

Bộ Quy tắc Ứng xử

Crown PlaySafe Perth



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play

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



Mục lục

CROWN PLAYSAFE	2
GIỚI THIỆU BỘ QUY TẮC	3
Nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm của Crown	3
Đánh giá Bộ Quy tắc	3
THÔNG TIN HỖ TRỢ DÀNH CHO TẤT CẢ KHÁCH HÀNG	4
Trung tâm Crown PlaySafe	4
Nghỉ giải lao khi Đánh bạc	6
Giới hạn Thời gian & Mức thua cho Máy đánh bạc điện tử (EGMs)	7
Báo cáo hoạt động người chơi	8
Thông tin các Sản phẩm Cờ bạc	8
CHƯƠNG TRÌNH CẤM THAM GIA	8
Thay đổi bản thân: Tự cấm tham gia	9
Giúp đỡ người khác: Cấm tham gia bởi bên thứ ba	9
Cấm tham gia bắt buộc	10
Khiếu nại quyết định cấm tham gia	10
Vi phạm lệnh cấm tham gia	11
Kết thúc quá trình cấm tham gia (Thu hồi)	12
QUAN TÂM VÀ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG	13
Các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể nhận biết	13
Hỗ trợ và tương tác	15
Lưu trữ thông tin	16
MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC	17
Nhân viên Crown	17
Nhân viên Crown PlaySafe	17
Trẻ vị thành niên	18
Trẻ em không có người trông coi	18
Đổi tiền, tín dụng và cho vay	19
Máy rút tiền tự động (ATM)	20
Hệ thống Chiếu sáng & Đồng hồ	20
Đại lý	20
Các hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc	20
Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm	20
Quảng cáo và quảng bá cờ bạc	20
Chọn nội dung chúng tôi gửi cho khách hàng	22
PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI	22
THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ	23

CROWN PLAYSAFE

Crown PlaySafe là cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị. Chúng tôi mong muốn việc đánh bạc tại Crown trở thành nguồn vui chơi giải trí và giao lưu xã hội cho tất cả khách hàng.

Đối với hầu hết khách hàng, đánh bạc tại Crown là một trải nghiệm tích cực và thú vị. Tuy nhiên, chúng tôi cũng hiểu một số khách hàng sử dụng các dịch vụ của chúng tôi không phải để giải trí, hoặc có thể gây tổn hại cho bản thân, gia đình và cộng đồng xã hội. Điều này gây ảnh hưởng đến cam kết của Crown về trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị. Đơn giản là chúng tôi không muốn bất kỳ vị khách nào bị tổn hại khi đánh bạc tại Crown.

Crown PlaySafe là bước phát triển trong cách tiếp cận của chúng tôi đối với “cờ bạc có trách nhiệm”. Crown PlaySafe là phương thức mới và nâng cao của chúng tôi nhằm đảm bảo:

- Đặt sức khỏe của khách hàng làm trọng tâm.
- Mở rộng trọng tâm từ việc hỗ trợ khách hàng bị tổn hại do cờ bạc đến việc ngăn chặn điều đó xảy ra ngay từ đầu.
- Cam kết cải tiến liên tục thông qua nghiên cứu và đánh giá thường xuyên, đồng thời kết nối với khách hàng, các chuyên gia trong ngành, các nhà nghiên cứu độc lập và các bên liên quan khác để tạo ra trải nghiệm tích cực và an toàn cho khách hàng.

Bộ Quy tắc Ứng xử của Crown PlaySafe ("**Bộ Quy tắc**") thể hiện cam kết của Crown trong việc thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm ngăn không cho khách hàng bị tổn hại khi đánh bạc tại Crown.

Bộ Quy tắc cũng mô tả các chương trình và hỗ trợ dành cho tất cả khách hàng dù đó là thông tin giúp khách hàng đưa ra lựa chọn sáng suốt hơn, tìm hiểu về các công cụ có thể hỗ trợ khách hàng đánh bạc an toàn hơn hoặc nhờ trợ giúp khi xảy ra các vấn đề liên quan đến việc đánh bạc.

Trong quá trình phấn đấu để trở thành cơ sở tốt nhất có thể, chúng tôi mong muốn lắng nghe ý kiến từ tất cả khách hàng. Chúng tôi cam kết sẽ cải tiến không ngừng và coi trọng những ý kiến phản hồi về cách chúng tôi có thể trở thành cơ sở tốt nhất có thể cung cấp cho khách hàng trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị.

Trong tài liệu này, “Crown” có nghĩa là Crown Perth.

GIỚI THIỆU BỘ QUY TẮC

Bộ Quy tắc của chúng tôi củng cố cam kết của Crown trong việc đảm bảo hoạt động cờ bạc an toàn và ngăn ngừa tác hại của cờ bạc, đồng thời định hướng cho các tương tác hàng ngày của chúng tôi với khách hàng.

Nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ Cờ bạc Có trách nhiệm của Crown

Bộ Quy tắc quy định nghĩa vụ và trách nhiệm của Crown trong việc:

- Cung cấp dịch vụ cờ bạc trong môi trường an toàn.
- Thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để ngăn không cho khách hàng bị tổn hại do cờ bạc tại Crown.
- Thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm chủ động giám sát những khách hàng có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc và theo dõi sức khỏe của họ.
- Can thiệp khi quan sát thấy khách hàng có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc để hỗ trợ và giảm thiểu tác hại.
- Đảm bảo luôn có đủ số lượng nhân viên chuyên nghiệp đã qua đào tạo nhằm thực thi Bộ Quy tắc này, bao gồm cả việc chủ động giám sát khách hàng nhằm phát hiện các dấu hiệu khách đang bị tổn hại.

Đánh giá Bộ Quy tắc

Crown sẽ xem xét Bộ Quy tắc ít nhất mỗi năm một lần để đảm bảo tính hiệu quả đối với việc cung cấp môi trường cờ bạc an toàn.

THÔNG TIN HỖ TRỢ DÀNH CHO TẤT CẢ KHÁCH HÀNG

Chúng tôi nỗ lực cung cấp những thông tin và hỗ trợ kịp thời, phù hợp cho tất cả khách hàng. Phần này trình bày khái quát các chương trình và hình thức hiện có tại Crown nhằm tạo cho khách hàng trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị.

TÔI CÓ THỂ TÌM THẤY BẢN SAO BỘ QUY TẮC NÀY Ở ĐÂU?



Tại quầy tích điểm thưởng Crown Rewards hoặc quầy thu ngân (bản giấy hoặc mã QR).



Trực tiếp tại trung tâm Crown PlaySafe hoặc gọi số 1800 801 098.



