

المقامرة بطريقة مسؤولة "كراون بلاي سيف" بيرث

قواعد السلوك والأخلاق



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098
Helpline 1800 858 858
gamblinghelponline.org.au



جدول المحتويات

2	كراون بلايسيف
3	التعريف بالقواعد
3	واجبات كراون بشأن خدمة المقامرة بطريقة مسؤولة
3	تقييم القواعد
4	هناك شيء لكل ضيف
4	Crown PlaySafe Centre
6	استراحة من اللعب
7	حدود الوقت والخسارة التي تنطبق على ماكينات الألعاب الإلكترونية EGMS.
8	بيانات نشاط اللاعب
8	معلومات منتج المقامرة
8	برامج الإقصاء
9	إحداث تغيير: الإقصاء الذاتي
9	مساعدة الآخرين: إقصاء طرف ثالث
10	الإقصاء غير الطوعي
11	الطعن في الإقصاء
11	خرق الإقصاء
12	إنهاء الإقصاء (إلغاؤه)
13	العناية بضيوفنا
14	علامات يمكن ملاحظتها لضرر القمار
15	المساعدة والتعاطي مع رواد كراون
16	تدوين المعلومات
17	بيئة القمار
17	أعضاء فريق كراون
17	فريق كراون بلاي سيف
18	القصر
18	الأطفال غير المراقبين
19	صرف الأموال والائتمان والإقراض
19	ماكينات الصراف الآلي ATMS
20	الإضاءة والساعات
20	الوكالات
20	خيارات غير المقامرة
20	الخدمة المسؤولة للكحول
20	إعلانات المقامرة والعروض الترويجية
21	أنت تختار ما نرسله لك
22	ملاحظات الضيوف والشكاوى
23	للاتصال بجهات الدعم

كراون بلايسيف

برنامج Crown PlaySafe هو التزامنا بتوفير تجربة مقامرة آمنة وخاضعة للمساءلة وممتعة.

نريد أن تكون المقامرة في كراون مصدرا للمتعة والترفيه الاجتماعي لجميع الضيوف.

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

Crown PlaySafe هو تطور لنهجنا في "المقامرة المسؤولة".

Crown PlaySafe هو نهجنا الجديد والمحسن للعناية بما يلي:

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

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

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

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

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

التعريف بالقواعد

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

واجبات كراون بشأن خدمة المقامرة بطريقة مسؤولة

تحدد القواعد واجبات مؤسسة كراون في ممارسة عملها من أجل:

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

تقييم القواعد

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

هناك شيء لكل ضيف

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

أين يمكنني إيجاد نسخة من قواعد السلوك؟

أي مكتب أو صندوق لكراون ريووردرز Crown Rewards
(نسخ مطبوعة ورموز كود كيو آر)



في مركز كراون بلاي سيف شخصياً، أو عن طريق الاتصال بالرقم
1800 801 098



عبر الإنترنت على الموقع



www.crownperth.com.au/crown-playsafe

حيث تجد المزيد من المعلومات حول اللعب الآمن ويمكنك تنزيل
نسخة من قواعد السلوك الخاصة بنا.

Crown PlaySafe Centre

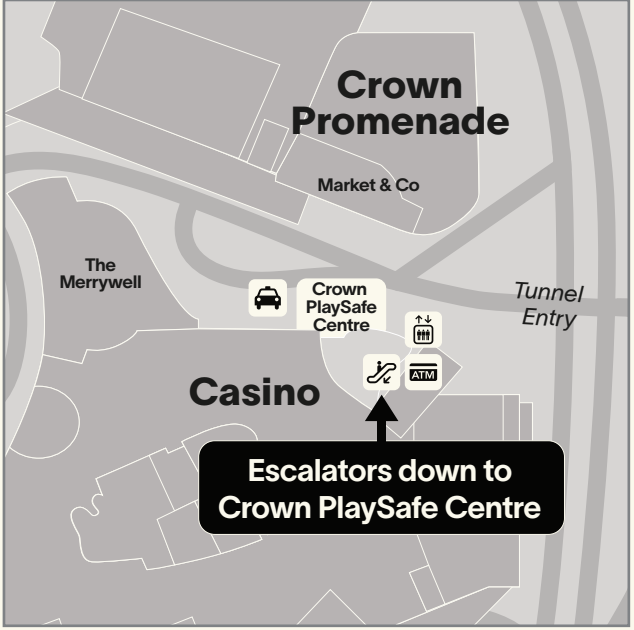
يفتح مركز Crown PlaySafe كل يوم وطوال اليوم. إنه مكان متاح لجميع الضيوف لتلقي مجموعة من الخدمات لجعل تجربة المقامرة الخاصة بهم تجربة إيجابية. لدينا فريق متنوع من أعضاء يتحدثون لغات متعددة ومقدمي خدمات خارجيين يمكنهم تقديم ترجمة سريعة، وهي متاحة للمساعدة في سد الحاجز اللغوي حرصاً على ضمان التعاون والتفاهم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

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

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

- معلومات مفيدة ودعم للمساعدة في تحقيق أقصى قدر من تجربة المقامرة الإيجابية وتخفيف مخاطر الأضرار.
- الإحالات السرية إلى خدمات دعم المقامرة وخدمات دعم الاستشارات المالية والمنظمات المجتمعية الأخرى.
- معلومات مهمة عن برامج الإقضاء عن كراون.
- التوجيه والدعم المتعلق بالمقامرة لشخص آخر.
- المساعدة في وضع حدود.

- التوجيه الخاص بالوصول إلى بيانات نشاط اللاعب للتحقق من الوقت المستغرق، بالإضافة إلى المكاسب والخسائر.
- المساعدة في إلغاء الاشتراك في المواد التسويقية.



أين يقع مركز كراون بلاي سيف؟

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

بدلاً من ذلك، يمكنك:

الإتصال بأحد أعضاء فريق Crown PlaySafe على الرقم 1800 801 098 (يمكن ترتيب مترجمين فوريين إذا لزم الأمر)

البريد الإلكتروني cps@crownperth.com.au

زيارة www.crownperth.com.au/crown-playsafe



استراحة من اللعب

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

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

وتشمل الخيارات لأخذ استراحة ما يلي:

- استخدام إحدى مناطق الردهة المتوفرة في جميع أنحاء المنتجع
- تناول الطعام في أحد منافذ الطعام والشراب العديدة
- زيارة محلات البيع بالتجزئة الموجودة في المنتجع
- استكشاف المناطق الجميلة المحيطة بالمنتجع
- الاستمتاع بالمشي في الخارج
- التزّهر في أنحاء المنتجع لاستكشاف ما هو جديد أو مناسبات موسمية.

يتم أيضا تطبيق سياسات فترة اللعب اثنتي عشرة (12) ساعة يوميا وثمانية وأربعين (48) ساعة أسبوعيا في Crown.

- إذا لاحظنا بأن الضيوف يقامرون لمدة اثنتي عشرة (12) ساعة في فترة أربع وعشرين (24) ساعة، سيتوجب عليهم أخذ استراحة لمدة أربع وعشرين (24) ساعة.
- إذا لاحظنا بأن الضيوف يقامرون لمدة ثمان وأربعين (48) ساعة في أي فترة سبعة (7) أيام، سيتوجب عليهم أخذ استراحة لمدة اثنين وسبعين (72) ساعة.

ملاحظة: هذه هي الحدود الشاملة لجميع منتجات القمار في Crown Perth. وهي تحل محل أي حدود أخرى تنطبق على منتجات معينة من القمار.

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

سنقوم بدورنا بدعم فواصل اللعب من خلال:

- تشجيع الضيف على مغادرة منطقة الألعاب طوال مدة الاستراحة من اللعب، والتي تبدأ عندما يتوقف الضيف عن اللعب ويسحب بطاقة عضويته من جهاز اللعب.

- مراقبة الضيوف المغادرين ومراقبة المنطقة لمعرفة ما إذا كان الضيف سيعود.
- فرض استثناء مؤقت إذا كان ذلك ضرورياً.
- تقديم الدعم وضمان أن يأخذ الضيف الاستراحة المطلوبة.
- مناقشة خدمات دعم الإقصاء الذاتي (Self-Exclusion) والمقامرة وعرض مرافقة الضيف إلى مركز Crown PlaySafe الخاص بنا.

كجزء من التزامنا بقواعدنا، سوف يُطلب من الضيوف الذين يعتبرون أنهم لم يأخذوا فترات راحة كافية في اللعب مغادرة الكازينو وعدم العودة لمدة لا تقل عن أربع وعشرين (24) ساعة.

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

حدود الوقت والخسارة التي تنطبق على ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs)

تساعد حدود "الوقت والخسارة" الضيوف على تتبّع الوقت والمال اللذين يصرفونهما على آلات الألعاب الإلكترونية (EGMs).

ابتداءً من الأول (1) من كانون الأول/ديسمبر 2025، يُطلب من الضيوف الذين يلعبون القمار على آلات الألعاب الإلكترونية (EGMs) أن يحددوا وقتهم وحدود الخسارة التي يتوقفون عندها، وذلك لمدة أسبوع (من السادسة 6 صباحاً الاثنين إلى الساعة 5ر59 صباحاً الاثنين التالي).

للمساعدة في ترويج اللعب بأمان أكثر، سيتم وضع 28 ساعة في الأسبوع كحد زمني أقصى للعب على ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs). بمجرد قضاء الضيف الحد الزمني الذي وضعه لنفسه أو 28 ساعة كحد أقصى على ماكينات EGM، سيتعيّن عليهم الانتظار إلى الأسبوع التالي لمتابعة اللعب على هذه الماكينات EGM (وهذا يخضع للحدود الشاملة المعروضة في فقرة "فترات الاستراحة من اللعب").

يستطيع الضيوف وضع حدود للوقت والخسارة لماكينات EGM لدى مكتب "مكافآت كراون" Crown Rewards.

لمساعدة الضيف في تتبّع حدود اللعب، تقدّم كل ماكينة لعب إلكترونية EGM "نافذة خدمة" تعرض الحدود الموضوعية للضيف مع الوقت والخسائر التي تكبّدوها.

بيانات نشاط اللاعب

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

كذلك، سوف تقدّم كراون "بيان نشاط اللاعب" مرة في الشهر، إذا كان قد لعب على ماكينات اللعب الإلكترونية خلال الشهر.

سيتم تقديم البيانات عن طريق وسيلة التواصل المفضلة للأعضاء:

- البريد الإلكتروني
- زيارة أي مكتب من مكاتب مكافآت كراون
- الخدمة الذاتية بواسطة "كشك قسيمة معلومات" (VIK)

نصيحة CROWN PLAYSAFE:



ابق على اطلاع من خلال مراجعة بيان نشاط اللاعب الخاص بك بانتظام.

معلومات منتج المقامرة

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

برامج الإقضاء

تتوفر برامج الإقضاء الخاصة بنا بسهولة لأي ضيف يرغب في التوقف عن المقامرة أو أخذ استراحة من المقامرة. كما نقدم الدعم لأولئك الذين لديهم مخاوف وقلق بشأن أحد ضيوفنا بالنسبة للمقامرة. ستقوم كراون بجمع المعلومات التي تم جمعها من برامج الإقضاء الخاصة بنا والاحتفاظ بها والكشف عنها وفقا لسياسة الخصوصية وقوانين الخصوصية المعمول بها.

إحداث تغيير: الإقصاء الذاتي

يتوفر أعضاء فريقنا المختصون في مركز Crown PlaySafe على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، لمساعدة الضيوف الذين يرغبون في إبعاد أنفسهم طواعية عن الكازينو. الضيوف الذين يختارون الإقصاء الذاتي سيستبعدون أنفسهم من جميع فنادق Crown في طلب واحد.

الإقصاء الذاتي متاح الآن من خلال موقع Crown، ويمكن إجراؤه بالكامل عبر الإنترنت دون شرط التحدث مع أحد أعضاء فريق كراون

Crown PlaySafe: (www.crownperth.com.au/crown-playsafe)

يحتوي الموقع الإلكتروني على نموذج عبر الإنترنت يتضمن جميع الخطوات اللازمة للإقصاء الذاتي بشكل ناجح. ويتطلب هذا الإجراء إكمال صورة التحقق الذاتي من الهوية. عند إتمام الطلب، ستقوم Crown بمعاملة الإقصاء وتأكيدده عبر طريقة الاتصال المفضلة لديك.

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

مساعدة الآخرين: إقصاء طرف ثالث

يزود برنامجنا الخاص بالإقصاء طرفاً ثالثاً بفرصة قيام هذا الطرف أي أشخاص آخرين معينين (كالزوجة أو الزوج، أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء) بتقديم طلب لمراجعة سريّة لسلوك ضيف يخضعهم ويشعرون بالقلق حول سلوكه بالمقامرة. ويستطيع الأشخاص الآخرون المعينون بفردي مقامر

يخضعهم الحصول على المساعدة والمعلومات عبر مركز Crown PlaySafe.

ليس شرطاً أن يكون الضيف الخاضع للمراجعة على علم بتقديم هذا الطلب. ومع ذلك، فنحن ننصح في التحدث عن هذه المخاوف والقلق بشأن الضيف المقامر، إضافة إلى برنامج الإقصاء الذاتي التطوعي، مع الشخص المقامر قبل تقديم الطلب.

1 احصل على نسخة من نموذج الطلب من موقعنا على الإنترنت أو من Crown PlaySafe Centre.

2 أكمل قسم الإعلان القانوني وتأكد من توقيع الطلب من قبل شاهد مفوض.

3 قم بتقديم الطلب مع صورة حديثة للشخص الذي تتقدم بطلب إقصائه عن الكازينو "إقصاء من قبل طرف ثالث" مرفقاً مع الأدلة التي تدعم المعلومات الواردة في الطلب.

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

الإقصاء غير الطوعي

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

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

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

الطعن في الإقصاء

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

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

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

خرق الإقصاء

سيطلب من الأفراد الذين يتبين أنهم ينتهكون إشعار الإقصاء مغادرة المنطقة المحظورة، على النحو المحدد في إشعار الإقصاء.

- قد يؤدي خرق الإقصاء الذاتي إلى إصدار Crown إشعار إقصاء بموجب قانون مراقبة الكازينو.
- قد يؤدي خرق إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو إلى إصدار كراون إشعارا بإلغاء ترخيص الدخول أو البقاء في المبنى.
- وقد يؤدي خرق الإشعار بإلغاء ترخيص الدخول إلى أماكن العمل أو البقاء فيها، إلى ارتكاب جرم التعدي على ممتلكات الغير عملا بالمادة 70أ من القانون الجنائي.
- قد ينتج عن خرق الاتفاق مصادرة أية أرباح مدفوعة أو قابلة للدفع.

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

إنهاء الإقصاء (إلغاؤه)

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

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

يظل إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو ساري المفعول حتى انتهاء فترة الإقصاء (على سبيل المثال، إذا كان إشعار الإقصاء ساريا لمدة 24 ساعة) أو تم إلغاؤه كتابيا من قبل Crown (أو GWC في بعض الظروف).

يمكن إحالة طلب إلغاء إشعار الإقصاء الصادر بموجب قانون مراقبة الكازينو إلى GWC لاتخاذ قرار، بما في ذلك قرار كراون برفض الإلغاء. يرجى الاتصال بـ GWC للحصول على مزيد من المعلومات حول عملية إلغاؤها.

كيفية تقديم طلب الإلغاء

يجب على المتقدمين بالطلب إكمال عملية الإلغاء التالية قبل السماح لهم بالعودة إلى كازينوهات كراون.

قم بملء نموذج "طلب إلغاء" المتاح في مركز
Crown PlaySafe أو عبر موقعنا الإلكتروني
www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change

1

قم بالحضور واستكمال المشورة لفهم مخاطر العودة وتقييم
تعهدك وتلقي الدعم من خلال عملية الإلغاء؛ و

2

قم بحضور اجتماع مع أحد أعضاء فريق Crown PlaySafe.

3

هل تحتاج إلى مزيد من المعلومات حول برامجنا الخاصة بالإقصاء؟

اتصل بفريق Crown PlaySafe
على الرقم 1800 801 098 (يمكن ترتيب مترجمين فوريين).



البريد الإلكتروني cps@crownperth.com.au



www.crownperth.com.au/crown-playsafe/
making-a-change



لكي ينجح الطلب المقدم إلى Crown، يجب أن تكون مؤسسة Crown مقتنعة بأن الشخص الذي يسعى إلى الإلغاء قد عالج بشكل مناسب القضايا التي أدت أصلاً إلى إقصائه الذاتي أو إقصائه غير الطوعي.

لتأكيد الأهلية لإلغاء الإقصاء والحصول على إحالة للحصول على المشورة والدعم مجاناً، يرجى الاتصال بفريق Crown PlaySafe على الرقم 1800 801 098 أو cps@crownperth.com.au.

العناية

بضيوفنا

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

ومع ذلك، فإن الضيوف الذين قد يعانون من أضرار لا يظهرون دائماً علامات واضحة أو شديدة. لقد حددت الأبحاث علامات أخرى أقل وضوحاً يمكن ملاحظتها والتي قد تشير إلى أن شخصاً ما يعاني من أضرار أو معرض لخطر التعرّض للأضرار.

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

علامات يمكن ملاحظتها لضرر القمار

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

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

- يحاول الضيف بقلق شديد الفوز على آلة واحدة أو لعبة طاولة.
- يقوم بالمقامرة على جهازين أو أكثر في وقت واحد.
- يقوم بالمقامرة معظم الأيام (أربعة أيام أو أكثر في الأسبوع).
- يشكو لأعضاء الفريق من الخسارة من خلال إلقاء اللوم على المكان أو الآلات للخسارة.
- يدلي بملاحظات غير واقعية أو خاطئة حول المقامرة.
- يظهر زيادات كبيرة في أنماط الإنفاق (كما لوحظ من خلال التكنولوجيا المتاحة).
- يظهر زيادات كبيرة في الوقت الذي يقضيه في المقامرة.
- خسر أموالاً أكثر من قدرته.
- يعطي الأولوية للمقامرة بدلاً من الاهتمام بعلاقاته والتزاماته تجاه الغير.
- عندما يشاهد أعضاء فريق Crown واحدة أو أكثر من هذه العلامات التي يمكن ملاحظتها من القائمة أدناه، سوف يقوم فريق Crown PlaySafe بالنظر في طريقة التعاطي الملائمة مع الشخص المعني والتخطيط لها وفي بعض الحالات يكون هذا لازماً. قد تشمل هذه العلامات ما يلي:
- قيام الضيف المقامر بسحب النقود مرتين أو أكثر من أجهزة الصراف الآلي خلال فترة قصيرة.
- تم رفض معاملات EFTPOS أو ATM بشكل متكرر.
- لدى الضيف إنفاق كبير مقارنة بتفاصيل التوظيف أو المكافآت.
- يقامر بأموال ضخمة يكون قد ربحها.
- يغادر المكان ليجد المال كي يواصل لعب القمار.
- يحاول اقتراض المال من الآخرين أو يطلب الائتمان من الكازينو.
- يقامر بشكل مكثف دون الاهتمام بما يجري من حوله.

- يقام في الكازينو لأكثر من 12 ساعة في فترة 24 ساعة.
- يقام في الكازينو لأكثر من 48 ساعة في الأسبوع.
- تبدو عليه علامات الضيق بعد المقامرة (على سبيل المثال، البكاء، إمساك الرأس باليدين، الاهتزاز، نوبات غضب تجاه أعضاء فريق Crown أو الماكينة).
- يغضب أثناء المقامرة (على سبيل المثال، يقوم بالركل أو ضرب الآلات أو الشتائم أو اللعب بعدوانية) أو يظهر سلوكيات فظة أو عنيفة أو عدوانية.
- يصبح غاضبا أو يقف قرب الآخرين بطريقة مزعجة إذا أخذ شخص ما آتته المفضلة أو مقعده على طاولة.
- يتجنب الاتصال أو المحادثة مع الآخرين.
- يعاني من سوء النظافة بشكل عام أو انخفاض كبير في العناية الشخصية أو المظهر على مدار عدة أيام.
- يخفي وجوده في الكازينو (على سبيل المثال، يطلب من أعضاء فريق Crown عدم السماح للآخرين بمعرفة وجوده هناك).
- يكشف بنفسه عن الضرر الناجم عن المقامرة أو يطلب "الإقصاء الذاتي" أو كلاهما.
- يهدد إيذاء النفس.
- لديه عائلة و / أو أصدقاء يعبرون عن قلقهم أو يطلبون المساعدة للشخص المقامر بسبب تصرفاته.
- لديه نزاع حول المقامرة مع أفراد الأسرة أو الأصدقاء.
- يترك الأطفال دون مراقبة بينما يقامر الوالد / الوصي.
- ينام على أرضية الألعاب، أو على ماكينة أو طاولة اللعب.

المساعدة والتعاطي مع رواد كراون

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

- تشجيع الضيف على أخذ قسط من الراحة واستكشاف وسائل الترفيه الأخرى غير المقامرة في كراون.
- فرض استراحة بعيدا عن مناطق الألعاب في Crown.
- تعزيز خيارات طلب المساعدة والدعم من المنظمات المجتمعية.
- توفير معلومات حول استراتيجيات اللعب الأكثر أمانا و / أو عوامل الخطر المرتبطة بالضرر.
- تشجيع الضيف على وضع ميزانية قبل المقامرة، وعدم تخطي هذه الميزانية والسعي للحصول على مزيد من الأموال.

- مناقشة وضع حدود، طباعة بيانات اللعب، أو وسائل تخفيف الضرر الأخرى.
- مناقشة "الإقصاء الذاتي" أو أخذ استراحة.
- إصدار إقصاء غير طوعي.

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

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

تدوين المعلومات

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

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

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

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

بيئة القمار

أعضاء فريق كراون

لدينا في كازينو Crown فريق كبير من المهرة والمدربين لمساعدة ضيوفنا وتنفيذ القواعد بشكل احترافي وفعال.

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

قد يكون في Crown PlaySafe سفراء PlaySafe، المتواجدين في طابق الكازينو لمراقبة علامات الضرر المحتملة وتقديم المساعدة في الوقت المناسب.

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

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

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

يتوفر مركز Crown PlaySafe والموارد لجميع أعضاء فريق Crown.

فريق كراون بلاي سيف

سيجد الضيوف العديد من علامات Crown PlaySafe والموارد والاتجاهات في جميع أنحاء الكازينو، بما في ذلك تذكيرات بأن أعضاء فريق Crown PlaySafe متاحون لمساعدة جميع الضيوف.

يدعم فريق Crown PlaySafe الوقاية من أضرار المقامرة من خلال:

- تقديم وتسهيل الإحالات إلى خدمات الدعم المجتمعي.

- مراقبة الكازينو وضمان الامتثال للوائح المقامرة والتشريعات ذات الصلة وهذا القانون.
 - ضمان ومساعدة أعضاء الفريق الآخرين على الإبلاغ و / أو تسجيل ملاحظات علامات ضرر المقامرة والتفاعلات والتدخلات.
 - مراقبة الضيوف الذين يظهرون سلوكا يتوافق مع ضرر المقامرة ويتدخلون لتقديم المساعدة.
 - توفير التدريب والمشورة لأعضاء الفريق حول اكتشاف أضرار المقامرة وكيفية الاستجابة.
 - القيام بتدخلات حيث لوحظت علامات الضرر أو حيث يتم الوصول إلى فترات اللعب المحددة.
 - الرد على استفسارات الضيوف ومخاوفهم.
- يجتمع أعضاء فريق Crown PlaySafe المعينون مع مقدمي علاج المقامرة والدعم على أساس منتظم لضمان كفاية عمليات الاتصال والإحالة.
- يتحمل أعضاء فريق Crown PlaySafe مسؤولية الإبلاغ عن الانتهاكات المعروفة أو المشتبه بها إلى الإدارات الداخلية المعنية داخل Crown.

القصر

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

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

الأطفال غير المراقبين

تلتزم كراون بضمان سلامة وأمن كل من يستخدم منشآتنا وخدماتنا. على هذا النحو، يجب على الآباء أو الأوصياء الذين يجلبون أطفالاً (أو أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً) إلى كراون عدم تركهم دون مراقبة، بما في ذلك أثناء الإقامة في فنادقنا. لا يسمح للزلاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً بالإقامة داخل فندق كراون ما لم يكونوا برفقة وصي قانوني أو شخص بالغ مسؤول. يطلب من أعضاء فريق كراون الإبلاغ عن وجود الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً إلى قسم الأمن في كراون.

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

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

صرف الأموال والائتمان والإقراض

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

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

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

نصيحة CROWN PLAYSAFE:



يمكن أن يكون طلب دفع أرباحك عن طريق الشيك فكرة جيدة للبقاء ضمن الحدود الشخصية وللحفاظ على أرباحك إذ هناك احتمال استخدامها لمواصلة المقامرة .

ماكينات الصراف الآلي ATMS

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

الإضاءة

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

الساعات

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

الوكالات

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

خيارات غير المقامرة

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

الخدمة المسؤولة للكحول

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

إعلانات المقامرة والعروض الترويجية

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

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

- ألا تكون كاذبة، أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز.

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

أنت تختار ما نرسله لك

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

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

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

ملاحظات الضيوف والشكاوى

للتعليقات والشكاوى المتعلقة بتوفير المقامرة وهذا القانون، يمكن للضيوف:

- ملء نموذج الملاحظات في الموقع
www.crownperth.com.au/general/feedback
 - إرسال رسالة إلى صندوق بريد 500، فيكتوريا بارك 6979 WA
 - تسليم خطاب شخصياً إلى مركز Crown PlaySafe.
 - إرسال بريد إلكتروني إلى فريق PlaySafe على cps@crownperth.com.au
- ويستطيع أي ضيف تقديم شكوى أيضاً مباشرة إلى
وزارة الحكومة المحلية، تنظيم الصناعة والسلامة (LGIRS) من خلال زيارة الموقع
الإلكتروني www.demirs.wa.gov.au/feedback.

يمكن إيجاد معلومات إضافية عن إدارة Crown لشكاوى الضيوف
وحلّها في الموقع www.crownperth.com.au/general/feedback.

عندما تكون الشكاوى متعلقة بموضوع المقامرة
وبقيت دون حلّ، قد يحيل الضيف شكواه
إلى (LGIRS).

للاتصال بجهات الدعم

جهات الاتصال التابعة لكراون		
البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني	الرقم	الإسم
cps@crownperth.com.au www.crownperth.com.au/ crown-playsafe	1800 801 098	Crown PlaySafe Centre

جهات الاتصال الأخرى		
الموقع الإلكتروني	الرقم	الإسم
www.gamblinghelponline.org.au (دردشة عبر الإنترنت 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع) www.gambleaware.com.au	1800 858 858	National Gambling Helpline مساعدة 7/24
www.centrecare.com.au	08 9325 6644 (خلال ساعات العمل)	Gambling Help WA (Centrecare WA)
www.lifeline.org.au	13 11 14	Lifeline
www.beyondblue.org.au	1300 224 636	Beyond Blue
www.relationships.org.au	1300 364 277	Relationships Australia
www.ndh.org.au	1800 007 007	National Debt Helpline (خط المساعدة بشأن الديون)



Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN