क्राउन प्लेसेफ सडिनी आचार संहिता

Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play

CROWN

वषिय-सूची

क्राउन प्लेसेफ **4**

संहिता का परिचय **5**
जुए संबंधी दायित्वों के प्रति क्राउन की जिम्मेदार सेवा 5
संहिता का आकलन करना 5

प्रत्येक अतिथि के लिए कुछ न कुछ **6**
क्राउन प्लेसेफ सेंटर 7
पूर्व-प्रतिबद्धता और सीमाओं का प्रबंधन 8
प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट (खिलाड़ी गतिविधि विवरण) 9
जुए संबंधी उत्पाद की जानकारी 9

बहिष्करण प्रोग्राम **10**
बदलाव लाना: स्व-बहिष्करण (सेल्फ़-एक्सक्लूज़न) 10
दूसरों की मदद करना: तीसरे पक्ष द्वारा बहिष्कार 10
अनैच्छिक बहिष्करण 11
बहिष्करण की समाप्ति 12
बहिष्करण का उल्लंघन 13

अपने अतिथियों पर नज़र रखना **14**
जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण 14
सहायता और वार्तालाप 16
जानकारी को रिकॉर्ड करना **17**

खेल के दौरान ब्रेक लेना **19**

जुआ खेलने संबंधी माहौल **20**
क्राउन टीम के सदस्य 20
क्राउन प्लेसेफ टीम 21
नाबालिग 22
बच्चे जो किसी अभिभावक के साथ न हों 22
नकद निकालना, क्रेडिट और उधार लेना 23
ATM, प्रकाश व्यवस्था और घड़ियाँ 23
गैर-जुआ संबंधी विकल्प 23
शराब के प्रति जिम्मेदार सेवा 24
जुआ संबंधी विज्ञापन और प्रचार 24
इसका चयन करें कि हमारे द्वारा आपको क्या भेजा जाये 25

अतिथियों द्वारा फीडबैक (प्रतिक्रियाएँ) और शिकायतें **26**

समर्थन संपर्क **27**

क्राउन प्लेसेफ

क्राउन प्लेसेफ के द्वारा हम सुरक्षित, उत्तरदायी और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्धित हैं। हम क्राउन में सभी अतिथियों के लिए जुआ खेलना आनंद और सामाजिक मनोरंजन का स्रोत बनाना चाहते हैं।

अधिकांश अतिथियों के लिए, क्राउन में जुआ खेलना सकारात्मक और आनंदपूर्ण अनुभव है। हालाँकि, हम यह भी समझते हैं कि कुछ अतिथियों के लिए हमारे उत्पादों का अनुभव गैर मनोरंजक ढंग से हो सकता है; जो अतिथि, उनके परिवार और व्यापक समुदाय के लिए नुकसान पैदा कर सकते हैं। इसके परिणामस्वरूप सुरक्षित और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता नजरअंदाज होती है। यदि स्पष्ट शब्दों में कहा जाये तो, हम यह नहीं चाहते कि क्राउन में जुआ खेलने से हमारे किसी भी अतिथि को नुकसान हो।

क्राउन प्लेसेफ "जिम्मेदार ढंग से जुआ खेलने" के प्रति हमारे दृष्टिकोण के विकास को दर्शाता है। क्राउन प्लेसेफ ऐसी देखभाल के लिए हमारा नया और बेहतर दृष्टिकोण है जो:

- अपने अतिथियों की भलाई को केंद्र में रखता है।
- जुए से होने वाले नुकसान का सामना करने वाले लोगों का समर्थन करने से लेकर नुकसान को शुरू में ही रोकने पर ध्यान केंद्रित करता है।
- निरंतर शोध और आकलन के द्वारा लगातार सुधार के लिए प्रतिबद्धित है, और सकारात्मक एवं सुरक्षित अतिथि अनुभव प्रदान करने के लिए अपने अतिथियों, औद्योगिक विशेषज्ञों, स्वतंत्र शोधकर्ताओं और अन्य हितधारकों के साथ संबंध बनाता है।

क्राउन प्लेसेफ आचार संहिता ('संहिता') क्राउन में जुए के परिणामस्वरूप अतिथियों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए क्राउन द्वारा सभी उचित कदम उठाने की प्रतिबद्धता को निर्धारित करती है।

संहिता द्वारा सभी अतिथियों के लिए प्रोग्राम और समर्थनों का विवरण प्रदान किया जाता है, जिसमे अधिक सूचित विकल्प चुनने में मदद करने वाली जानकारी, सुरक्षित खेल में सहायता प्रदान करने वाले उपकरणों के बारे में सीखना या जुए से संबंधित चिंताओं के लिए समर्थन मांगना शामिल होता है।

सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करने के लिए अपनी यात्रा को जारी रखते हुए हम अपने सभी अतिथियों से उनके अनुभवों के बारे में सुनना चाहते हैं। हम सुरक्षित, उत्तरदायी और आनंदपूर्ण जुआ खेलने का अनुभव प्रदान करने में सर्वश्रेष्ठ होने के बारे में जानने के लिए निरंतर सुधार और प्रतिक्रियाओं को महत्व देने के लिए प्रतिबद्धित हैं।

इस दस्तावेज़ में, "क्राउन" के संदर्भ का अर्थ क्राउन सिडनी से है।

संहिता का परिचय

हमारी संहिता द्वारा सुरक्षित खेल और जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता को दर्शाया गया है और यह अतिथियों के साथ दैनिक वार्तालाप संबंधी मार्गदर्शन प्रदान करती है।

जुए संबंधी दायित्वों के प्रति क्राउन की जिम्मेदार सेवा

संहिता निम्नलिखित कार्यों के प्रति क्राउन के दायित्वों और कर्तव्यों को निर्धारित करती है:

- सुरक्षित वातावरण में जुए संबंधी सेवाएँ प्रदान करना।
- क्राउन में किसी भी अतिथि को जुए संबंधी नुकसान से बचाने के लिए सभी उचित कदम उठाना।
- जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण दर्शाने वाले अतिथियों पर सक्रिय रूप से निगरानी रखना और उनकी भलाई के लिए सभी उचित कदम उठाना।
- जब किसी अतिथि में जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण नजर आयें तो उन्हें समर्थन प्रदान करने और उस नुकसान को कम करने के लिए हस्तक्षेप करना।
- इस संहिता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उचित रूप से कुशल और प्रशिक्षित टीम के सदस्यों का होना सुनिश्चित करना, जिसमें नुकसान के लक्षण जांचने के लिए अतिथियों पर सक्रिय रूप से निगरानी रखना भी शामिल है।

संहिता का आकलन करना

सुरक्षित जुआ वातावरण प्रदान करने में संहिता की प्रभावशीलता को सुनिश्चित करने के लिए क्राउन द्वारा वार्षिक रूप से संहिता की समीक्षा की जाएगी। संहिता में उचित रूप से विचारों को सुनिश्चित करने के लिए सभी इच्छुक हितधारकों (हमारे अतिथियों, विनियामकों और सामुदायिक हितधारकों सहित, जैसा भी लागू हो) के साथ मिलकर काम करना ही हमारा लक्ष्य है।

प्रत्येक अतिथि के लिए कुछ न कुछ

हम सभी अतिथियों को समय पर उचित जानकारी और समर्थन प्रदान करने के लिए प्रयासरत हैं। इस अनुभाग में सुरक्षित और आनंदपूर्ण जुए संबंधी अनुभव प्रदान करने के हमारे अभियान के तहत क्राउन सिडनी में उपलब्ध प्रोग्राम और दृष्टिकोणों का संक्षिप्त विवरण प्रदान किया गया है।

मुझे संहिता की प्रति कहाँ से मिल सकती है?

क्राउन सिडनी कैसीनो के रिसेप्शन डेस्क पर।

किसी भी कैशियर स्थल पर।

क्राउन प्लेसेफ सेंटर में व्यक्तिगत रूप से, या 1800 801 098 पर संपर्क करके।

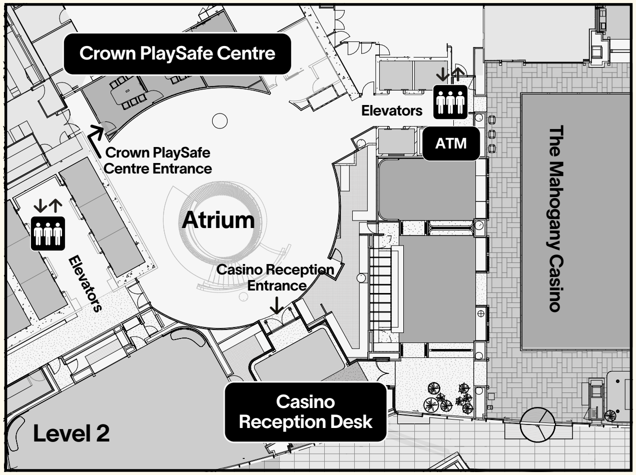
www.crownsydney.com.au/crown-playsafe पर ऑनलाइन जहाँ आपको सुरक्षित खेल संबंधी और अधिक जानकारी मिलेगी तथा आप हमारी आचार संहिता की प्रति भी डाउनलोड कर सकते/ती हैं।

क्राउन प्लेसेफ सेंटर

क्राउन प्लेसेफ सेंटर कैसीनो के संचालन घंटों के दौरान खुला रहता है। इन घंटों के अलावा, अतिथि टेलीफोन के माध्यम से क्राउन प्लेसेफ टीम से संपर्क कर सकते हैं। यह ऐसा स्थान है जहाँ सभी अतिथियों को उनके जुए संबंधी अनुभव को सकारात्मक बनाने के लिए कई प्रकार की सेवाएँ प्रदान की जाती हैं। हमारी विविध टीम में विभिन्न भाषाएँ बोलने वाले सदस्य हैं। वे भाषा अंतर को समाप्त करने में मदद के लिए उपलब्ध हैं ताकि सहयोग, समझ और समावेशिता को सुनिश्चित किया जा सके।

क्राउन प्लेसेफ सेंटर स्वागतयोग्य, आरामदायक और शांत स्थान है, जहाँ अतिथि हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम से भरोसेमंद रूप से बातचीत कर सकते हैं। किसी भी टीम के साथ बातचीत करने में निम्नलिखित ढंग मददगार हो सकते हैं:

- सकारात्मक जुआ अनुभव को बढ़ाने और नुकसान के जोखिम को कम करने में मदद करने के लिए उपयोगी सलाह और जानकारी।
- जुआ समर्थन सेवाओं, वित्तीय परामर्श समर्थन सेवाओं और अन्य सामुदायिक संगठनों के लिए गोपनीय रेफरल।
- क्राउन के बहिष्करण प्रोग्राम पर महत्वपूर्ण जानकारी।
- किसी और के जुए से संबंध के बारे में मार्गदर्शन और समर्थन।
- प्लेयर प्री-कमिटमेंट प्रोग्राम के माध्यम से प्रतिबद्धता सीमा (कमिटमेंट लिमिट) निर्धारित करने में सहायता।
- किसी खिलाडी द्वारा खेल में बिताए गए समय के साथ ही जीत और हार की जांच करने के लिए प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट तक पहुँच प्राप्ति के लिए निर्देश।
- मार्केटिंग संचार को प्राप्त न करने में सहायता।



क्राउन प्लेसेफ सेंटर कहाँ पर स्थित है?

क्राउन प्लेसेफ सेंटर क्राउन सिडनी में लेवल 2 पर स्थित है। क्राउन प्लेसेफ टीम से संपर्क करने के लिए दरवाजे की घंटी बजाएं या फोन करें।

वैकल्पिक रूप से, या जब सेंटर में कोई न हो, तो आप निम्नलिखित कर सकते हैं:

- PlaySafe टीम के सदस्य को 1800 801 098 पर संपर्क करें (यदि आवश्यक हो तो दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है)।
- cps@crownsydney.com.au पर ईमेल करें
- साइट पर उपलब्ध हमारी सुरक्षा टीम के सदस्यों में से किसी एक से बात करें।

पूर्व-प्रतिबद्धता और सीमाओं का प्रबंधन

प्री-कमिटमेंट प्रोग्राम (पूर्व-प्रतिबद्धता कार्यक्रम) अतिथियों को अपने खेलने की सीमा को निर्धारित करते हुए अपने समय और पैसे का हिसाब रखने में मदद प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। प्री-कमिटमेंट द्वारा क्राउन रिवार्ड्स* सदस्यों को इलेक्ट्रॉनिक टेबल गेम्स (ETGs) खेलते समय स्वैच्छिक धन और/या समय सीमा निर्धारित करने की अनुमति दी जाती है। सीमा-निर्धारण निम्नलिखित दो तरीकों से की जा सकती है:

1. क्राउन सिडनी कैसीनो के रिसेप्शन पर।
2. हमारे क्राउन प्लेसेफ सेंटर में क्राउन प्लेसेफ सलाहकार से बातचीत द्वारा।

*क्राउन रिवार्ड्स प्रोग्राम (क्राउन रिवार्ड्स) सदस्यों को कुछ लाभ और विशेषाधिकार प्रदान करने के लिए हमारा लॉयल्टी प्रोग्राम है।

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट द्वारा जुए के खेल संबंधी आपकी जानकारी प्रदान की जाती है, और इससे अतिथियों को उनकी जीत और हार पर नज़र रखने में मदद मिलती है। क्राउन रिवार्ड्स द्वारा अतिथियों के अनुरोध किये जाने पर उन्हें उनके खेल से संबंधी विवरण तक पँहुच दी जाती है।

स्टेटमेंट तक निम्नलिखित रूप से पहुँच प्राप्त की जा सकती है:

क्राउन प्लेसेफ टिप: अपनी प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट को नियमित रूप से प्राप्त करके और उसकी समीक्षा करके स्वयं को सूचित रखें।

- क्राउन सिडनी कैसीनो के रिसेप्शन डेस्क पर
- क्राउन प्लेसेफ सेंटर में।

जुए संबंधी उत्पाद की जानकारी

कैसीनो में खेलने के लिए उपलब्ध सभी टेबल गेम्स (TGs) और इलेक्ट्रॉनिक टेबल गेम्स (ETGs) के जुए के खेल संबंधी नियमों के बारे में क्राउन द्वारा जानकारी प्रदान की जाती है। यह सभी नियम क्राउन की वेबसाइट www.crownsydney.com.au पर भी उपलब्ध हैं।

TGs और ETGs पर जीतने की संभावनाओं के बारे में जानकारी पूरे गेमिंग क्षेत्रों में प्रदान की गई है। यदि आप क्राउन द्वारा पेश किए गए उत्पादों के बारे में और अधिक जानकारी चाहते हैं, तो हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम आपको इस संबंध में जानकारी देने में प्रसन्नता महसूस करेगी।

बहिष्करण प्रोग्राम

हमारे बहिष्करण प्रोग्राम जुआ खेलना बंद करने या जुए से ब्रेक लेने की इच्छा रखने वाले अतिथियों के लिए आसानी से उपलब्ध हैं। हम उन्हें भी सहायता प्रदान करते हैं जिन्हें हमारे किसी अतिथि के जुआ खेलने के संबंध में चिंता है।

क्राउन द्वारा जानकारी को एकत्रित, प्रतिधारित और बहिष्करण प्रोग्राम से एकत्रित जानकारी का खुलासा अपनी गोपनीयता नीति और लागू गोपनीयता कानूनों के अनुसार ही किया जायेगा।

बदलाव लाना: स्व-बहिष्करण

हमारी विशेषज्ञ टीम के सदस्य ऐसे अतिथियों की सहायता के लिए 24/7 टेलीफोन के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से कैसीनो संचालन के घंटों के दौरान उपलब्ध हैं, जो स्वेच्छा से खुद को कैसीनो से बहिष्कृत करने की इच्छा रखते हैं। जो अतिथि स्व-बहिष्करण का विकल्प चुनते हैं, वे एक आसान अनुरोध के माध्यम से स्वयं को क्राउन की सभी प्रॉपर्टियों से बाहर कर सकते हैं। क्राउन सिडनी से बहिष्कृत अतिथि स्वयं को द स्टार, सिडनी से भी बहिष्कृत किये जाने का अनुरोध कर सकते हैं।

स्व-बहिष्करण अब क्राउन की वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध है और इसे क्राउन टीम के किसी भी सदस्य से बातचीत किए बिना ही पूरी तरह से ऑनलाइन (https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change) पूरा किया जा सकता है । वेबसाइट में ऑनलाइन फॉर्म प्रदान किया गया है जिसमें सफलतापूर्वक बहिष्करण प्रक्रिया के लिए सभी आवश्यक चरण शामिल किये गए हैं। इस प्रक्रिया के लिए पूर्ण स्व-सत्यापन फोटो की आवश्यकता होती है। एक बार पूरा किये जाने पर, क्राउन ईमेल या आपके पसंदीदा संपर्क माध्यम से बहिष्करण की प्रक्रिया और पुष्टि करेगा।

क्राउन द्वारा उचित कदम उठाये जाते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जाए कि स्व-बहिष्कृत अथितियों को कैसीनो में प्रवेश की अनुमति प्रदान नहीं की जाती है, और यह सुनिश्चित हो कि उन्हें क्राउन में जुए से संबंधित विज्ञापन या अन्य प्रचार सामग्री से दूर रखा जाता है।

दूसरों की मदद करना: तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्कार

हमारा तृतीय पक्ष बहिष्करण प्रोग्राम अन्य लोगों को किसी व्यक्ति की जुए संबंधी चिंताओं के व्यवहार की समीक्षा के लिए आवेदन करने का महत्वपूर्ण अवसर प्रदान करता है।

यह आवश्यक नहीं है कि समीक्षाधीन अतिथि को आवेदन के बारे में बताया जाए। हालाँकि, हम आवेदन करने से पहले अतिथि के साथ अतिथि संबंधी चिंताओं और स्वैच्छिक स्व-बहिष्करण प्रोग्राम के बारे में चर्चा करने की सलाह देते हैं।

तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्करण का आवेदन कैसे करें:

1. हमारी वेबसाइट से या क्राउन प्लेसेफ सेंटर से संपर्क करके आवेदन पत्र की प्रति प्राप्त करें।
2. वैधानिक घोषणा अनुभाग को पूरा करें और आवेदन को अधिकृत गवाह द्वारा हस्ताक्षरित किया जाना सुनिश्चित करें।
3. जिस व्यक्ति के लिए आप तृतीय पक्ष द्वारा बहिष्करण के लिए आवेदन कर रहे हैं उसकी हाल ही की फोटो के साथ और आवेदन में प्रदान की गई जानकारी का समर्थन करने वाले साक्ष्य के साथ आवेदन को जमा करें।

एक बार जमा किये जाने पर, क्राउन द्वारा इस जानकारी की समीक्षा यह निर्धारित करने के लिए की जायेगी कि यदि तृतीय पक्ष बहिष्करण या किसी अन्य प्रकार के समर्थन के साथ आगे बढ़ने के लिए पर्याप्त जानकारी उपलब्ध है। और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए या सहायता प्रदान करने के लिए क्राउन आपसे संपर्क कर सकता है।

अनैच्छिक बहिष्करण

क्राउन जुए संबंधी व्यवहार के कारण स्वयं को या दूसरों को नुकसान के संभावित जोखिम में डालने वाले किसी भी अतिथि को अनैच्छिक रूप से बहिष्कृत करने का अधिकार रखता है।

ऐसी परिस्थितियाँ हो सकती हैं जहाँ क्राउन कैसीनो नियंत्रण अधिनियम 1992 (Casino Control Act 1992) (NSW) के तहत केवल कैसीनो पर लागू होने वाला बहिष्करण आदेश जारी करता है, या संपूर्ण क्राउन सिडनी प्रॉपर्टी (रेस्तरां और होटल सहित) पर लागू होने वाले लाइसेंस को वापस ले लिया जाता है। इन्हें उन परिस्थितियों में जारी किया जा सकता है जहां कोई अतिथि:

- अपने जुए संबंधी व्यवहार के कारण स्वयं को या दूसरों को नुकसान के संभावित जोखिम में डालता है।
- अस्वीकार्य जोखिम प्रदर्शित करता है।
- अन्य अतिथियों या व्यवसाय के लिए अस्वीकार्य जोखिम पैदा करता है।
- शराब लाइसेंस प्राप्त परिसर को छोड़ने का अनुरोध किये जाने पर परिसर को छोड़ने में विफल रहता है।
- अपने स्व-बहिष्करण का उल्लंघन करता है।
- संहिता का पालन करने से अक्सर इंकार करता है, जिसमें अनिवार्य रूप से ब्रेक लेना भी शामिल है।

बहिष्करण की समाप्ति (निरस्तीकरण)

क्राउन किसी भी स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण को तब तक बनाए रखता है जब तक कि इसे क्राउन द्वारा लिखित रूप में समाप्त (“रद्द”) नहीं कर दिया जाता है। स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण को रद्द करने का आवेदन बहिष्करण की न्यूनतम अवधि बीत जाने के बाद ही किया जा सकता है। स्व-बहिष्करण की न्यूनतम अवधि को अतिथि द्वारा अपने स्व-बहिष्करण आवेदन पर चुना जाता है। अनैच्छिक बहिष्करण की न्यूनतम अवधि क्राउन द्वारा निर्धारित की जाती है और इसे बहिष्करण नोटिस पर निर्दिष्ट किया जाता है।

निरस्तीकरण के लिए आवेदन कैसे करें

क्राउन कैसीनो में लौटने की अनुमति लेने से पहले आवेदकों को निरस्तीकरण प्रक्रिया को पूरा करने की आवश्यकता होती है:

1. निरस्तीकरण के लिए आवेदन पूरा करें, जिसे क्राउन प्लेसेफ सेंटर से अनुरोध करके प्राप्त किया जा सकता है या हमारी वेबसाइट https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change पर पाया जा सकता है।
2. वापसी के जोखिमों को समझने, अपनी वापसी की तैयारी का आकलन करने और समर्थन प्राप्ति के लिए निरस्तीकरण प्रक्रिया के माध्यम से काउंसलिंग में भाग लें और उसे पूरा करें।
3. क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य के साथ मीटिंग में भाग लें।

आवेदन की सफलता के लिए, यह ज़रूरी है कि क्राउन को इस बात की संतुष्टि हो कि निरस्तीकरण की मांग करने वाले व्यक्ति द्वारा स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण के कारकों को उचित रूप से संबोधित किया गया है। स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण को रद्द करने की मंजूरी क्राउन पर निर्भर है।

किसी बहिष्करण को रद्द करने और निःशुल्क परामर्श और सहायता के लिए रेफरल प्राप्त करने की पात्रता की पुष्टि करने के लिए, कृपया क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य से 1800 801 098 या cps@crownsydney.com.au पर संपर्क करें।

बहिष्करण का उल्लंघन करना

जो व्यक्ति अपने स्व-बहिष्करण या अनैच्छिक बहिष्करण का उल्लंघन करते हुए पाए जाएंगे, उन्हें बहिष्करण नोटिस में परिभाषित प्रतिबंधित क्षेत्र से बाहर जाना होगा, और उनके बहिष्करण को बढ़ाया जा सकता है या क्राउन परिसर में प्रवेश के लिए उनके लाइसेंस को वापस लिया जा सकता है। यदि किसी अनैच्छिक बहिष्करण के अधीन व्यक्ति को प्रतिबंधित क्षेत्र के अंदर पाया जाता है तो वह व्यक्ति आपराधिक कार्यवाही के अधीन हो सकता है।

क्या आपको हमारे बहिष्करण प्रोग्राम संबंधी और अधिक जानकारी की आवश्यकता है?

क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य को व्यक्तिगत रूप से या 1800 801 098 पर संपर्क करें।

cps@crownsydney.com.au पर ईमेल करें

https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change पर जाएँ

अपने अतिथियों पर नज़र रखना

क्राउन जुए से होने वाले नुकसान को रोकने और उन्हें कम करने के लिए पूरी तरह से प्रतिबद्धित है। किसी भी अतिथि में जुए से होने वाले नुकसान के बाहरी लक्षण दिखाई देने पर हमारी टीम के सदस्य चिंतित होते हैं। जुए के कारण होने वाले लक्षणों जैसे गंभीर व्याकुलता, निराशा, आक्रामकता या अन्य नकारात्मक व्यवहार के लिए तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है।

हालाँकि, वे अतिथि जो नुकसान का सामना कर रहे होते हैं, वे हमेशा स्पष्ट या चरम लक्षण नहीं दर्शाते हैं। शोध द्वारा अन्य कम स्पष्ट ध्यान देने योग्य लक्षणों की पहचान की गई है जो किसी को हो रहे नुकसान या नुकसान का अनुभव होने का खतरा दर्शाते हैं।

क्राउन कैसीनो टीम के सभी सदस्यों को इन सभी लक्षणों से अवगत रहने और इनकी निगिरानी करने और इन्हें उचित रूप से अगले स्तर तक ले जाने के लिए प्रशिक्षित करता है।

जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण

अतिथियों को जुए से होने वाले नुकसान संबंधी ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगिरानी करने के लिए उचित कदम उठाना क्राउन का कर्तव्य है । संहिता इस कर्तव्य का विस्तार करती है और इन ध्यान देने योग्य लक्षणों को दो श्रेणियों में विभाजित करती है। पहली श्रेणी में ऐसे लक्षण शामिल हैं जिनके लिए आगे निगिरानी की आवश्यकता होती है, जबकि दूसरी श्रेणी में ऐसे लक्षण शामिल हैं जिसमें अतिथि के साथ बातचीत करने पर विचार किया जाना चाहिए। क्राउन द्वारा इन ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगिरानी और पहचान में सहायता के लिए टेक्नोलॉजी का उपयोग किया जा सकता है।

यदि कोई अतिथि नीचे दिए गए एक या एक से अधिक लक्षण दिखाता है, तो क्राउन जुए से होने वाले नुकसान के लक्षणों की मौजूदगी देखने के लिए निगिरानी को बढ़ाने के साथ उचित कदम उठाएगा। इन ध्यान देने योग्य लक्षणों में निम्न अतिथि शामिल हो सकता है जो:

- एक ही मशीन या टेबल गेम में जीतने की जुनूनी कोशिश करता है।
- एक साथ दो या दो से अधिक मशीनों या टेबल पर जुआ खेलता है।
- अधिकांश दिन जुआ खेलता है (सप्ताह में चार या इससे अधिक दिन)।
- हारने के बारे में क्राउन टीम के सदस्यों से शिकायत करता है या हारने के लिए वेन्यू या मशीनों को दोषी ठहराता है।
- जुए के बारे में अवास्तविक या गलत टिप्पणियाँ करता है।
- अपने खर्च करने की क्षमता से अधिक पैसा हार जाता है।
- रिश्तों और दूसरों के प्रति प्रतिबद्धताओं से ऊपर जुए को प्राथमिकता देता है।

जब क्राउन टीम के सदस्य नीचे दी गई सूची में से एक या एक से अधिक ध्यान देने योग्य लक्षणों को देखते हैं, तो उचित बातचीत पर विचार किया जाएगा और इसके लिए योजना बनाई जाएगी, और कुछ मामलों में क्राउन प्लेसेफ टीम द्वारा इसकी आवश्यकता होगी। इन लक्षणों में निम्न अतिथि शामिल हो सकता है जो:

- केज (Cage) के पास जाने से टलता है और केवल स्वचालित कैश सुविधाओं का उपयोग करता है।
- एक ही सत्र में एकाधिक (दो या अधिक) अवसरों पर कैश (ATM या EFTPOS के माध्यम से) निकालता है , या पैसा ट्रांसफर करता है।
- EFTPOS या ATM ट्रांज़ैक्शन अक्सर अस्वीकृत होती है।
- रोजगार या पारिश्रमिक विवरण की तुलना में बहुत अधिक खर्च करता है।
- जुए में पहले से अधिक समय बिताता है।
- जुए में पहले से अधिक पैसा लगाता है (उपलब्ध टेक्नोलॉजी द्वारा दर्शाया गया)।
- बड़ी जीत- राशि को फिर से जुए में लगा देता है, या इसे वापस ETG या टेबल गेम में लगा देता है।
- जुआ खेलना जारी रखने के लिए पैसे ढूंढने के लिए वेन्यू से बाहर जाता है।
- दूसरों से पैसे उधार लेने की कोशिश करता है या वेन्यू से उधार मांगता है।
- आस-पास घटित हो रही चीज़ों पर प्रतिक्रिया दिए बिना केवल जुआ ही खेलता है।
- कैसीनो में 24 घंटे की अवधि में 12 घंटे से अधिक समय तक जुआ खेलता है।
- कैसीनो में एक सप्ताह में 48 घंटे से अधिक समय तक जुआ खेलता है।
- जुआ खेलने के बाद तनाव के लक्षण दिखाता है (जैसे रोना, सिर पर हाथ रखना, क्राउन टीम के सदस्यों या मशीन के प्रति गुस्सा दिखाना)।
- जुआ खेलते समय क्रोधित होता है (जैसे लात मारना, मशीनों को मारना, गाली देना, आक्रामक तरीके से खेलना), या असभ्य, हिंसक या आक्रामक व्यवहार दिखाता है।
- किसी अन्य के द्वारा अपनी पसंदीदा मशीन या टेबल पर सीट लेने पर क्रोधित होता है या उनके पास खड़े होकर उन पर नजर रखता है।
- दूसरों के साथ संपर्क या बातचीत करने से कतराता है।
- सामान्य रूप से खुद की स्वच्छता पर उसका ध्यान नहीं है या पिछले कई दिनों में व्यक्तिगत ग्रूमिंग या रख-रखाव में स्पष्ट तौर पर कमी आई है।

- कैसीनो में अपनी उपस्थिति को छुपाता है (उदाहरण के लिए क्राउन टीम के सदस्यों को अन्य लोगों से अपने वहाँ होने के बारे में नहीं बताने के लिए कहता है)।
- जुए से होने वाले नुकसान का स्वयं खुलासा करता है और/या स्वयं को बहिष्कृत करने के लिए अनुरोध करता है।
- खुद को नुकसान पँहुचाने की धमकी देता है।
- परिवार और/या मित्रों द्वारा अतिथि के जुए संबंधी व्यवहार पर चिंता व्यक्त की जाती है या सहायता का अनुरोध किया जाता है।
- परिवार के सदस्यों या मित्रों के साथ जुए को लेकर झगड़ा करता है।
- माता-पिता/अभिभावकों के जुआ खेलने पर बच्चों को नजरअंदाज करता है।
- गेमिंग फ्लोर पर, या ETG या टेबल गेम पर सोता है।

सहायता और वार्तालाप

अतिथियों के साथ वार्तालाप का मुख्य उद्देश्य उनकी भलाई को ध्यान में रखना और होने वाले नुकसान को बेहतर ढंग से रोकने के लिए निगरानी का उपयोग करना है। वार्तालाप प्रत्येक परिस्थिति के अनुरूप की जाएगी और इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकता है:

- टेबल, ETG या कैसीनो फ्लोर से कुछ देर ब्रेक लेने की आवश्यकता।
- अतिथियों को ब्रेक लेने और क्राउन में जुए के अलावा अन्य मनोरंजन का आनंद लेने के लिए प्रोत्साहित करना।
- सुरक्षित खेल कार्यनीतियों और/या नुकसान से जुड़े जोखिम कारकों पर जानकारी।
- अतिथियों को और पैसे ट्रांसफर करने या निकालने के लिए प्रोत्साहित नहीं करना।
- पूर्व-प्रतिबद्धता सीमा निर्धारण या अन्य नुकसान कम करने वाले तरीकों पर चर्चा करना।
- स्व-बहिष्करण पर चर्चा करना।
- उपलब्ध सहायता विकल्पों पर चर्चा करना।
- अनैच्छिक बहिष्करण।

यह महत्वपूर्ण है कि हम वास्तविक अपेक्षाएँ निर्धारित करें और अपने अतिथियों के लिए सुरक्षित जुआ खेलने संबंधी अनुभव प्रदान करें। हम अपने संवाद में जुए के बारे में गलत जानकारी को सुदृढ़ या प्रोत्साहित नहीं करेंगे। निम्नलिखित कुछ उदाहरणें हैं जो यह बताती हैं कि हमारे द्वारा क्या नहीं किया जायेगा:

- अतिथियों को यह बताना कि वे किसी टेबल गेम या ETG को खेलकर पैसे कमा सकते हैं।

- अतिथियों को यह बताना कि जैकपॉट का भुगतान हो गया है या नहीं, या इसका भुगतान अभी बाकी है।
- भाग्य या अंधविश्वास पर चर्चा करना।
- किसी अतिथि को यह बताना कि उनकी जीत पक्की है।
- यह सुझाव देना या इस विश्वास को प्रोत्साहन देना कि खेल का एक दौर उस खेल के दूसरे दौर से स्वतंत्र नहीं है।
- यह सुझाव देना या इस विश्वास को प्रोत्साहन देना कि अतिथि द्वारा कुछ कार्यनीतियों का प्रयोग कर टेबल गेम या ETG में जीत प्राप्त की जा सकती है।
- अतिथियों के बीच यह विचार पैदा करना कि वे जीतने के योग्य हैं, इसलिए वे जीतेंगे।

जानकारी को रिकॉर्ड करना

हमारी प्रक्रियाओं और सेवाओं की प्रभावी ढंग से समीक्षा किए जाने और उन्हें अपडेट किए जाने को सुनिश्चित करने के लिए सभी क्राउन प्लेसेफ वार्तालाप और सहायता को रिकॉर्ड किया जाता है। क्राउन द्वारा क्राउन प्लेसेफ रजिस्टर सारे वार्तालाप का विवरण दर्ज करने की सुनिश्चितता के लिए बनाया जाता है। उपलब्ध होने पर, इसमें निम्नलिखित शामिल किया जा सकता है:

- वार्तालाप की तिथि और समय।
- वार्तालाप करने का कारण।
- वार्तालाप और प्रदान की गई किसी भी सहायता का विवरण।
- अतिथि की प्रतिक्रिया का विवरण।
- प्रविष्टि दर्ज करने की तिथि और समय।
- अतिथि का नाम जब प्रदान किया गया हो या उपलब्ध हो।

यह जानकारी क्राउन में जुए के परिणामस्वरूप अतिथियों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए क्राउन द्वारा सभी उचित कदम उठाने की अपनी प्रतिबद्धता को पूरा करने के उद्देश्य से एकत्रित की गई है।

क्राउन द्वारा रिकॉर्ड की गई वार्तालाप और व्यक्तिगत जानकारी क्राउन की गोपनीयता नीति के अनुसार रखी जाती है, जिसे www.crownsydney.com.au/general/rules-policies/privacy- पर पाया जा सकता है।

हम क्राउन प्लेसेफ रजिस्टर में जानकारी को उसके रिकॉर्ड किये जाने वाले दिन से बनाए रखते हैं।

क्राउन प्लेसेफ रजिस्टर में सम्मिलित जानकारी L&GNSW को प्रतिदिन और कानून के पालन और इस संहिता के समर्थन के अनुरोध पर प्रदान की जाती है।

खेल के दौरान ब्रेक लेना

यह सुनिश्चित करना हमारा कर्तव्य है कि अतिथियों द्वारा जुए से नियमित रूप से ब्रेक ली जाये जिससे वित्तीय, सामाजिक या अन्य प्रकार के नुकसान को कम करने और रोकने में मदद प्रदान की जा सके।

क्राउन द्वारा सभी अतिथियों को जुए से नियमित रूप से ब्रेक लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, और हम समय-समय पर अतिथियों से इस बारे में पूछताछ भी कर सकते हैं। जो अतिथि ETG पर लगातार तीन (3) घंटे या किसी टेबल गेम पर छह (6) घंटे तक जुआ खेलते पाए जाएंगे, उनसे संपर्क किया जाएगा और उन्हें जुआ खेलने से पंद्रह (15) मिनिट का ब्रेक लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा।

अच्छी बात यह है कि ब्रेक लेने के लिए अतिथियों के पास बहुत सारे विकल्प हैं:

- पूरे क्राउन में उपलब्ध हमारे लाउंज क्षेत्रों में से किसी का भी उपयोग करना।
- हमारे विभिन्न फूड और पेय पदार्थों के आउटलेट में कहीं पर भी भोजन करना।
- आसपास के सुंदर माहौल के बारे में जानना।
- बाहर सैर का आनंद उठाना।

क्राउन सिडनी में प्रतिदिन बारह (12) घंटे और साप्ताहिक अड़तालीस (48) घंटे की खेल-अवधि नीतियाँ (प्ले पीरियड पॉलिसी) भी लागू हैं। सुरक्षित, जवाबदेह और आनंदपूर्ण जुआ खेलने संबंधी अनुभव प्रदान करने के लिए, हमें किसी भी अतिथि को टेबल गेम या ETG पर निम्न रूप से जुआ खेलने की अनुमति प्रदान करने की आवश्यकता नहीं है:

- किसी भी चौबीस (24) घंटे की अवधि में कुल मिलाकर बारह (12) या इससे अधिक घंटे खेल में लगाना।
- किसी भी सात (7) दिन की अवधि में कुल मिलाकर अड़तालीस (48) या इससे अधिक घंटे खेल में लगाना।

यदि आपका जुआ खेलने का समय इन सीमाओं तक पहुँचता है, तो आपको निम्नलिखित ब्रेक लेने की आवश्यकता होगी:

- एक दिन में बारह (12) या इससे अधिक घंटे खेलने के लिए, हम चाहेंगे कि आप चौबीस (24) घंटे का अनिवार्य ब्रेक लें।
- किसी भी सात (7) दिन की अवधि में अड़तालीस (48) या इससे अधिक घंटे खेलने के लिए, हम चाहेंगे कि आप अनिवार्य रूप से सात (7) दिन का ब्रेक लें।

यह समझना महत्वपूर्ण है कि खेल-अवधि टेबल गेम और ETG दोनों पर लागू होती है। खेल-अवधि संचयी होती है और इसमें किसी भी उत्पाद पर बिताया गया समय शामिल होता है।

हम खेल के दौरान ब्रेक लेने का समर्थन करने के लिए निम्न रूप से अपनी भूमिका निभाएंगे:

- अतिथियों को ETG या टेबल गेम से ब्रेक लेने के लिए कहना।
- बाहर जाने वाले अतिथियों पर नज़र रखना और यह देखने के लिए क्षेत्र की निगरानी करना कि क्या वे वापस आते हैं।
- अतिथि द्वारा आवश्यक रूप से ब्रेक लिए जाने को सुनिश्चित करने के लिए, यदि आवश्यक हो तो अस्थायी बहिष्करण आदेश या लॉकआउट लागू करना।
- स्व-बहिष्करण, जुआ सहायता सेवाओं, और अतिथि के साथ हमारे क्राउन प्लेसेफ सेंटर में जाने की पेशकश पर चर्चा करना।
- हस्तक्षेपों का रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए क्राउन प्लेसेफ रजिस्टर में प्रविष्टि करना।

हमारी संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, जो अतिथि खेल के दौरान पर्याप्त ब्रेक नहीं लेते हैं, या जो जुए से होने वाले नुकसान के ध्यान देने योग्य लक्षण दर्शाते हैं, उन्हें कैसीनो छोड़ने और न्यूनतम 24 घंटे की अवधि तक वापस नहीं लौटने के लिए कहा जा सकता है।

यह महत्वपूर्ण है कि अतिथि खेल के दौरान ये अनिवार्य ब्रेक अवश्य लें। हम ब्रेक लागू करने के लिए कुछ तरीकों का उपयोग करेंगे जिनमें टीम के अन्य सदस्यों के साथ रजिस्टर प्रविष्टियाँ साझा करना, जुआ क्षेत्र की निगरानी करना और कई माध्यमों से अलर्ट का उपयोग करना शामिल होता है।

जुआ खेलने संबंधी माहौल

क्राउन टीम के सदस्य

क्राउन में हमारे अतिथियों की सहायता करने और संहिता को पेशेवर और प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए हमारे पास कुशल और प्रशिक्षित टीम के सदस्यों की विशाल टीम है।

हमारे क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्य जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम और समर्थन प्रदान करने में विशेष रूप से प्रशिक्षित हैं। क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्यों द्वारा अपनी भूमिका शुरू करने से पहले अनुमोदित प्रशिक्षण पूरा करना आवश्यक होता है।

हमारी गेमिंग टीम के सभी सदस्यों को खेल-अवधि और ध्यान देने योग्य लक्षणों की निगरानी करने और जहाँ आवश्यक हो वहाँ बातचीत को अगले स्तर पर ले जाने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

क्राउन नियमित रूप से निगरानी और अतिथियों को सहायता प्रदान करने के लिए कैसीनो में हमेशा पर्याप्त टीम के सदस्यों को उपलब्ध रखने के लिए प्रतिबद्धित है।

हम अपनी टीम को जुए से होने वाले नुकसान से बचाने की अपनी जिम्मेदारी के प्रति पूर्ण रूप से सचेत हैं। क्राउन टीम के सदस्यों को किसी भी क्राउन प्रॉपर्टी पर जुआ संबंधी गतिविधियों में भाग लेने की अनुमति नहीं है। कोई भी टीम सदस्य जिसे सहायता की आवश्यकता है, उसे क्राउन द्वारा कर्मचारी सहायता प्रोग्राम के माध्यम से पेशेवर सहायता प्रदान की जाती है या उस सदस्य के पास क्राउन प्लेसेफ टीम के साथ निजी तौर पर बात करने का विकल्प होता है।

क्राउन टीम को नियमित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जाए कि उन्हें बढ़ते जोखिमों से अवगत रखा जाता है। क्राउन द्वारा टीम के सदस्यों को समर्थन, मार्गदर्शन और समर्थन सेवाओं के लिए रेफरल प्रदान करने के लिए आंतरिक संचालन प्रक्रियाएँ और संवाद प्रोटोकॉल स्थापित किए गए हैं।

क्राउन टीम के सभी सदस्यों के लिए क्राउन प्लेसेफ सेंटर और संसाधन उपलब्ध हैं।

क्राउन प्लेसेफ टीम

अतिथियों को पूरे कैसीनो में कई क्राउन प्लेसेफ संकेत, संसाधन और दिशानिर्देश मिलेंगे, जिसमें सभी अतिथियों की सहायता के लिए क्राउन प्लेसेफ टीम के सदस्यों की उपलब्धता संबंधी रिमांडर भी शामिल हैं।

क्राउन प्लेसेफ टीम जुए से होने वाले नुकसान की रोकथाम का निम्न रूप से समर्थन करती है:

- कैसीनो की निगरानी करना और जुए संबंधी नियमों, प्रासंगिक कानून और इस संहिता का अनुपालन किये जाना सुनिश्चित करना।
- जुए से होने वाले नुकसान के लक्षणों और वार्तालाप और हस्तक्षेपों की रिपोर्ट करने और/या अवलोकन को रिकॉर्ड करने में टीम के अन्य सदस्यों को सहायता प्रदान करना और इसे सुनिश्चित करना।
- जुए से होने वाले नुकसान के अनुरूप व्यवहार दर्शाने वाले अतिथियों का निरीक्षण करना और सहायता प्रदान करने के लिए हस्तक्षेप करना।
- जुए से होने वाले नुकसान का पता लगाने और प्रतिक्रिया देने के तरीके के बारे में टीम के सदस्यों को सलाह प्रदान करना।
- ऐसे मामलों में हस्तक्षेप करना जहाँ जुए से होने वाले नुकसान के लक्षण दिखाई दें या जहाँ खेल-अवधि को पार कर लिया गया हो।
- अतिथियों की पूछताछ और चिंताओं का जवाब देना।

अपने नियामक दायित्व (जिसमें क्राउन प्लेसेफ संचालन संबंधी उल्लंघन भी शामिल हैं) के ज्ञात या संदिग्ध उल्लंघनों की रिपोर्ट Liquor and Gaming NSW (L&GNSW) और NSW इंडिपेंडेंट कैसीनो कमीशन (NICC) को करना क्राउन की जिम्मेदारी है। L&GNSW की सहायता से NICC , कैसीनो नियंत्रण अधिनियम 1992 में विस्तृत प्रावधानों के अनुसार, NSW (न्यू साउथ वेल्स) में कैसीनो संचालन को विनियमित करने के लिए जिम्मेदार वैधानिक निकाय के रूप में कार्य करता है।

नाबालिग

कैसीनो में आने के लिए यह ज़रूरी है कि अतिथियों की आयु कम से कम अठारह (18) वर्ष की हो। अठारह (18) वर्ष से कम आयु के लोगों द्वारा जुआ खेलना कानून द्वारा निषिद्ध है। नाबालिगों को जुआ क्षेत्रों में प्रवेश करने से रोकने के लिए प्रवेश स्थलों पर इस बारे में इंगित किया गया है। क्राउन द्वारा सप्ताह के सातों (7) दिन, और दिन के चौबीस (24) घंटे, सभी प्रवेश द्वारों की निगरानी की जाती है और जहाँ आवश्यक हो, वहाँ अतिथियों से आयु के उचित प्रमाण दिखाने के लिए अनुरोध किया जायेगा। स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत करने पर ही प्रवेश के लिए अनुमति प्रदान की जाएगी।

जब किसी अतिथि के नाबालिग होने के बारे में अनिश्चितता हो, तो आयु का प्रमाण मांगने की जिम्मेदारी हम सभी की साझी होती है। ऐसे मामलों में क्राउन सिक्योरिटी को सतर्क कर दिया जाएगा और यदि अतिथि द्वारा स्वीकार्य पहचान प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है, तो उन्हें कैसीनो से बाहर जाना होगा।

बच्चे जो किसी अभिभावक के साथ न हों

क्राउन अपनी सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने वाले प्रत्येक व्यक्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्धित है। इसलिए, माता-पिता या अभिभावक जो बच्चों या अठारह (18) वर्ष से कम आयु के लोगों को क्राउन में लाते हैं, यह ज़रूरी है कि वे हमारे होटलों में उनके ठहरने सहित, अपने बच्चों को कभी अकेला नहीं छोड़ें। किसी कानूनी अभिभावक या उत्तरदायी वयस्क के बिना 18 वर्ष से कम आयु के अतिथि क्राउन होटल में नहीं रुक सकते हैं।

क्राउन टीम के सदस्यों को अकेले बच्चों या 18 वर्ष से कम आयु के बच्चों की उपस्थिति के बारे में क्राउन सिक्योरिटी को बताने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

हमारी क्राउन प्लेसेफ टीम के सहयोग से, क्राउन सिक्योरिटी, निम्नलिखित के बारे में जानने के लिए काम करेगी:

- बच्चे या युवा व्यक्ति की पहचान।
- माता-पिता या अभिभावक का पता।
- इस बारे में प्रमाण कि वयस्क ही बच्चे का माता-पिता या अभिभावक है।

यदि आवश्यक समझा जाए तो इस बारे में पुलिस और/या चाइल्ड प्रोटेक्शन (बाल संरक्षण) को भी सूचित किया जा सकता है।

नकद निकालना, क्रेडिट और उधार लेना

जो अतिथि विजेता होते हैं वे राशि का भुगतान (कुछ शर्तों के अधीन) आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से नकद (या नकद समकक्ष); चेक; इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (जहां लागू हो); या चिप के द्वारा ले सकते हैं।

क्राउन सिडनी ग्राहकों को जीत राशि का आंशिक या पूर्ण भुगतान चेक या फंड ट्रांसफर द्वारा प्रदान कर ‘कूल ऑफ’ होने का मौका देता है। इस विकल्प को चुनने के लिए किसी भी न्यूनतम जीत राशि की आवश्यकता नहीं होती है। यह अतिथि द्वारा अपनी सीमा के भीतर रहने को सुनिश्चित करने और अपनी जीत राशि को फिर से जुए में खेलने की संभावना से बचाने के लिए अच्छा तरीका हो सकता है।

क्राउन द्वारा कानून की अनुमति के अलावा ऑस्ट्रेलियाई निवासियों को जुआ खेलने के लिए क्रेडिट नहीं दिया जायेगा या धन उधार नहीं दिया जायेगा। ग्राहक जुआ खेलने के लिए डिपाजिट अकाउंट (जमा खाता) या इलेक्ट्रॉनिक गेमिंग अकाउंट (Ezpay) के लिए आवेदन कर सकते हैं।

इस संबंध में और अधिक जानकारी सभी क्राउन कैसीनो कैशियर पर अनुरोध किये जाने पर प्राप्त की जा सकती है।

ATMs

ATM कैसीनो से दूर स्थित होते हैं और प्रासंगिक कानून के अनुसार लगाये और/या प्रतिबंधित किये जाते हैं।

प्रकाश व्यवस्था

आपको सुरक्षित रखने के लिए और हमारी टीम द्वारा आपको सेवा प्रदान करने की सुनिश्चितता के लिए कैसीनो में उचित प्रकाश व्यवस्था की जाती है। हमारे द्वारा की गई प्रकाश व्यवस्था प्रासंगिक गेमिंग कानून का अनुपालन करती है।

घड़ियाँ

ETG और टेबल गेम स्क्रीन पर घड़ियाँ लगाई जाती हैं ताकि ग्राहकों को समय बीतने के बारे में पता चल सके।

गैर-जुआ संबंधी विकल्प

क्राउन के अतिथियों द्वारा बार, रेस्तरां और होटल सुविधाओं सहित मनोरंजन के कई गैर-जुआ संबंधी विकल्पों का आनंद लिया जा सकता है।

शराब के प्रति जिम्मेदार सेवा

क्राउन जानबूझकर किसी भी ऐसे व्यक्ति को कैसीनो में जुआ खेलने या दांव लगाने की अनुमति नहीं देगा जिसमें नशे के लक्षण स्पष्ट रूप से दिख रहे हो, या जो शराब के अलावा किसी भी अन्य ड्रग्स (नशीले पदार्थ) के प्रभाव में हो। प्रासंगिक कानून के तहत, कोई व्यक्ति उस समय नशे में होता है जब उसका बोलने का ढंग, संतुलन, समन्वय या व्यवहार स्पष्ट रूप से प्रभावित हुआ हो और ऐसी परिस्थितियों में यह मानना उचित हो कि यह शराब या अन्य ड्रग्स के सेवन के परिणामस्वरूप ही हुआ है।

जुआ संबंधी विज्ञापन और प्रचार

क्राउन के विज्ञापन में जुए को मनोरंजन और आराम के विकल्पों के रूप में शामिल किया गया है।

क्राउन सिडनी विज्ञापन और प्रचार द्वारा कैसीनो नियंत्रण अधिनियम और विनियमों (Casino Control Act and Regulations) के साथ-साथ अन्य प्रासंगिक विज्ञापन संहिता, कानून और विनियमों का पालन किये जाने की आवश्यकता है। विज्ञापन और प्रचार द्वारा निम्नलिखित किये जाने की आवश्यकता है:

- कानून के उल्लंघन को प्रोत्साहित नहीं करना;
- बच्चों को शामिल नहीं करना;
- झूठा, गुमराह करने वाला या भ्रामक नहीं होना;
- शालीनता, गरिमा और अच्छे ढंग से और किसी भी लागू प्रासंगिक विज्ञापन आचार संहिता के अनुसार संचालित किये जाना;
- जुए संबंधी गतिविधियों में भाग लेने से निश्चित जीत का सुझाव नहीं देना;
- जुए संबंधी गतिविधियों में भाग लेने से वित्तीय स्थितियों में सुधार होने की संभावना का सुझाव नहीं देना;
- कोई भी खेल जो पूरी तरह से संयोग का खेल है, उसका परिणाम खिलाड़ी के कौशल से प्रभावित होने का सुझाव नहीं देना;
- जुए संबंधी गतिविधियों में शामिल होने के दौरान शराब के सेवन को दर्शाना या इसका प्रचार नहीं करना।

हमारे द्वारा उपरोक्त क्षेत्रों का अनुपालन करने की सुनिश्चितता के लिए जुए संबंधी विज्ञापन और प्रचार कड़े आंतरिक समीक्षा प्रक्रिया से गुजरते हैं, इसके अलावा यह सुनिश्चित किया जाता है कि हम:

- बहिष्कृत अतिथियों के लिए जानबूझकर जुए संबंधी मार्केटिंग नहीं करते हैं।
- केवल लागू कानूनों या मानकों के अनुपालन के अलावा, अठारह (18) वर्ष से कम आयु के व्यक्तियों को नहीं दर्शाते हैं और उनका प्रसारण नहीं करते हैं।
- कमजोर या वंचित समूहों को निशाना नहीं बनाते हैं।
- इस पर विचार और आकलन करते हैं कि क्या हमारा प्रस्तावित विज्ञापन और प्रचार लोगों को समुदाय के किसी व्यक्ति या वर्ग के खिलाफ उनकी जाति, जातीयता, राष्ट्रीयता, लिंग, उम्र, यौन प्राथमिकता, धर्म, विकलांगता या राजनीतिक विश्वास के आधार पर भेदभाव करता हुआ दर्शा तो नहीं रहा है।
- अतिथियों को लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं, या जहाँ से लागू नियमों, शर्तों और सीमाओं के बारे में जानकारी मिल सकती है, उनके बारे में जानकारी प्रदान करते हैं।

इसका चयन करें कि हमारे द्वारा आपको क्या भेजा जाये

अतिथियों को क्राउन द्वारा कोई प्रत्यक्ष मार्केटिंग नहीं भेजी जाएगी जब तक कि अतिथि प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने के लिए सहमति प्रदान नहीं करते हैं। हमारी क्राउन प्लेसेफ संहिता द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जाता है कि अतिथि निम्नलिखित कर सकते हैं:

- प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने की सहमति दिये बिना या प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने से बाहर निकलने के लिए अतिरिक्त कदम उठाने की आवश्यकता के बिना किसी प्लेयर कार्ड या लॉयल्टी स्कीम के लिए साइन अप करना। और, निःसंदेह, अतिथि किसी भी समय अपनी सदस्यता को समाप्त कर सकते हैं।
- सदस्यता समाप्त करने के अनुरोध के पांच दिनों के भीतर या कानून के तहत आवश्यक किसी भी छोटी समय सीमा के भीतर किसी भी विज्ञापन सामग्री की प्राप्ति बंद करना।
- क्राउन रिवार्ड्स के लिए साइन अप करते समय प्रत्यक्ष मार्केटिंग से बाहर निकलने का निर्णय लेना।

क्राउन जानबूझकर बहिष्कृत अतिथियों को जुए से संबंधित कोई विज्ञापन या प्रचार सामग्री नहीं भेजेगा या निर्देशित नहीं करेगा। क्राउन किसी को प्रत्यक्ष मार्केटिंग प्राप्त करने की सहमति देने या सहमति जारी रखने के लिए कोई क्रेडिट, वाउचर या इनाम या अन्य लाभ प्रदान नहीं करेगा।

अतिथियों द्वारा फ़ीडबैक (प्रतिक्रियाएँ) और शिकायतें

जुए के प्रावधान और इस संहिता से संबंधित प्रतिक्रियाओं और शिकायतों के लिए:

- www.crownsydney.com.au/plan-your-visit/contact-us पर फीडबैक फॉर्म भरें
- क्राउन से 02 8871 7188 पर टेलीफोन द्वारा संपर्क करें
- 1 Barangaroo Ave, Barangaroo NSW 2000 पर पत्र भेजें
- क्राउन प्लेसेफटीम के किसी भी सदस्य को व्यक्तिगत रूप से पत्र भेजें।

हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्धित हैं कि प्रत्येक प्राप्त शिकायत को:

- समय पर और उचित तरीके से प्रबंधित किया गया है और इस पर प्रतिक्रिया दी गई है।
- संवेदनशीलता से जाँचा गया है।
- क्राउन ग्राहक संबंध प्रणाली में, क्राउन प्लेसेफ टीम द्वारा रिकॉर्ड किया गया है (जहाँ लागू हो)।
- लागू कानूनों के अनुसार प्रबंधित और हल किया गया है।

सभी अतिथियों की शिकायतों को, जहाँ संभव हो, शिकायत प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकृत किया जाता है, और इसका समाधान संपर्क में आने पर या सात कार्य दिवसों के भीतर प्रदान किया जाएगा (जब तक कि इसके लिए आगे की जाँच की आवश्यकता न हो)।

अतिथियों की शिकायतों के प्रबंधन और समाधान के संबंध में क्राउन अतिथियों की गोपनीयता की सुरक्षा सहित प्रासंगिक कानूनी दायित्वों का पालन करेगा।

यदि शिकायत जुए के संबंध में हो और इसका समाधान नहीं हुआ हो, तो अतिथि को सीधे Liquor and Gaming NSW के समक्ष शिकायत व्यक्त करने का अधिकार है।

समर्थन संपर्क

क्राउन संपर्क		
नाम	**नंबर**	**ईमेल और वेबसाइट**
क्राउन प्लेसेफ सेंटर	1800 801 098	cps@crownsydney.com.au crownsydney.com.au/crown-playsafe

अन्य संपर्क		
नाम	**नंबर**	**वेबसाइट**
गैंबलअवेयर NSW (Gamble Aware NSW)	1800 858 858 (24/7) (दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं)	gambleaware.com.au gambleaware.nsw.gov.au gamblinghelponline.org.au (24/7 ऑनलाइन चैट की सुविधा)
NSW एबोरिजिनिल सुरक्षित जुआ संबंधी सेवाएँ (NSW Aboriginal safe gambling services)	Telephone (02) 4023 8080	aboriginalsafegambling.com.au
लाइफलाइन (Lifeline)	13 11 14	lifeline.org.au
बियॉन्ड ब्लू (Beyond Blue)	1300 224 636	beyondblue.org.au
रिलेशनशिप्स ऑस्ट्रेलिया (Relationships Australia)	1300 364 277	relationships.org.au

Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Help is close at hand

GambleAware 1800 858 858

gambleaware.nsw.gov.au

CROWN

SGG24_956751