Trực tuyến tại nơi khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin về việc đánh bạc an toàn hơn và có thể tải xuống Bộ Quy tắc Ứng xử.

Trung tâm Crown PlaySafe

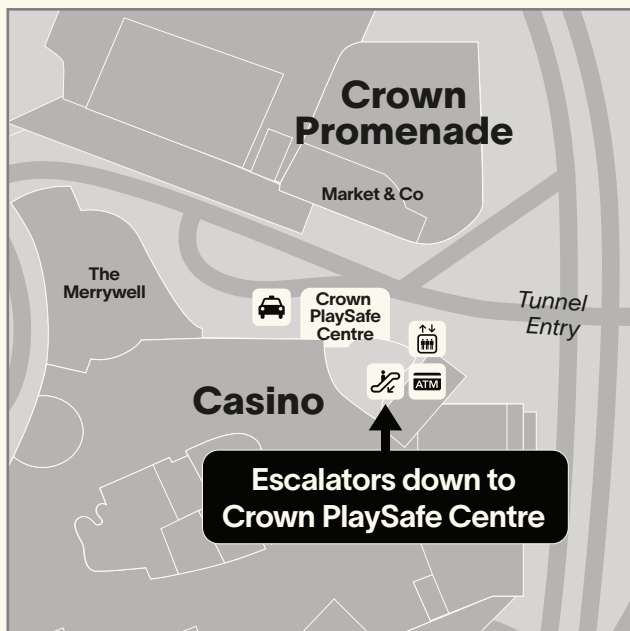
Trung tâm Crown PlaySafe mở cửa hàng ngày và hoạt động suốt cả ngày. Đây là nơi cung cấp hàng loạt các dịch vụ cho tất cả khách hàng nhằm giúp khách hàng có trải nghiệm cờ bạc tích cực. Chúng tôi có một đội ngũ nhân viên đa dạng có thể nói được nhiều ngôn ngữ và các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài có thể cung cấp dịch vụ biên dịch bảo mật. Họ sẵn sàng hỗ trợ khách hàng xóa bỏ rào cản ngôn ngữ nhằm đảm bảo sự hợp tác, hiểu biết và hòa nhập.

Trung tâm Crown PlaySafe của chúng tôi đặt tại tầng dưới cửa lối vào đường hầm phía đông. Với không gian thân thiện, thoải mái và yên tĩnh, đem đến cho khách hàng không gian trò chuyện riêng tư với nhân viên Crown PlaySafe của chúng tôi.

Sau đây là một vài cách khi trò chuyện với đội ngũ nhân viên của chúng tôi:

- Thông tin hữu ích và các hỗ trợ nhằm giúp tối đa hóa trải nghiệm cờ bạc tích cực và giảm thiểu nguy cơ bị tổn hại.
- Giới thiệu kín đáo đến các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cờ bạc, dịch vụ hỗ trợ tư vấn tài chính và các tổ chức cộng đồng khác.
- Thông tin quan trọng về các chương trình Cấm tham gia của Crown.

- Hướng dẫn và hỗ trợ liên quan đến việc cờ bạc của người khác.
- Hỗ trợ thiết lập các hạn mức.
- Hướng dẫn truy cập Báo cáo Hoạt động Người chơi để kiểm tra thời gian chơi cũng như số tiền thắng và thua.
- Hỗ trợ hủy đăng ký nhận tài liệu tiếp thị.



TRUNG TÂM CROWN PLAYSAFE Ở ĐÂU?

Trung tâm Crown PlaySafe đặt tại tầng dưới của lối vào Đường hầm phía Đông.

Ngoài ra, khách hàng có thể:



Gọi cho nhân viên Crown PlaySafe theo số 1800 801 098 (có thể sắp xếp thông dịch viên nếu cần).



Gửi email đến cps@crownperth.com.au.



Truy cập trang web www.crownperth.com.au/crown-playsafe.

Nghỉ giải lao khi Đánh bạc

Theo cam kết nhằm hỗ trợ khách hàng có trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị, nhiệm vụ của chúng tôi là đảm bảo khách hàng thường xuyên nghỉ giải lao khi đánh bạc nhằm giảm thiểu và ngăn chặn các tổn hại về tài chính, xã hội hoặc các hình thức tổn hại khác.

Crown khuyến khích tất cả các khách hàng nghỉ giải lao thường xuyên sau khi đánh bạc và thỉnh thoảng chúng tôi có thể kiểm tra tình trạng của khách. Những khách hàng được ghi nhận chơi liên tục từ ba (3) giờ trở lên sẽ được nhân viên tiếp cận và yêu cầu nghỉ giải lao mười lăm (15) phút.

Các lựa chọn để nghỉ giải lao bao gồm:

- Sử dụng khu vực phòng chờ có sẵn trên khắp khu nghỉ dưỡng.
- Ăn uống tại một trong các cửa hàng thực phẩm và đồ uống của chúng tôi.
- Tham quan các cửa hàng bán lẻ ở khu nghỉ dưỡng.
- Khám phá khung cảnh đẹp xung quanh khu nghỉ dưỡng.
- Tận hưởng việc đi dạo ngoài trời.
- Đi dạo quanh khu nghỉ dưỡng để khám phá các hoạt động pop-up hoặc các sự kiện theo mùa.

Chính sách quy định Thời gian Chơi mười hai (12) giờ mỗi ngày và bốn mươi tám (48) giờ mỗi tuần cũng đang được áp dụng tại Crown.

- Khách hàng được ghi nhận chơi từ 12 giờ trong bất kỳ khoảng thời gian 24 giờ nào sẽ được yêu cầu nghỉ giải lao 24 giờ.
- Khách hàng được ghi nhận chơi từ 48 giờ trong bất kỳ khoảng thời gian 7 ngày nào sẽ được yêu cầu nghỉ giải lao 72 giờ.

Lưu ý: Đây là các giới hạn chung áp dụng cho tất cả các sản phẩm trò chơi tại Crown Perth. Các quy định này thay thế mọi giới hạn khác được áp dụng cho từng sản phẩm trò chơi cụ thể.

Điều này tính cả việc chơi một trò, nhiều trò và/hoặc kết hợp chơi tại bàn và EGM. Điều quan trọng khách hàng cần hiểu rằng quy định thời gian chơi áp dụng cho cả trò chơi tại bàn (TGs) và EGM. Thời gian chơi được tính tích lũy và là tổng thời gian chơi một trong hai, hoặc cả hai loại hình.

Chúng tôi sẽ thực hiện vai trò hỗ trợ khách nghỉ giải lao bằng cách:

- Khuyến khích khách rời khỏi khu vực chơi trong suốt thời gian nghỉ giải lao, bắt đầu từ khi khách ngừng chơi và rút thẻ thành viên ra khỏi máy.
- Quan sát khách rời đi và giám sát khu vực xem khách có quay lại không.
- Áp dụng biện pháp tạm cấm tham gia nếu cần.
- Hỗ trợ và đảm bảo khách thực hiện đúng thời gian nghỉ giải lao theo quy định.
- Trao đổi về chương trình Tự Cấm tham gia (Self-Exclusion) và các dịch vụ hỗ trợ người chơi, đồng thời đề nghị đi cùng khách hàng đến Trung tâm Crown PlaySafe.

Theo cam kết trong Bộ Quy tắc của chúng tôi, những khách hàng được ghi nhận là không thực hiện đủ thời gian nghỉ giải lao sẽ được yêu cầu rời khỏi Casino và không được quay lại trong thời gian tối thiểu là hai mươi tư (24) giờ.

Việc khách hàng tuân thủ thời gian nghỉ bắt buộc là rất quan trọng. Chúng tôi sẽ sử dụng một số phương pháp để thực thi như tạo và chia sẻ thông tin trong sổ theo dõi với nhân viên, giám sát khu vực chơi và cảnh báo qua nhiều phương tiện.

Giới hạn Thời gian & Mức thua cho Máy đánh bạc điện tử (EGMs)

Hạn mức thời gian và mức thua giúp khách hàng theo dõi thời gian và số tiền đã sử dụng trên máy đánh bạc điện tử (EGM).

Từ ngày 1 tháng 12 năm 2025, khách hàng chơi máy EGM sẽ được yêu cầu tự thiết lập hạn mức Thời gian và Mức thua cho một tuần (từ 6:00 sáng Thứ Hai đến 5:59 sáng Thứ Hai tuần tiếp theo).

Nhằm thúc đẩy việc chơi an toàn hơn, hạn mức thời gian chơi máy EGM được giới hạn tối đa 28 giờ mỗi tuần. Khi khách hàng đạt đến hạn mức thời gian đã thiết lập hoặc mức tối đa 28 giờ trên máy EGM, khách hàng sẽ cần đợi đến tuần tiếp theo mới có thể tiếp tục chơi máy EGM (tùy thuộc vào các giới hạn chung được nêu trong phần Nghỉ Giải lao).

Khách hàng có thể thiết lập hạn mức Thời gian và Mức thua cho máy EGM tại Quầy Crown Rewards.

Để giúp theo dõi quá trình chơi, mỗi máy EGM đều có Cửa sổ Dịch vụ hiển thị các hạn mức đã thiết lập của khách hàng, cùng với thời gian chơi và mức thua đã tích lũy.

Báo cáo Hoạt động Người chơi

Bản Báo cáo Hoạt động của Người chơi cung cấp thông tin về các hoạt động trên máy đánh bạc điện tử (EGM) và giúp khách hàng theo dõi thời gian đã chơi, cũng như các khoản thắng và thua. Thành viên Crown Rewards có thể truy cập các báo cáo này bất cứ lúc nào.

Crown cũng sẽ cung cấp cho khách hàng Bản Báo cáo Hoạt động của Người chơi hàng tháng, với điều kiện khách hàng đã chơi máy EGM trong tháng đó.

Các bản báo cáo sẽ được gửi qua phương thức liên lạc ưu tiên của Thành viên:

- Email.
- Đến bất kỳ Quầy Crown Rewards nào.
- Tự tra cứu tại Máy Thông tin Voucher (**VIK**).



MẸO TỪ CROWN PLAYSAFE:

Luôn cập nhật thông tin bằng cách thường xem lại Báo cáo Hoạt động Người chơi của mình.

Thông tin các Sản phẩm Cờ bạc

Crown cung cấp thông tin về Luật chơi của tất cả các Trò chơi Tại Bàn (**TG**), trò chơi tại bàn điện tử (eTG) và máy đánh bạc (EGM) tại Sòng bạc. Các luật chơi này cũng có sẵn trên trang web của Crown tại www.crownperth.com.au. Các Máy Thông tin Trò chơi chứa thông tin quan trọng về tỷ lệ cược và cơ hội chiến thắng ở tất cả các trò chơi trong Sòng bạc, và được đặt tại khu vực Sòng bạc. Nếu khách hàng muốn biết thêm thông tin về các dịch vụ do Crown cung cấp, nhân viên Crown PlaySafe của chúng tôi luôn sẵn lòng hỗ trợ.

CHƯƠNG TRÌNH CẤM THAM GIA

Các chương trình Cấm Tham gia của chúng tôi luôn sẵn sàng cho bất kỳ khách hàng nào muốn ngừng chơi hoặc nghỉ giải lao. Chúng tôi cũng hỗ trợ những người đang cảm thấy lo ngại về hành vi cờ bạc của khách hàng của chúng tôi. Crown sẽ thu thập, lưu trữ và tiết lộ thông tin từ các chương trình Cấm Tham gia theo đúng Chính sách Quyền riêng tư và các luật bảo mật hiện hành.

Thay đổi bản thân: Tự Cấm Tham gia

Nhân viên chuyên trách của chúng tôi luôn túc trực sẵn sàng 24/7 để hỗ trợ những khách hàng muốn tự nguyện cấm tham gia Sòng bạc. Khách hàng chọn phương án Tự Cấm Tham gia sẽ được loại trừ khỏi tất cả cơ sở của Crown chỉ với một yêu cầu duy nhất.

Tự Cấm Tham gia hiện đã có sẵn trên trang mạng của Crown và có thể thực hiện hoàn toàn trực tuyến mà không cần phải trao đổi với nhân viên Crown PlaySafe: (www.crownperth.com.au/crown-playsafe). Trang mạng có biểu mẫu trực tuyến bao gồm tất cả các bước cần thiết để hoàn tất việc Tự Cấm Tham gia. Quá trình này yêu cầu khách hàng nộp Ảnh xác minh danh tính. Sau khi hoàn tất, Crown sẽ xử lý và xác nhận việc Cấm Tham gia thông qua phương thức liên lạc ưu tiên của khách hàng.

Crown thực hiện các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo những khách hàng chọn Tự Cấm Tham gia sẽ không được phép vào Sòng bạc và đảm bảo loại trừ họ khỏi danh sách nhận quảng cáo trực tiếp hoặc các tài liệu quảng cáo khác liên quan đến hoạt động cờ bạc tại Crown.

Giúp đỡ người khác: Cấm tham gia bởi bên thứ ba

Chương trình Cấm Tham gia bởi Bên thứ ba tạo điều kiện cho những người thân thiết (ví dụ: vợ/chồng, gia đình, bạn bè) có cơ hội yêu cầu xem xét bảo mật về hành vi cờ bạc của một khách hàng khi có những lo ngại về việc cờ bạc của cá nhân đó. Người thân có thể tiếp nhận sự hỗ trợ và thông tin thông qua Trung tâm Crown PlaySafe.

Không nhất thiết phải thông báo cho khách hàng đang được xem xét về đơn xin cấm tham gia này. Tuy nhiên, chúng tôi đặc biệt khuyến nghị nên thảo luận những lo ngại về khách hàng này và thông tin cho họ biết về chương trình Tự Cấm tham gia tự nguyện trước khi nộp đơn.

CÁCH NỘP ĐƠN XIN CẤM THAM GIA BỞI BÊN THỨ BA:

- 1** Tải xuống mẫu đơn từ trang web của chúng tôi hoặc lấy mẫu đơn trực tiếp tại Trung tâm Crown PlaySafe;
 - 2** Hoàn thành mục Tờ khai có tuyên thệ và đảm bảo đơn có chữ ký của nhân chứng có thẩm quyền;
 - 3** Nộp đơn xin cấm tham gia kèm theo ảnh gần đây của người mà quý khách yêu cầu Cấm tham gia bởi Bên Thứ ba, cùng với bằng chứng hỗ trợ thông tin ghi trong đơn.
-

Sau khi nộp đơn, Crown sẽ xem xét thông tin để quyết định xem liệu có đủ căn cứ để tiến hành Cấm tham gia bởi bên thứ ba hay sẽ cung cấp hình thức hỗ trợ khác.

Cấm tham gia Bắt buộc

Crown bảo lưu quyền cấm tham gia bắt buộc bất kỳ khách hàng nào đang khiến bản thân hoặc người khác có nguy cơ bị tổn hại do hành vi đánh bạc của mình.

Trong một số trường hợp, Crown có thể ban hành Thông báo cấm tham gia theo mục 26(2) và 26(1) thuộc Đạo luật Kiểm soát Sòng bạc năm 1984 (WA) - chỉ áp dụng cho Sòng bạc - hoặc Thông báo Thu hồi Giấy phép Ra vào hoặc Ở lại các Cơ sở - áp dụng cho toàn bộ cơ sở kinh doanh. Các thông báo này có thể được cấp trong trường hợp khách hàng:

- Đặt bản thân hoặc người khác vào nguy cơ bị tổn hại do hành vi cờ bạc của mình.
- Có hành vi rủi ro không thể chấp nhận được.
- Gây ra rủi ro không thể chấp nhận được cho khách hàng khác hoặc doanh nghiệp.
- Không rời khỏi cơ sở được cấp phép bán rượu theo như yêu cầu.
- Vi phạm lệnh Cấm tham gia được ban hành cho họ.
- Liên tục từ chối tuân thủ theo Bộ Quy tắc này, bao gồm cả việc tạm nghỉ bắt buộc.

Khiếu nại quyết định Cấm tham gia

Những khách hàng đang tự cấm tham gia hoặc bị cấm tham gia bắt buộc có quyền kháng cáo lên Crown trong lần đầu tiên.

Những khách hàng nhận được Thông báo Cấm tham gia được ban hành theo Đạo luật Kiểm soát Sòng bạc cũng có quyền khiếu nại lên với Ủy ban Cờ bạc và Đặt cược Tây Úc (**GWC**) nếu họ không hài lòng với quyết định của Crown.

Để biết thêm thông tin về quyền kháng cáo của mình, vui lòng liên hệ:

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

Vi phạm Cấm tham gia

Các cá nhân bị phát hiện vi phạm Thông báo Cấm tham gia sẽ phải rời khỏi khu vực hạn chế, theo quy định trong thông báo Cấm tham gia.

- Crown có thể ban hành Thông báo Cấm tham gia theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc khi phát hiện khách hàng vi phạm cam kết Tự cấm tham gia.
- Crown có thể ban hành Thông báo Thu hồi Giấy phép Ra vào hoặc Ở lại các Cơ sở theo Đạo luật Kiểm soát Sòng bạc khi phát hiện khách hàng vi phạm Thông báo Cấm tham gia.
- Khách hàng vi phạm Thông báo Thu hồi giấy phép ra vào hoặc ở lại các cơ sở có thể phạm tội xâm phạm theo mục 70A Bộ luật Hình sự (WA).
- Việc Vi phạm có thể dẫn đến việc mất quyền nhận bất kỳ khoản tiền thắng nào đã được trả hoặc sẽ được trả.

Crown sử dụng công nghệ nhận diện khuôn mặt tại các cơ sở của mình để nhận dạng, cấm tham gia hoặc yêu cầu rời khỏi đối với những cá nhân có thể bị từ chối quyền vào cơ sở theo quy định của pháp luật, cũng như vì các mục đích khác liên quan đến tính trung thực và sự tuân thủ trong trò chơi, an toàn và an ninh, và ngăn chặn các hoạt động bất hợp pháp hoặc không mong muốn. Hình ảnh của khách hàng (dù đã được lưu giữ trước đây hoặc được chụp liên quan đến đơn đăng ký Tự nguyện Cấm Tham gia, được thu thập từ camera giám sát hoặc camera nhận diện khuôn mặt tại Crown, hoặc được cung cấp bởi các cơ quan thực thi pháp luật hoặc cơ quan quản lý) có thể được Crown sử dụng cho mục đích nhận diện khuôn mặt và vì các lý do đã nêu ở trên.

Kết thúc quá trình Cấm tham gia (Thu hồi)

Quyết định Tự Cấm tham gia hoặc Cấm tham gia bắt buộc có hiệu lực cho đến khi Crown chấm dứt ("thu hồi") quyết định bằng văn bản. Khách hàng có thể nộp đơn xin thu hồi chương trình Tự Cấm tham gia hoặc Cấm tham gia bắt buộc sau khi hết thời gian cấm đoán tối thiểu. Khoảng thời gian Tự Cấm tham gia tối thiểu do khách hàng tự chọn trong đơn xin Tự Cấm tham gia. Khoảng thời gian Cấm tham gia bắt buộc tối thiểu do Crown quyết định và được quy định cụ thể trong Thông báo Cấm tham gia.

Crown có toàn quyền quyết định trong việc phê duyệt đơn xin thu hồi quyết định Tự Cấm tham gia hoặc Cấm tham gia Bắt buộc (VD: đã ban hành Thông báo Thu hồi Giấy phép).

Thông báo Cấm tham gia được ban hành theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc vẫn có hiệu lực cho đến khi hết thời hạn cấm tham gia (VD: nếu thông báo cấm tham gia được đưa ra trong 24 giờ) hoặc Crown (hoặc GWC trong một số trường hợp) quyết định thu hồi bằng văn bản.

Đơn xin thu hồi Thông báo Cấm Tham gia được ban hành theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc có thể được chuyển đến GWC để đưa ra quyết định, bao gồm cả quyết định từ chối thu hồi của Crown. Vui lòng liên hệ với GWC để biết thêm thông tin chi tiết về quá trình thu hồi quyết định cấm tham gia.

CÁCH NỘP ĐƠN XIN THU HỒI QUYẾT ĐỊNH CẤM THAM GIA

Người nộp đơn phải hoàn tất quy trình thu hồi quyết định cấm tham gia trước khi được phép quay trở lại các Sòng bạc Crown.

- 1** Hoàn tất Đơn yêu cầu Thu hồi lệnh Cấm Tham gia tại Trung tâm Crown PlaySafe hoặc tại trang mạng www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change;
- 2** Tham dự và hoàn thành buổi tư vấn để hiểu rõ những rủi ro khi trở lại cờ bạc, đánh giá mức độ sẵn sàng của khách hàng và nhận hỗ trợ trong suốt quá trình thu hồi quyết định cấm tham gia; và
- 3** Tham dự cuộc họp với nhân viên Crown PlaySafe.

Để đơn yêu cầu gửi đến Crown được chấp thuận, Crown phải đảm bảo rằng người yêu cầu hủy bỏ đã giải quyết thỏa đáng các vấn đề dẫn đến việc Tự Cấm Tham gia hoặc Cấm tham gia Bắt buộc trước đó.

KHÁCH HÀNG CẦN BIẾT THÊM THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH CẤM THAM GIA CỦA CHÚNG TÔI?



Liên hệ với nhân viên Crown PlaySafe qua số điện thoại 1800 801 098 (Có thể sắp xếp thông dịch viên).



Gửi email đến cps@crownperth.com.au.



Truy cập <https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>.

Để xác nhận khách hàng đủ điều kiện nộp đơn xin thu hồi quyết định cấm tham gia và nhận giấy giới thiệu tư vấn và hỗ trợ miễn phí, xin vui lòng liên hệ với nhân viên Crown PlaySafe theo số điện thoại 1800 801 098 hoặc email.

QUAN TÂM VÀ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG

Crown cam kết sẽ hết sức ngăn chặn và giảm thiểu tác hại của cờ bạc. Vì vậy, đội ngũ của chúng tôi luôn lưu tâm khi khách hàng có những biểu hiện bên ngoài cho thấy mình đang gặp phải những tác hại từ việc đánh bạc. Các dấu hiệu như kích động mạnh, bức xúc, hung hăng hoặc các hành vi tiêu cực khác liên quan đến cờ bạc cần được can thiệp ngay lập tức.

Tuy nhiên, những khách hàng có thể bị tổn hại không phải lúc nào cũng cho thấy những dấu hiệu rõ ràng hoặc cực đoan. Nghiên cứu đã xác định các dấu hiệu khác ít rõ ràng hơn nhưng vẫn có thể quan sát được có thể cho thấy ai đó đang bị tổn hại hoặc có nguy cơ bị tổn hại.

Crown đào tạo tất cả nhân viên sòng bạc nhằm nhận diện các dấu hiệu cảnh báo, đồng thời theo dõi và báo cáo lên cấp quản lý khi cần thiết.

Các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể nhận biết

Crown có nghĩa vụ thực hiện các biện pháp giám sát khách hàng hợp lý nhằm phát hiện các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể quan sát được. Bộ Quy tắc làm rõ nghĩa vụ này và chia các dấu hiệu có thể quan sát được này thành hai loại.

Loại thứ nhất bao gồm các dấu hiệu cho thấy cần phải theo dõi thêm, trong khi loại thứ hai bao gồm các dấu hiệu cho thấy cần phải xem xét việc tương tác ngay với khách hàng. Crown có thể sử dụng công nghệ để giúp theo dõi và xác định các dấu hiệu có thể quan sát được.

Nếu khách có một hoặc nhiều dấu hiệu dưới đây, Crown có nghĩa vụ phải thực hiện các biện pháp tăng cường quan sát hợp lý nhằm xem liệu có dấu hiệu tổn hại do cờ bạc hay không. Những dấu hiệu có thể quan sát được này bao gồm việc khách hàng:

- Cố gắng một cách ám ảnh để giành chiến thắng trên một máy đánh bạc hoặc một trò cờ bạc tại bàn.
- Đánh bạc trên hai hoặc nhiều máy đánh bạc cùng một lúc.
- Đánh bạc hầu hết các ngày trong tuần (từ bốn ngày trở lên trong một tuần).
- Khiếu nại với nhân viên về việc thua bạc hoặc đổ lỗi cho cơ sở hoặc máy móc khiến họ bị thua.
- Đưa ra những nhận xét không thực tế hoặc sai lầm về cờ bạc.
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể trong mô hình chi tiêu (theo quan sát của công nghệ hiện có).
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể về thời gian dành cho cờ bạc.
- Đã mất nhiều tiền hơn so với khả năng bản thân có thể chi trả.
- Ưu tiên cờ bạc hơn các mối quan hệ và cam kết với người khác.

Khi nhân viên Crown quan sát thấy một hoặc nhiều dấu hiệu trong danh sách bên dưới, các hình thức tương tác phù hợp sẽ được đội ngũ Crown PlaySafe xem xét, lên kế hoạch và trong một số trường hợp, yêu cầu thực hiện. Những dấu hiệu này có thể bao gồm việc khách hàng:

- Rút tiền mặt từ hai lần trở lên thông qua ATM trong thời gian ngắn.
- Giao dịch EFTPOS hoặc ATM liên tục bị từ chối.
- Chi tiêu đáng kể so với thu nhập hoặc lương công việc.
- Đánh cược số tiền thắng lớn.
- Rời khỏi cơ sở để tìm tiền tiếp tục đánh bạc.
- Cố gắng vay tiền từ người khác hoặc xin tín dụng từ cơ sở.
- Chăm chú đánh bạc mà không để ý những gì đang diễn ra xung quanh.
- Đánh bạc tại sòng bạc hơn 12 giờ trong vòng 24 giờ.

- Đánh bạc tại sòng bạc hơn 48 giờ trong một tuần.
- Có dấu hiệu đau khổ sau khi đánh bạc (ví dụ như khóc, ôm đầu, run rẩy, tức giận với nhân viên Crown hoặc máy đánh bạc).
- Tức giận khi đánh bạc (ví dụ như đá, đánh máy, chửi thề, chơi một cách hung hăng) hoặc thể hiện hành vi thô lỗ, bạo lực hoặc hung hãn.
- Tức giận hoặc đe dọa người khác khi bị giành máy đánh bạc hoặc chỗ ngồi ưa thích tại bàn.
- Tránh liên lạc hoặc trò chuyện với người khác.
- Vệ sinh kém hoặc bớt chải chuốt và ngoại hình xuống cấp đáng kể trong vài ngày.
- Che giấu việc mình có mặt tại sòng bạc (ví dụ: yêu cầu các nhân viên Crown không cho người khác biết mình đang ở đó).
- Tự khai báo về các tác hại do đánh bạc và/hoặc yêu cầu Tự Cấm Tham gia.
- Đe dọa tự gây thương tích.
- Gia đình và/hoặc bạn bè bày tỏ quan ngại hoặc yêu cầu hỗ trợ về hành vi cờ bạc của khách hàng.
- Có xung đột về vấn đề cờ bạc với các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè.
- Để trẻ một mình, không có người trông coi trong khi cha mẹ/người giám hộ đánh bạc.
- Ngủ tại khu vực đánh bạc, máy đánh bạc hoặc tại bàn đánh bạc.

Hỗ trợ và tương tác

Tương tác với khách là đặt sức khỏe của khách hàng làm trọng tâm và sử dụng các quan sát để phòng ngừa các tác hại một cách hiệu quả hơn. Các tương tác sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với từng tình huống và có thể bao gồm:

- Khuyến khích khách hàng nghỉ ngơi và khám phá các hoạt động giải trí khác ngoài cờ bạc tại Crown.
- Yêu cầu bắt buộc khách hàng nghỉ ngơi và rời khỏi khu vực đánh bạc của Crown.
- Khuyến khích khách hàng nhờ giúp đỡ với các phương án hỗ trợ từ các tổ chức cộng đồng.
- Thông tin về các chiến lược chơi an toàn hơn và/hoặc các yếu tố nguy cơ khiến khách hàng bị tổn hại.

- Khuyến khích khách hàng xác định rõ ngân sách trước khi đánh bạc, và không tìm thêm tiền đánh bạc một khi tiêu hết ngân sách.
- Trao đổi về việc thiết lập hạn mức, in báo cáo hoạt động, hoặc các chức năng giảm thiểu tác hại khác.
- Trao đổi về việc Tự Cấm Tham gia hoặc nghỉ giải lao khi chơi.
- Ban hành quyết định Cấm Tham gia Bắt buộc.

Điều quan trọng là chúng tôi đặt ra những kỳ vọng thực tế và tạo ra trải nghiệm cờ bạc an toàn cho khách hàng. Chúng tôi sẽ không củng cố hoặc khuyến khích thông tin không chính xác về cờ bạc trong thư từ liên lạc của chúng tôi. Ví dụ về những việc chúng tôi sẽ **không** làm, bao gồm:

- Nói với khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi với máy đánh bạc và/ hoặc chơi tại bàn.
- Nói với khách hàng rằng máy đánh bạc hoặc máy đánh bạc trúng giải độc đắc đã hoặc chưa được thanh toán hoặc sắp đến hạn thanh toán.
- Xác nhận niềm tin về sự may mắn hoặc mê tín.
- Nói với khách hàng rằng họ “suýt thắng” tức là máy đánh bạc sắp sửa trả thưởng thắng cược.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách hàng tin rằng các lượt chơi trên máy đánh bạc không độc lập với nhau.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách hàng tin rằng có những chiến lược giúp giành chiến thắng khi chơi với máy đánh bạc hoặc chơi tại bàn (VD: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi hàng hoặc số hàng đặt cược).
- Gieo rắc ý tưởng rằng khách hàng sẽ thắng bằng cách nói với họ rằng họ xứng đáng được thắng.

Lưu trữ thông tin

Tất cả các tương tác và hỗ trợ của Crown PlaySafe đều được ghi lại để đảm bảo các quy trình và dịch vụ của chúng tôi có thể được xem xét và cập nhật một cách hiệu quả. Các hoạt động tương tác ghi lại có thể bao gồm:

- Ngày và giờ tương tác.
- Lý do tương tác.
- Thông tin chi tiết về tương tác và hỗ trợ cung cấp.
- Ý kiến phản hồi của khách hàng.
- Ngày và giờ lưu số.
- Tên của khách khi được cung cấp hoặc có sẵn.

Thông tin tương tác và cá nhân do Crown ghi lại sẽ được lưu giữ theo quy định pháp luật về quyền riêng tư của Úc. Thông tin này được thu thập để Crown hoàn thành cam kết thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm ngăn chặn khách hàng gặp phải tổn hại do cờ bạc tại Crown.

Để biết thêm thông tin về cách Crown Perth xử lý thông tin cá nhân và cách khách hàng có thể khiếu nại về quyền riêng tư, vui lòng xem Chính sách quyền riêng tư của chúng tôi tại crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy.

MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC

Nhân viên Crown

Tại Crown, chúng tôi có đội ngũ nhân viên đông đảo, giàu kỹ năng và được đào tạo bài bản nhằm hỗ trợ khách và thực thi Bộ Quy tắc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

Các nhân viên Crown PlaySafe được đào tạo chuyên môn về phòng ngừa và hỗ trợ khách hàng bị tổn hại do cờ bạc. Nhân viên Crown PlaySafe phải hoàn thành khóa đào tạo đã được phê duyệt khi bắt đầu đảm nhận công việc.

Crown PlaySafe có các Đại sứ PlaySafe túc trực tại sàn sòng bạc để theo dõi các dấu hiệu tác hại tiềm ẩn và hỗ trợ kịp thời.

Tất cả nhân viên trong bộ phận trò chơi của chúng tôi đều được đào tạo để theo dõi thời gian chơi, nhận diện các dấu hiệu có thể quan sát được và chuyển cấp xử lý khi cần thiết.

Các nhân viên Crown không được phép tham gia các hoạt động cờ bạc tại bất kỳ cơ sở nào của Crown. Đối với các nhân viên cần trợ giúp về hành vi cờ bạc của bản thân hay của thành viên trong gia đình, Crown cung cấp các dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp thông qua Chương trình hỗ trợ nhân viên.

Nhân viên Crown được đào tạo thường xuyên để đảm bảo rằng họ luôn nhận thức rõ về các rủi ro gia tăng. Crown đã xây dựng các quy trình vận hành nội bộ và giao thức liên lạc để hỗ trợ, hướng dẫn và giới thiệu nhân viên đến các dịch vụ hỗ trợ.

Trung tâm Crown PlaySafe và các nguồn lực đều sẵn sàng dành cho tất cả nhân viên Crown.

Nhân viên Crown PlaySafe

Khách hàng có thể tìm thấy nhiều biển hiệu, tài liệu và chỉ dẫn của Crown PlaySafe khắp sòng bạc, bao gồm cả các thông báo rằng nhân viên Crown PlaySafe luôn sẵn sàng hỗ trợ tất cả khách hàng.

Đội ngũ Crown PlaySafe hỗ trợ phòng ngừa các tác hại liên quan đến cờ bạc bằng cách:

- Cung cấp và tạo điều kiện giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng.
- Giám sát sòng bạc và đảm bảo tuân thủ các quy định về cờ bạc, các quy định pháp luật liên quan và Bộ Quy tắc này.
- Đảm bảo và hỗ trợ các nhân viên khác báo cáo và/hoặc ghi nhận các quan sát về các dấu hiệu tác hại do cờ bạc cũng như các tương tác và can thiệp.
- Quan sát những khách hàng có hành vi cho thấy khách hàng đang bị tổn hại do cờ bạc, từ đó can thiệp và hỗ trợ.
- Đào tạo hoặc đưa ra lời khuyên cho các nhân viên khác về việc phát hiện các tác hại do cờ bạc và cách ứng phó.
- Thực hiện các biện pháp can thiệp khi quan sát thấy dấu hiệu tổn hại hoặc khi thời gian chơi đạt mức giới hạn.
- Giải đáp thắc mắc và các mối quan ngại của khách hàng.

Các nhân viên Crown PlaySafe được chỉ định thường xuyên gặp gỡ các nhà cung cấp hỗ trợ điều trị hành vi cờ bạc và hỗ trợ giảm thiểu tổn hại để đảm bảo quy trình liên hệ và giới thiệu được thực hiện đầy đủ.

Nhân viên Crown PlaySafe có trách nhiệm báo cáo các vi phạm đã được xác định hoặc nghi ngờ vi phạm Bộ Quy tắc cho các bộ phận nội bộ liên quan của Crown.

Trẻ vị thành niên

Khách phải đủ 18 tuổi trở lên mới được phép vào khu vực sòng bạc. Pháp luật nghiêm cấm trẻ dưới 18 tuổi tham gia đánh bạc. Đội Bảo an Crown giám sát tất cả các lối ra vào 24/7 và yêu cầu khách xuất trình bằng chứng chứng minh tuổi tác. Khách hàng chỉ được phép vào khu vực sòng bạc khi xuất trình được giấy tờ tùy thân hợp lệ.

Tất cả chúng ta đều có trách nhiệm yêu cầu khách xuất trình bằng chứng chứng minh tuổi tác khi không chắc chắn rằng khách có phải là trẻ vị thành niên hay không. Bộ phận An ninh Crown sẽ được thông báo và nếu khách không thể xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ, khách sẽ bị từ chối vào khu vực sòng bạc.

Trẻ em không có người trông coi

Crown cam kết đảm bảo an toàn và an ninh cho tất cả những người sử dụng cơ sở vật chất và dịch vụ của chúng tôi.

Vì vậy, cha mẹ hoặc người giám hộ đưa trẻ em hoặc trẻ dưới 18 tuổi đến Crown không được phép bỏ mặc con em mình, kể cả khi đang lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Khách hàng dưới 18 tuổi không được phép lưu trú trong khách sạn Crown trừ khi có người giám hộ hợp pháp hoặc người lớn chịu trách nhiệm đi cùng. Nhân viên Crown có nghĩa vụ phải báo cáo sự hiện diện của trẻ em không có người đi cùng hoặc trẻ dưới 18 tuổi cho Đội Bảo an Crown.

Đội Bảo an Crown, với sự hỗ trợ của nhân viên Crown PlaySafe, sẽ tìm cách xác định:

- Danh tính của trẻ hoặc thanh thiếu niên.
- Nơi ở của phụ huynh hoặc người giám hộ.
- Bằng chứng người lớn đi cùng là cha mẹ hoặc người giám hộ của đứa trẻ.

Vấn đề này cũng có thể được chuyển đến Cảnh sát và/hoặc Cơ quan Bảo vệ trẻ em nếu cần thiết.

Đổi tiền, tín dụng và cho vay

Khách nhận tiền thắng bạc có thể nhận thanh toán (tuân theo một số điều kiện nhất định) một phần hoặc toàn bộ bằng tiền mặt (hoặc các vật phẩm tương đương tiền mặt); chi phiếu; chuyển khoản điện tử (nếu có); hoặc đồng phỉnh. Khách hàng nhận khoản thanh toán lớn từ 5.000 đô la trở lên ở tầng sòng bạc chính, và từ 10.000 đô la trở lên ở phòng Pearl, sẽ được khuyến khích “hạ nhiệt” bằng cách thanh toán một phần hoặc toàn bộ bằng chi phiếu hoặc chuyển khoản. Khách hàng có thể yêu cầu nhận thông tin chi tiết hơn tại tất cả các quầy thu ngân của Sòng bạc Crown.

Crown sẽ không cung cấp tín dụng hoặc cho khách hàng vay tiền vì mục đích đánh bạc ngoại trừ các trường hợp được GWC cho phép.

Khách hàng có thể đăng ký mở tài khoản tiền gửi cho mục đích đánh bạc, theo các điều khoản và điều kiện về tài khoản tiền gửi của Crown có trên trang web của Crown.



MẸO TỪ CROWN PLAYSAFE:

Yêu cầu nhận tiền thắng cược bằng chi phiếu (séc) là một cách hay để giữ cho việc chi tiêu nằm trong hạn mức cá nhân, đồng thời bảo vệ số tiền thắng cược của khách hàng khỏi khả năng tiếp tục bị dùng vào việc đánh bạc.

Máy rút tiền tự động (ATM)

Các máy ATM được đặt cách xa khu vực Sòng bạc và áp dụng hạn mức rút tiền mặt.

Hệ thống Chiếu sáng

Hệ thống chiếu sáng được lắp đặt đầy đủ trong Sòng bạc để đảm bảo an toàn cho khách hàng và để nhân viên của chúng tôi có thể phục vụ khách hàng.

Đồng hồ

Đồng hồ được hiển thị tại các khu vực đánh bạc và trên màn hình của các máy eTG (Trò chơi tại Bàn Điện tử), EGM (Máy Chơi Game Điện tử) và Trò chơi tại Bàn để khách hàng có thể theo dõi thời gian.

Đại lý

Crown có đại lý TAB (và Thiết bị cá cược điện tử TAB). Với tư cách là đại lý, Crown sẽ tuân thủ và tôn trọng Bộ Quy tắc ứng xử của TAB. Đại lý TAB có thể cung cấp Bộ Quy tắc Ứng xử của TAB theo yêu cầu.

Các hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc

Khách hàng của Crown có thể tận hưởng nhiều hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc, bao gồm rạp hát, âm nhạc, quán rượu, nhà hàng và các tiện nghi trong khách sạn.

Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm

Người có dấu hiệu say xỉn không được phép vào hoặc ở lại khu vực được cấp phép bán rượu ở Crown, bao gồm cả sòng bạc. Theo Đạo luật kiểm soát rượu năm 1988 (WA), một người được xem là say rượu nếu lời nói, khả năng thăng bằng, khả năng phối hợp hoặc hành vi của người này dường như bị suy giảm rõ rệt. Trong các trường hợp đó, chúng tôi có cơ sở tin rằng nguyên nhân là do người đó đã uống rượu hoặc sử dụng các chất kích thích khác.

Quảng cáo và quảng bá cờ bạc

Crown quảng cáo và quảng bá nhiều loại dịch vụ, giải trí và các hình thức thư giãn, bao gồm cả cờ bạc.

Quảng cáo và quảng bá của Crown Perth được quản lý bởi luật pháp hiện hành và Quy tắc Đạo đức Quảng cáo do Hiệp hội các nhà Quảng cáo Quốc gia Úc thông qua.

Để tuân thủ tất cả các yêu cầu hiện hành, quảng cáo và quảng bá phải:

- không được sai sự thật, gây hiểu lầm hoặc lừa đảo về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội chiến thắng;
- được người được xác định trúng giải chấp thuận trước khi đăng tải quảng cáo hoặc quảng bá (trừ khi pháp luật có yêu cầu khác).
- không mang tính chất xúc phạm hoặc khiếm nhã.
- không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là chiến lược phù hợp để cải thiện tình hình tài chính;
- không duy trì những lầm tưởng hoặc suy nghĩ sai lầm về cờ bạc.
- không khuyến khích việc tiêu thụ đồ uống có cồn trong khi tham gia các sản phẩm cờ bạc.

Quảng cáo và khuyến mại cờ bạc trải qua quy trình xem xét nội bộ nghiêm ngặt để đảm bảo chúng tôi tuân thủ tất cả các nghĩa vụ pháp lý, ngoài ra, còn để đảm bảo rằng chúng tôi:

- Không cố ý tiếp thị cờ bạc cho những khách hàng thuộc diện cấm tham gia, hoặc những khách hàng đang bị đình chỉ hoặc đã bị loại khỏi chương trình Crown Rewards.
- Không thể hiện hình ảnh những người dưới mười tám (18) tuổi và sẽ không được phát sóng trừ khi tuân thủ luật pháp hoặc tiêu chuẩn hiện hành.
- Không nhắm vào các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương hoặc yếu thế.
- Đánh giá và thực hiện mọi nỗ lực để không miêu tả mọi người một cách phân biệt đối xử do chủng tộc, dân tộc, quốc tịch, giới tính, độ tuổi, khuynh hướng tình dục, tôn giáo, tình trạng khuyết tật hay quan điểm chính trị.
- Thông báo cho khách hàng về các điều khoản, điều kiện và hạn chế đang áp dụng hoặc nơi khách hàng có thể tìm kiếm thông tin về các điều khoản, điều kiện và hạn chế hiện hành.

Chọn nội dung chúng tôi gửi cho khách hàng

Crown sẽ không gửi bất kỳ thông tin tiếp thị trực tiếp nào tới khách hàng trừ khi họ đồng ý tiếp nhận. Bộ Quy tắc ứng xử Crown PlaySafe của chúng tôi cũng đảm bảo rằng khách có thể:

- Đăng ký thẻ người chơi hoặc chương trình khách hàng thân thiết mà không cần tham gia nhận thông tin tiếp thị.
- Hủy đăng ký nhận tài liệu tiếp thị bất kỳ thời điểm nào và ngừng nhận thông tin trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày thông báo hủy đăng ký.

Crown sẽ không cố ý gửi hoặc chuyển tiếp bất kỳ tài liệu quảng cáo hoặc khuyến mại nào liên quan đến cờ bạc tới những khách hàng thuộc diện cấm tham gia. Crown sẽ không cung cấp bất kỳ khoản tín dụng, phiếu ưu đãi, phần thưởng hoặc lợi ích nào khác nhằm khuyến khích khách đồng ý hoặc tiếp tục đồng ý nhận các thông tin tiếp thị trực tiếp.

PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Đối với phản hồi và khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cờ bạc và Bộ Quy tắc này:

- Hoàn tất mẫu đơn góp ý tại: www.crownperth.com.au/general/feedback.
- Gửi thư đến hộp thư PO Box 500, Victoria Park WA 6979.
- Gửi thư trực tiếp đến Trung tâm Crown PlaySafe.
- Gửi email đến đội ngũ Crown PlaySafe qua địa chỉ cps@crownpertth.com.au.

Khách hàng cũng có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến Bộ Chính quyền Địa phương, Quy định Ngành và An toàn (**LGIRS**) bằng cách truy cập: www.demirs.wa.gov.au/feedback.

Thông tin thêm về quy trình quản lý và giải quyết khiếu nại của Crown có thể xem tại: www.crownperth.com.au/general/feedback.

Trường hợp khiếu nại liên quan đến vấn đề cờ bạc mà vẫn chưa được giải quyết, khách hàng có thể chuyển khiếu nại đó lên cơ quan LGIRS.

THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA CROWN		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
Trung tâm Crown PlaySafe	1800 801 098	cps@crownperth.com.au www.crownperth.com.au/ crown-playsafe

THÔNG TIN LIÊN HỆ KHÁC		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	TRANG WEB
Đường dây nóng quốc gia hỗ trợ các vấn đề cờ bạc Hỗ trợ 24/7	1800 858 858	www.gamblinghelponline.org.au (có tính năng trò chuyện trực tuyến 24/7) www.gambleaware.com.au
Gambling Help WA (Centrecare WA)	08 9325 6644 (trong giờ hành chính)	www.centrecare.com.au
Lifeline	13 11 14	www.lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	www.beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	www.relationships.org.au
Đường dây Trợ giúp Toàn quốc về Nợ	1800 007 007	www.ndh.org.au



Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN