisione.
- Siano dirette ai gruppi più vulnerabili o svantaggiati.
- Rappresentino le persone in modo da discriminare una persona o un settore della comunità in base a razza, etnia, nazionalità, sesso, età, preferenza sessuale, religione, diverse abilità o credo politico.

La pubblicità di Crown include il gioco d'azzardo come opzione in una gamma di scelte d'intrattenimento e svago. Le pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo informano chiaramente gli ospiti dei termini, delle condizioni e delle limitazioni applicabili, o dove possono essere trovate informazioni sui termini, le condizioni e le limitazioni applicabili.

Scegli cosa ti inviamo

In conformità al Codice, Crown non invierà marketing diretto agli ospiti salvo che abbiano fornito il loro consenso a riceverlo. Il nostro Codice PlaySafe di Crown assicura anche che gli ospiti possano:

- Iscrivere alla tessera da giocatore o al programma di fidelizzazione senza fornire il consenso a ricevere marketing diretto o senza essere tenuto a compiere passi aggiuntivi per rinunciare a ricevere marketing diretto. E, naturalmente, gli ospiti possono cancellare la loro iscrizione in qualsiasi momento.
- Smettere di ricevere qualsiasi materiale pubblicitario entro cinque giorni dalla notifica della cancellazione dell'iscrizione.
- Rinunciare quando si iscrivono a Crown Rewards.

Crown non invierà o indirizzerà intenzionalmente a ospiti esclusi materiale pubblicitario o promozionale relativo al gioco d'azzardo. Crown non fornirà alcun credito, voucher o premio o altro beneficio per incoraggiare le persone ad acconsentire o continuare a dare il loro consenso alla ricezione di marketing diretto.

RECLAMI E OPINIONI DEGLI OSPITI

Per le opinioni e i reclami relativi alla fornitura del gioco d'azzardo e questo Codice:

- Compila un modulo per i commenti su www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us
- Contatta Crown per telefono al numero 03 9292 8888
- Invia una lettera a 8 Whiteman Street, Southbank 3006 Victoria Australia
- Consegna una lettera di persona a un membro del team.

Qualsiasi ospite può inoltre presentare un reclamo direttamente al VGCCC visitando il sito <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

Ci impegniamo a garantire che qualsiasi reclamo ricevuto sia:

- Gestito e riceva risposta in maniera appropriata e tempestiva.
- Investigato in modo pertinente.
- Registrato nel sistema Crown per le relazioni con i clienti e dal Team PlaySafe di Crown (ove applicabile).
- Gestito e risolto in conformità con gli Standard australiani.

Si accusa ricevuta di tutti i reclami degli ospiti, se possibile, entro tre giorni lavorativi dal loro ricevimento e verrà fornita una soluzione nella prima occasione in cui sarà stabilito il contatto con l'ospite oppure entro sette giorni lavorativi (salvo che sia necessario compiere ulteriori indagini).

Nella gestione e nella risoluzione dei reclami degli ospiti, Crown ottempererà a tutti gli obblighi legali pertinenti, compreso proteggere la privacy dei nostri ospiti.

Se il reclamo riguarda una questione relativa al gioco d'azzardo e rimane irrisolto, all'ospite verrà segnalato l'ispettore di VGCCC a cui ha il diritto di rivolgersi. Informazioni sui reclami saranno fornite a VGCCC su richiesta. I reclami degli ospiti su questioni relative al gioco d'azzardo saranno ricevuti e investigati da VGCCC in quanto organo indipendente d'indagine e di risoluzione dei reclami.

CONTATTI DI SUPPORTO

Contatti Crown		
Nome	Numero	Email
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@ crownmelbourne.com.au
Chaplaincy Support Service <i>(Situato all'interno del Crown PlaySafe Centre)</i>	1800 456 228	

Altri contatti		
Nome	Numero	Sito web
Gambler's Help <i>(Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7)</i>	1800 858 858 <i>(servizio 24 ore su 24)</i> oppure 1800 262 376 <i>(Gambler's Help Youthline - per i minori di 25 anni)</i>	gamblershelp.com.au Gambler's Help Online offre una chat online 24 ore su 24, 7 giorni su 7 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 PlaySafe Centre

T: 1800 801 098 | E: cps@crownmelbourne.com.au | www.crownmelbourne.com.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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