

คราวน์ เพลย์เซฟ
ซิดนีย์ (Crown's
Playsafe Sydney)
หลักจรรยาบรรณ



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



CROWN



สารบัญ

CROWN PLAYSAFE	4
แนะนำ หลักจรรยาบรรณ	
ภาระหน้าที่ของ CROWN ต่อบริการเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ	5
การประเมินคุณค่าต่อหลักจรรยาบรรณ	5
ข้อมูลสำหรับลูกค้าทุกคน	6
ศูนย์ CROWN PLAYSAFE	7
การให้คำมั่นล่วงหน้าและการจำกัดเงินหรือเวลา	8
ใบแจ้งกิจกรรมผู้เล่น	9
ข้อมูลประเภทการพนัน	9
โปรแกรมการพักการเล่น	10
การสร้างความปลอดภัย – การพักการเล่นตนเอง	10
การช่วยเหลือโดยบุคคลอื่น – การพักการเล่นโดยบุคคลที่สาม	10
การพักการเล่นโดยไม่สมัครใจ	11
การสิ้นสุดการพักการเล่น	12
การฝ่าฝืนการพักการเล่น	13
การเฝ้าระวังลูกค้าของเรา	14
สัญญาณที่สังเกตได้จากปัญหาในการเล่น	14
ความช่วยเหลือและการปฏิสัมพันธ์	16
การบันทึกข้อมูล	17
การหยุดพักระหว่างเล่น	19
สภาพแวดล้อมในการเล่น	20
ทีมงาน CROWN	20
ทีมงาน CROWN PLAYSAFE	21
ผู้เชี่ยวชาญ	22
เด็กที่ไม่ได้รับการดูแล	22
การถอนเงิน การให้เครดิต และ การกู้ยืม	23
ตู้เอทีเอ็ม แสงสว่าง และ บิวฟฟา	23
ทางเลือกอื่นนอกจากการเล่น	23
บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบ	24
การโฆษณา และ การส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน	24
สิ่งที่เราเลือกส่งให้ท่าน	25
ความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า	26
การติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ	27

Crown PlaySafe

Crown PlaySafe คือ พิธีกรรม ของเราในการมอบประสบการณ์การเล่นเกมที่ มีความปลอดภัย รับผิดชอบ และสนุกสนาน เราประสงค์ให้การเล่นเกมที่ Crown นี้ เป็นแหล่ง สร้างความบันเทิงทางสังคมที่ สนุกสนาน ชื่น เพลิดเพลิน สำหรับลูกค้าทุกท่าน

สำหรับลูกค้าส่วนใหญ่แล้ว การเล่นเกมที่ Crown เป็นประสบการณ์ที่เป็นที่ ชื่นชอบและเปี่ยมไปด้วยความเพลิดเพลินแก่ของลูกค้า อย่างไรก็ตามเราเข้าใจว่าลูกค้าบางรายอาจมี ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการเล่นเกมที่ Crown ซึ่ง อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าเอง ครอบครัว และชุมชนในวงกว้าง ซึ่ง สิ่งนี้ ได้มี ก่อนพิธีกรรม ของ Crown ที่ ทุ่มเท ที่จะมอบความปลอดภัยและประสบการณ์ที่ มีความสนุกสนานในการเล่นเกมที่ให้กับลูกค้าของเรา ทางเรา มี พิธีกรรม ที่ ทุ่มเท จะเห็นลูกค้าของเราได้รับผลกระทบจากการเล่นเกมที่ Crown ให้ น้อยที่สุด

Crown PlaySafe เป็นความคิดริเริ่ม ของเราเกี่ยวกับการเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ Crown PlaySafe เป็นความคิดริเริ่มใหม่และเป็นแนวทางการดูแลเพิ่มเติมในสิ่ง ต่อไปนี้

- จัดวางความถี่ น้อยที่สุด ของลูกค้าให้เป็นจุดสำคัญในการดูแลของเรา
- ขยายขอบเขตของการทุ่มเท จากให้การทุ่มเท ช่วยเหลือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเล่นเกม ไปเป็นการป้องกันผลกระทบที่ อาจจะเกิดขึ้นตั้งแต่แรก
- ทุ่มเท จะทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวิจัยและการประเมินผลอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงการเชื่อมโยงลูกค้ากับผู้ที่ มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม นักวิจัยอิสระ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียท่านอื่น ๆ เพื่อ ออกแบบประสบการณ์ที่ดี และปลอดภัยให้กับลูกค้า

หลักจรรยาบรรณของ Crown PlaySafe ('หลักจรรยาบรรณ') นี้ แสดงให้เห็นถึงพิธีกรรม ของ Crown ในที่ จะใช้ ขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งหมด เพื่อ ป้องกันไม่ให้ลูกค้าประสบปัญหาอันเป็นผลจากการเล่นเกมที่ Crown

นอกจากนี้ หลักจรรยาบรรณยังได้อธิบายถึงโปรแกรมและความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าทุกท่านไม่ว่าจะเป็นความช่วยเหลือ ในการเพิ่มทางเลือกอย่างมี ข้อมูล การเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือต่าง ๆ ที่ ช่วยให้เล่นเกมอย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น หรือการขอความช่วยเหลือที่ ยาวชั่วนิรันดร์ ที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นการพนัน

เนื่องจากเราทุ่มเท จะสร้างสิ่ง ที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ให้กับลูกค้าของเรา ดังนั้น เราจึงยินดี เสมอในการรับฟังสิ่ง ต่าง ๆ จากลูกค้าของเรา นอกจากนี้ เรายังให้ ทุ่มเท จะทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

และให้บริการอย่างดีที่สุด เราให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นจากลูกค้าของเราเกี่ยวกับการส่งมอบประสบการณ์การเล่นเกมที่ปลอดภัย รับผิดชอบต่อสังคม และเปี่ยมไปด้วยความเพลิดเพลิน

ในเอกสารนี้ การอ้างอิงถึง "Crown" หมายถึง Crown Sydney

คำแนะนำเกี่ยวกับหลักจรรยาบรรณ

หลักจรรยาบรรณของเราเป็นการสนับสนุนต่อความทุ่มเท ของ Crown เพื่อ การเล่นเกมอย่างปลอดภัย และการป้องกันปัญหาจากการเล่นเกม รวมถึงใช้ เป็นแนวทางในการมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าของเราในทุกวัน

ภาระหน้าที่ของ Crown ต่อการบริการเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ

หลักจรรยาบรรณได้กำหนดภาระหน้าที่ และพิธีกรรม ของ Crown ที่ จะดำเนินการมี ดังต่อไปนี้

- ให้ บริการของการเล่นเกมในสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัย
- ทำตามขั้นตอนที่ เหมาะสมทั้งหมดในการป้องกันไม่ให้ลูกค้าได้รับปัญหาจากการเล่นเกมที่ Crown
- ดำเนินการตามขั้นตอนที่ เหมาะสมทั้งหมดในการเฝ้าสังเกตลูกค้าที่ แสดงสัญญาณว่าอาจมี ปัญหาจากการเล่นเกม และเพื่อ ปรึกษาหารือกับจิตแพทย์ของลูกค้าย
- เข้าแทรกแซงเมื่อเราสังเกตเห็นถึงสัญญาณที่ ลูกค้าแสดงออกถึง ปัญหาจากการเล่นเกม เพื่อ อนุมัติการช่วยเหลือและลดปัญหา
- ดำเนินการเพื่อ ให้แน่ใจว่าสมาชิกในทีม มี ทักษะและผ่านการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของหลักจรรยาบรรณได้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความกระตือรือร้น ในการเฝ้าระวังลูกค้าที่ ปรึกษาสังเกตสัญญาณที่ อาจบ่งบอกว่าลูกค้าอาจจะมี ปัญหา

การประเมินหลักจรรยาบรรณ

Crown จะทบทวนหลักจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี เพื่อ ให้แน่ใจถึงความมี ประสิทธิภาพของเราในการสร้างสภาพแวดล้อม การเล่นเกมที่ ปลอดภัย โดยเป้าหมายของเราคือ อดิทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ให้ ความสนใจทั้งหมด (รวมถึงลูกค้า พนักงานกำกับดูแล และชุมชนที่ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามความเหมาะสม) เพื่อ ให้แน่ใจว่าทุกฝ่ายมี ข้อมูลที่ เหมาะสมเกี่ยวกับหลักจรรยาบรรณ

ข้อมูลสำหรับลูกค้าทุกท่าน

ทางเราพยายามเป็นอันมากที่จะให้ลูกค้าทุกท่านได้รับข้อมูลที่ เกี่ยวข้องรวมถึงการช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างทันที่ ซึ่ง ข้อมูลในส่วนต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึง ส่วนนี้ ให้ภาพรวมของโปรแกรมและแนวทางที่ Crown Sydney ใช้ในการขับเคลื่อนในการสร้าง ประสบการณ์การเล่นเกมที่ มีความปลอดภัยและเพลิดเพลิน

จับสามารถหาสำเนาของหลักจรรยาบรรณได้ที่ไหน



ที่ แผนกต้อนรับของ Crown Sydney Casino



ที่ บริเวณแผนกรับจ่ายเงิน



ที่ Crown PlaySafe Center ด้วยตนเอง หรือ โทรศัพทไปที่ 1800 801 098



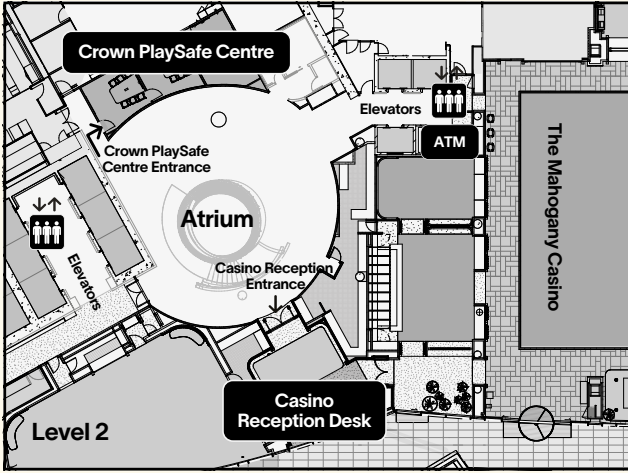
ทางออนไลน์ที่ www.crownsydney.com.au/crown-playsafe ซึ่งท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเล่นการพนันที่ ปลอดภัยยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดสำเนา หลักจรรยาบรรณของเราได้

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre เปิดให้บริการในช่วงเวลาทำการของ คาสิ โน ลูกค้าทุกท่านยังสามารถติดต่อกับที่ ม Crown PlaySafe ได้ทางโทรศัพท์นอกเวลาทำการดังกล่าว ศูนย์ดังกล่าวจะเป็นสถานที่ สำหรับลูกค้าทุกคนที่จะได้รับบริการที่ หลากหลายในสร้าง ประสบการณ์ที่ ดีในการเล่นการพนัน ทางเรามี ทีมงานที่มีความ หลากหลาย ที่ เราสามารถพูดได้ หลากหลายภาษา และพร้อมที่จะ ช่วยลดช่องว่างทางภาษาเพื่อให้แน่ใจว่าท่านจะได้รับความร่วมมือ ความเข้าใจ และได้รับการรวมเป็นส่วนหนึ่ง

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre เป็นที่ ที่ ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับ อย่างสะดวกสบาย และมีความเพลิดเพลิน ลูกค้าจะสามารถพูดคุยกับ ที่ ม Crown PlaySafe ของเราได้ อย่างมี ใจ สี่ งต่อไปนี้เป็นแนวทาง เพียงบางส่วนที่จะช่วยในการสนทนาของลูกค้ากับสมาชิกของที่ ม Crown PlaySafe Centre

- คำแนะนำและข้อมูลที่ เป็นประโยชน์เพื่อช่วยเพิ่ม ประสบการณ์ของ การเล่นเชิง บวกและลดความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุด
- ความลับในการส่งต่อไปยังให้ บริการเพื่อ อำนวยความสะดวกในการเล่น การให้ คำปรึกษาทาง การเงิน รวมถึง จองค์กรอื่น ๆ ในชุมชน
- ข้อมูลสำคัญที่ เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการกีดกันของ Crown
- คำแนะนำและการช่วยเหลือที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นการพนันของ บุคคลอื่น
- ความช่วยเหลือในการให้ คำมั่น เพื่อ กำหนดข้อจำกัด ผ่านโปรแกรม การให้ คำมั่น ล่วงหน้าของผู้เล่น (Player Pre-Commitment Program)
- แนวทางในการเข้าใบแจ้งกิจกรรมของผู้เล่น (Player Activity Statements) เพื่อ ตรวจสอบเวลาที่ ใช้ในการเล่น รวมถึง ข้อมูล การชนะและการแพ้
- ความช่วยเหลือในการเลิกไปรับ การสื่ อสารทางการตลาด



1 แจ็คที่ แผนกต้อนรับของ Crown Sydney Casino

2 พุดคุยกับที่ ปรึกษา Crown PlaySafe ซึ่ง ังดี ึงอยู่ ูนย์ Crown PlaySafe ของเรา

*โปรแกรม Crown Rewards (Crown Rewards) เป็นโปรแกรมความภักดี ของเรา ที่ ให้ สิทธิ แก่สมาชิก ผู้ ึงที่ จะได้รับสิทธิ ประโยชน์และเอกลิทธิ ต่าง ๆ

ใบแจ้งกิจกรรมของผู้เล่น

ใบแจ้ง กิจ กรรมของผู้เล่น จะให้ ข้อมูลที่ ยวกับ การเล่นเกมของคุณ และ ช่วย ให้ ลูกค้า ติด ตาม การชนะและ การแพ้ ของ ลูกค้า ได้ Crown Rewards จะช่วย ให้ ลูกค้า สามารถ เข้า สิ ึง ใบแจ้ง กิจ ที่ ยวกับ กิจ การ เล่นของพวกเขาได้ เมื่ อติดองการ

ลูกค้า สามารถ เข้า สิ ึง ใบแจ้ง กิจ นี้ ได้ ที่ สถาน ที่ ดัง ต่ ไป นี้

- แผนกต้อนรับของ Crown Sydney Casino
- ูนย์ Crown PlaySafe Centre



คำแนะนำจาก CROWN PLAYSAFE

คือ ท่านจะ ได้รับทราบ ข้อมูล โดย ที่ การตรวจสอบ ข้อมูล ที่ แจ้ง ผ่าน ใบแจ้ง กิจ กรรม ของ ท่าน อย่าง สม ่า เสมอ

ข้อมูลผลิตภัณฑ์การเล่น

Crown ได้ ให้ ข้อมูลที่ ยวกับ กฎการ เล่น ของ เกม โต๊ะ (TGs) และ เกม โต๊ะ วิ เล็ก รอนนิ กส์ (ETG) ที่ ังหมด ที่ ได้ เสนอ ให้ เล่น ที่ คาสิ โน ฎ หล่า นี้ ยัง ได้ แสดงไว้ บน เว็บไซต์ ของ Crown ที่ www.crownsydney.com.au อีก ดั ด้วย

ข้อมูล ที่ ใช้ อธิ บาย โอลกา ชนะ ในการ เล่น TG และ ETG ได้ แสดงไว้ อยู่ ที่ ิว ไป ใน บริ เวล ฟิลด์ ที่ เล่น เกม ที่ มงาน Crown PlaySafe ของ เรา ยิ น ดี ให้ ความ ช่วย เหลือ

หากท่านติดองการ ข้อมูล เิ่ม เม เต เม ที่ ยวกับ ผลิ ตภ ณฑ ที่ นำ เสนอ โดย Crown

ูนย์ CROWN PLAYSAFE CENTRE ตั้งอยู่ ที่ ไหน

ูนย์ Crown PlaySafe Centre ตั้ง ึง อยู่ ชั น 2 ของ Crown Sydney โดย กติกร ึ่ง ประตุ หรือ สามารถ โทร ศัพท์ เพื่ อติดอง กิจ ที่ ม Crown PlaySafe

ช่อง ทาง เสือ กอ ชั น หรือ เมื่ อ ูนย์ ไป มี พนักงาน อู้าการ ท่าน สามารถ ทำ สิ ึง ต่ ไป นี้ ได้



โทร ศัพท์ พหุ ห้า สมาชิก กติ ม PlaySafe ที่ หมายเลข 1800 801 098 (สามารถ ัง บริ การ สำม ได้ หาก ท่าน ตั งองการ)



อี เมล cps@crownsydney.com.au



พุดคุยกับ ัน ึง ใน สมาชิก กติ ม ริษา ความปลอดภัย ของ เรา ที่ ัน ึง นี้

การให้คำมั่นล่วงหน้าและการจำกัดเงินหรือเวลา

โปรแกรมการให้คำมั่นล่วงหน้า ได้รับการออกแบบมาเพื่ อช่วยให้ ลูกค้า สามารถ ติด ตาม เวลาและ เงิน ที่ ใช้ ไป ได้ โดย การ ที่ ลูกค้า สามารถ กำหนด ชั น จำกัด ในการ เล่น เกม การให้คำมั่นล่วงหน้า ยัง ช่วย ให้ สมาชิก Crown Rewards* สามารถ จำกัด ดวงเงิน และ/หรือ การจำกัด เวลาโดยสมัครใจ ขณะกำลัง เล่น บน โต๊ะ เกม วิ เล็ก รอนนิ กส์ (ETG) การกำหนด ชั น จำกัด สามารถ ทำ ได้ สอง วิ ธี ได้แก่

โปรแกรมการกีดกัน

โปรแกรมการกีดกันของเราพร้อมให้ บริการสำหรับลูกค้าทุกท่านที่ต้องการหยุดหรือพักจากการเล่นเกม นอกจากนี้ เรายังให้การช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีข้อกังวลเกี่ยวกับการเล่นเกมของลูกค้าของเรา

Crown จะเก็บรักษา และเปิดเผยข้อมูล ที่รวบรวมจากโปรแกรมการกีดกันของเราให้เป็นไปตามตามนโยบายความเป็นส่วนตัว ส่วนตัวรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว บังคับใช้

การสร้างการเปลี่ยนแปลง – การกีดกันตนเอง

ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญของเราพร้อมที่จะให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงทั้งทางโทรศัพท์ หรือให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ของเราในช่วงเวลาทำการของคาสีโน เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ต้องการจะกีดกันตัวเองออกจากคาสีโนด้วยความสมัครใจ ลูกค้าที่ต้องการกีดกันตนเองสามารถทำการกีดกันตนเองจากสถานที่ให้บริการทั้งหมดของ Crown ด้วยคำขอจองง่าย ๆ เพียงครั้งเดียว ลูกค้าที่กีดกันตนเองจาก Crown Sydney ยังสามารถร้องขอให้กีดกันตนเองจาก The Star ที่ Sydney ได้อีกด้วย

การกีดกันตนเองสามารถหาได้จากทางเว็บไซต์ของ Crown (<https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change>) และยังสามารถทำผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องพูดคุยกับทีมงานของ Crown บนเว็บไซต์ยังมีแบบฟอร์มออนไลน์ซึ่งระบุขั้นตอนที่จำเป็นทั้งหมดซึ่งรวมถึงการให้การกีดกันประสบความสำเร็จ ขั้นตอนนี้ต้องใช้รูปถ่ายในการกรอกข้อมูลส่วนตัวให้สมบูรณ์ เมื่อท่านได้กระทำขั้นตอนนี้เรียบร้อยแล้ว Crown จะดำเนินการและยืนยันการกีดกันผ่านทางอีเมลหรือวิธี การติดต่อตามที่ท่านต้องการ

Crown จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อให้อุ่นใจว่าลูกค้าที่ทำการกีดกันตนเองจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปในคาสีโน รวมถึงทำการตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าจะถูกกีดกันจากการโฆษณาโดยตรงหรือสื่อส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมที่ Crown

การช่วยเหลือโดยบุคคลอื่น – การกีดกันโดยบุคคลที่สาม

โปรแกรมการกีดกันโดยบุคคลที่สามของเราได้เปิดโอกาสให้กับทีมสามสามารถยื่นขอให้ทำการตรวจสอบพฤติกรรมการเล่นของลูกค้าซึ่งพฤติกรรมการเล่นของลูกค้าอาจจะส่งผลให้เกิดความกังวลกับบุคคลที่สาม

ถึงแม้ว่าจะมีได้มีข้อกำหนดว่าลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทราบถึงคำขอดังกล่าว อย่างไรก็ตามทางเราแนะนำให้บุคคลที่สามทำการปรึกษากับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกังวลรวมถึงโปรแกรมการกีดกันตัวเองก่อนที่จะทำการยื่นขอ

วิธีการสมัครการกีดกันโดยบุคคลที่สามมีดังต่อไปนี้

- 1 รับสำเนาคำขอจากทางเว็บไซต์หรือจากศูนย์ Crown PlaySafe Centre ของเรา
- 2 กรอกข้อความในส่วนของคำสาบานอันรูปแบบที่ถูกต้องตามกฎหมาย (Statutory Declaration) ให้ครบถ้วนและตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำขอได้รับการลงนามโดยพยานที่ได้รับอนุญาต
- 3 ส่งคำขอพร้อมรูปถ่ายล่าสุดของบุคคลที่นำร่องของการกีดกันโดยบุคคลที่สาม พร้อมหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้อมูลที่อยู่คำขอ

เมื่อท่านยื่นคำขอแล้ว Crown จะทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้ในการพิจารณาดำเนินการ หากข้อมูลไม่เพียงพอในการกีดกันโดยบุคคลที่สามหรือการช่วยเหลือรูปแบบอื่น Crown อาจจะติดต่อกับท่านเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อเสนอการช่วยเหลือ

การกีดกันโดยไม่สมัครใจ

Crown ขอสงวนสิทธิ์ในการกีดกันโดยไม่สมัครใจต่อลูกค้าที่ ทำให้ตนเองหรือผู้อื่นเสี่ยงต่อการได้รับปัญหา เนื่องจากพฤติกรรมการเล่นขอตัวลูกค้า

อาจมีบางสถานการณ์ที่ Crown จะออกคำสั่งกีดกันตามได้พระราชบัญญัติควบคุมคาสีโน ปี 1992 (NSW) ที่ใช้กับคาสีโนเท่านั้น หรือการเพิกถอนใบอนุญาตที่ใช้สำหรับการใช้บริการ Crown Sydney (รวมทั้งร้านอาหารและโรงแรม) ซึ่งกรณีเช่นว่านี้ จะดำเนินการในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้แจ้งอุบัติเหตุการกีดกันดังต่อไปนี้ ต่อไปนี้

- ทำให้ตัวลูกค้าเองหรือผู้อื่นตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะได้รับปัญหา เนื่องจากพฤติกรรมการเล่นเกมของลูกค้า
- แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในลักษณะที่ไม่สามารถเป็นที่ยอมรับได้
- ก่อให้เกิดความเสี่ยงตอบลูกค้าท่านอื่นหรือธุรกิจ และเป็นความเสี่ยงในลักษณะที่ไม่สามารถยอมรับ

- ไม่มี นยอมที่ จะออกจากสถานที่ ที่ ได้รับอนุญาตจำหน่ายสุราเมื่อ ได้รับบริการของขอ
- ฝ่าฝืนการกีดกันตนเอง
- มีการปฏิเสธข้อ ๆ ที่ จะปฏิบัติ ตามหลักจรรยาบรรณ รวมถึง ปฏิเสธการให้หยุดพักการเล่น

การสิ้นสุดการกีดกัน (การเพิกถอน)

Crown ยังคงการกีดกันตนเองหรือการกีดกันโดยไม่สมัครใจมีผลบังคับใช้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุด (“การเพิกถอน”) เป็นนายลักษณะอักษร โดย Crown การขอเพิกถอนการกีดกันตนเองหรือการพักการเล่นโดยไม่สมัครใจสามารถกระทำได้ หลังจากพ้นระยะเวลาขี้นต้นของการกีดกันแล้ว ลูกค้ำจะเป็นผู้เื้อระยะเวลาขี้นต้นของการพักการเล่นของตนเองซึ่งจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาขี้นต้นของการพักโดย Crown และจะถูกระบุในคำสั่งการกีดกัน

วิธีการยื่นคำขอเพิกถอน

ก่อนที่ จะได้รับอนุญาตให้กลับไป Crown คลาส โน ผู้ยื่นคำขอต้องกรอกแบบฟอร์มดำเนินการเพิกถอนดังต่อไปนี้

- 1 กรอกแบบฟอร์มคำขอเพิกถอนให้แล้วเสร็จ ซึ่ง ผู้ยื่นขอสามารถขอได้จาก ศูนย์ Crown PlaySafe Centre หรือหาได้จากเว็บไซต์ของเรา <https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change>
- 2 เข้าพบเพื่อขอรับคำปรึกษาให้เสร็จสิ้น เพื่อทำความเข้าใจถึงความเสียหายของการกลับมาเล่นเกม, การประเมินความพร้อม รวมถึง การขอรับการช่วยเหลือผ่าน หน่วยงานการขอเพิกถอน
- 3 เข้าพบที่ มงาน Crown PlaySafe



เพื่อให้คำขอมิ ความสำเร็จ Crown จะต้องพอใจเสียก่อนว่าคุณคนที่ ขอเพิกถอนนี้ ไม่ได้จัดการปัญหาที่ นำไปสู่การกีดกันตนเอง หรือ การพักการเล่นโดยไม่สมัครใจได้อย่างเหมาะสมแล้ว การอนุญาตให้ทำการเพิกถอนการพักการเล่นตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจนี้ นขี้นอยู่กับดุลยพินิจของ Crown แต่เพียงผู้เดียว

ในการยื่นขอนี้ การมีคุณสมบัติ ที่ เหมาะสมในการเพิกถอนการกีดกัน รวมถึง การส่งเรื่องต่อเพื่อ ปรึกษาปรึกษาและการช่วยเหลือ โดยไม่มี ค่าใช้ จ่าย โปรดติดต่อที่ มงาน Crown PlaySafe ได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 1800 801 098 หรือ cps@crownsydney.com.au

การฝ่าฝืนการกีดกัน

หากบุคคลใดพบว่าหากบุคคลใดพบว่าได้ ฝ่าฝืนการพักการเล่นตนเองหรือการกีดกันโดยไม่สมัครใจแล้ว บุคคลดังกล่าวจะตั้งถูกพาดัวออกจากพื้นที่ หวงห้าม ตามที่ กำหนดในประกาศการกีดกัน และอาจถูกขยายระยะเวลาการพัก หรือถูกเพิกถอนการอนุญาตให้ เข้าไปในสถานที่ ต่าง ๆ ของ Crown หากพบว่าบุคคลที่ ถูกการพักการเล่นโดยไม่สมัครใจผู้ยื่นคำขอ หวงห้าม บุคคลดังกล่าวอาจถูกดำเนินคดีอาญาได้

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมการพักการเล่นของเราหรือไม่

-  ติดต่อที่ มงาน Crown PlaySafe ด้วยตนเอง หรือ โทรศัพท์ ไปที่ หมายเลข 1800 801 098
-  อีเมล cps@crownsydney.com.au
-  ไปที่ เว็บไซต์เว็บไซต์ <https://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe/making-a-change>

การเฟ้าระวังลูกค้ำของเรา

Crown ทุ่มบ่ นอย่งยี่ งในกรป้ องกันและป้ ญหาคี่ งเกิ ดจากรการเล่น ให้เรสี ่อน้อยที่ สุด ด้วยเหตุนี้ ที่ มงานของเราจ้ งให้ควมใส้ใจมี ื่ อ ลูกค้ำแสดงสี ญญานที่ ส้ งเกตเห็นได้กายนอกว่ า ลูกค้ำ ลูกค้ำ อาจจะมี ป้ ญหาคี่ งเกิ ดจากรการเล่นเกม ด้วอย่างของสี ญญานป้ ญหาคี่ งเกิ ดจากรการเล่นเกมด้งกล่าวคี่ อ การกระวนกระวายเป็ นอย่งนมาก การแสดงอาการอี่ ดอด้ การก้ำว้ าว หรือพฤติ กรรมเช้ งลบอี่ น ๆ ที่ มาจากรการเล่นเกม ช้ ง สี้ งเหล่านี้ จ้ าเป็ นด้ องด้ รับการเข้าแทรกแซงในทันที

อย่งไรก็ตามบางครั้ง ้ งลูกค้ำผู้ ้ งประสบป้ ญหาอาจไม่แสดงสี ญญานช้ ดเจนหรือรุนแรงเสมอไป การวิ ัจยได้ระบู่ ด้ สี ญญานอี่ นๆช้ งอาจ จะไม่สามารถสี ้ งเกตด้ อย่งช้ ดเจนน้ กสี ญญานเหล่านี้ อาจบ่งบอกได้ว่ านุคคลน้ ันได้ ประสบป้ ญหาคี่ งสี ญญานอี่ นๆช้ งอาจจะไม่สามารถสี ้ งเกตด้ อย่งช้ ดเจนน้ กสี ญญานเหล่านี้ อาจบ่งบอกได้ว่ านุคคลน้ ันได้ ประสบป้ ญหาหรือว่ ามี ความเสี้ ยงที่ จะเกิ ดป้ ญหาคี่ ง น

Crown ฝึ กอบรมที่ มงานคาสี โนทุกคนให้ ทรห้ น้ กสี ญญานที่ ้ งหมด และตรวจสอบและขยายการดำเนิ นการออกไปตามควมเหมาะสม

สี ญญานที่ ส้ งเกตด้ ของป้ ญหาคี่ งเกิ ดจากรการเล่นเกม

Crown น้ ันมี พ้ ทรค้ จที่ ด้ งามดำเนิ นการต้ อดตามเพื่ อสี ้ งเกตการน้ กสี ญญานที่ อาจบ่งบอกสี ้ งการที่ ลูกค้ำ อาจจจะเกิ ดป้ ญหาคี่ งจากรการเล่นเกม หล้ กจรรยาบรรณด้งกล่าวด้ ขยายพ้ ทรค้ จด้ งกล่าว และก้ำให้สี ญญานที่ ฝ้ าวสี ้ งเกตด้ เหล่านี้ แบ่งออกเป็ นสองประเภท ประเภทแรกน้ ัน ระบู่ไว้ สี ญญานที่ อาจจะมี ความจ้ าเป็ นที่ จะมี การเฟ้ าระวังเพื่ มเต็ ม ในขณะที่ สี ญญานประเภทที่ สองได้ ระบู่ไว้ ว่ ารสร้างปฏิ สัมพ้ ทรค้ บลูกค้ำควรได้ ูกรับการพ้ จารณาไว้ ด้วย Crown อาจใช้ เทคโนโลยี เพื่ อช่วยตรวจสอบและระบู่ด้ สี ญญานที่ ฝ้ าระวังอยู่

หากลูกค้ำแสดงสี ้ งสี ญญานอย่งนอย่งนใดตามที ระบู่ไว้ ด้ ต่อไปนี้ Crown จะดำเนิ นการตามขั บ ตอนที่ เหมาะสมเพื่ อเพื่ มการเฟ้ าระวัง ถ้าปรากฏสี ญญานป้ ญหาคี่ งจากรการเล่น สี ญญานที่ ฝ้ าระวังอาจหมายถึ ้ งการที่ ลูกค้ำแสดงอาการด้ งต่อไปนี้

- หมกมู่ กบควมพยายามที่ จะเอาชนะกับเครื่ ื่องเล่นหรือเกมใตึะ
- เต็ มพ้ นบนเครื่ ื่องเล่นหรือเกมใตึะด้ ้ งแต่สองเครื่ ื่องขี้ ้นไปหรืออมกั บ
- เล่นพนันเกิ อทุกวัน (ด้ ้ งแต่สี้ ้งวันขี้ ้นไปต่อสั ปดาห์)
- รื่ องเร้ ยนกับที่ มงาน Crown ถึ ้ งการเสี้ ยงเต็ มพ้ ทรค้ บหรืออด้ าทน้ ีสถาน

- ที่ หรือเครื่ ื่องเล่นที่ อดเสี้ ยงเต็ มพ้ ทรค้ บไป
- สร้างเรื่ ื่องที่ ้ งไม่เป็ นจรั งหรือก้ำให้ เกิ ดควมเข้าใจผิดที่ ยวกับ การเล่น
- สูญเสี้ ยงเจึ นมากกว่าจ้ านวนที่ จะจ่ายได้
- ให้ควมส้ าคัญกับการเล่นมากกว่าสร้างควมส้ มพ้ ทรค้ บและ พ้ ทรกรณ้ ันกับบุคคลอี่ น

เมื่ อที่ มงาน Crown สี ้ งเกตเห็นสี ญญานที่ ฝ้ าระวังด้ อย่งนอย่งน น้ ันจ้ งสี ญญานจากรายการดำเนิ นการ และในกรณ้ ันที่ ที่ มงาน Crown Playsafe เห็นสมควร เราจะม้ ี การพ้ จารณาและวางแผนเพื่ อการสร้างปฏิ สัมพ้ ทรค้ บที่ เหมาะสม สี ญญานเหล่านี้ อาจรวมถึ ้ งกรณ้ ันที่ ลูกค้ำผู้ ้ งจ้ งได้ ทรค้ ำในสี้ ้งด้ งามต่อไปนี้

- หล้ กเสี้ ยงการใช้ ้ งห้องแลกเจึ นและใช้ ้ งแต่ระบบเจึ นสดอ้ ติโม่ บ้ ติเท่านี้ น
- ถอนเจึ นสด (ฝ่ าน ATM หรือ EFTPOS) หรือโอนเจึ นหลายคร้ ้ง (สองคร้ ้งขี้ ้นไป) ในหน้ ันจรรอบการเล่น
- ุทธกรรมบน EFTPOS หรือ ATM ด้ ด้ รับการป้ ทรสิ ้ ง
- การใช้ ้ งอย่งนอย่งนอย่งนเห็นได้ ช้ ดเมื่ อที่ ยมกับบรายละเอี้ ยดของ การจ้ างงานหรือค้ำตอบแทน
- แสดงให้ ้ งเห็นสี ้ งการเพื่ มขี้ ้นของเวลาที่ ใช้ ในการเล่นอย่งนมาก
- แสดงรูปแบบการใช้ ้ งง่ายที่ เพื่ มขี้ ้น นอย่งนมาก (โดยใช้ เทคโนโลยี ในการเฟ้ าระวัง)
- เต็ มพ้ นเพื่ อเจึ นค้ ่อนใหญ่หรืออน้ ำเกมที่ ชนบ่ แล้วได้ เจึ นจ้ านวนมากกลับเข้ามาในเกม ETG หรืออ้ ติะเกม
- ออกจากสถานที่ เล่นเพื่ อหาเจึ นมาเล่นอี่ ทรคร้ ้ง
- พยายามยี้ มเจึ นจากผู้ ้ นหรือขอเครติ ์ ทรกที่ ้ ่ง
- หมกมู่ กบการเล่นโดยขาดการม้ ี ปฏิ สัมพ้ ทรค้ บขี้ ้นจรรอบตัว
- มาเล่นที่ คาสี โนนานกว่า 12 ช้ ่วโมง ในช่วงระยะเวลา 24 ช้ ่วโมง
- มาเล่นที่ คาสี โนนานกว่า 48 ช้ ่วโมงในหน้ ันจ้ ังสั ปดาห์
- แสดงควมวิ ุทธกั ้ งวลหลังจากรการเล่น (เช่น รื่ องให้ ้ งุมหิว ้ งตัวส้ ้นไปไววยยกับที่ มงานหรือเครื่ ื่องเล่นของ Crown)
- แสดงอาการทรห้ ทรช้ ่งเล่น (เช่น ทรห้ ทรค้ ้องเล่น สบถ ้ ่งเล่นอย่งน ก้ำว้ าว) หรือแสดงถึ ้ งยาหยาบคาย รุนแรง หรืออ้ ก้าว้ าว
- แสดงอาการทรห้ ทรหรือยี้ นค้ ำ ผู้ ้ น หากมี คนใช้ ้ งเครื่ ื่องเล่นหรืออ้ ัน้ ้ ังประจ้ ำ
- หล้ กเสี้ ยงการต้ อดหรือสนทนากั บผู้ ้ น
- เห็นได้ ช้ ดว่ ามี สุขอน้ ำมยั ้ ่งแย่งหรืออ้ ้นดูแลบุคลิกหรือการแต่ง ้ ่งว่ อย่งนมี น้ ียส้ าคัญเป็ นเวลาหลายวัน

- ปกปิดการแสดงตนที่ คาสี โน (เช่น ขอให้ที่ มงาน Crown ไม่บอกให้คนอื่น รู้ว่าพวกเขาอยู่ที่ น้ น)
- เป็ ดเผยว่าตนเองได้ รับป ัญหาจากการเล่น และ/หรือ ร้องขอให้ที่ ดกั นตนเอง
- ชู่าจะทำ ร้ายตัวเอง
- ครอบครั วและ/หรือเพื่ ่อนแสดง ความกังวล หรือขอความช่วยเหลือ ี เกี่ยวกับ พฤติ กรรมการเล่นของลูก ค้า
- แสดงความ ซัดแย้งในการ เล่นระหว่างสมาชิ กในครอบครัว หรือ เพื่ ่อน
- ปล่อยให้ เด็ กอยู่ โดยไม่มี ผู้ดูแล ในขณะที่ พ่อแม่ / ผู้ปกครอง เล่นอยู่
- นอนหลับบน พื้ นที่ เล่นเกม หรือที่ ETG หรือโต๊ะ เกม

ความช่วยเหลือและการปฏิสัมพันธ์

การมี ปฏิสัมพันธ์กับลูก ค้าเป็นการเอาใจใส่ให้ ลูก ค้ามี สุขภาพที่ ดี ขณะอยู่ สุขุมย์ และเผื่อ ารระวังเพื่ ่อป ้องกับป ัญหาที่ อาจเกิดขึ้ นได้ ตยี้ งขึ้ น การปฏิสัมพันธ์ ซึ่ งได้ ถูกปรับให้ เหมาะสมตามแต่ละ สถานการณ์และอาจรวมถึง ซึ่ งดังต่อไปนี้

- การร้องขอที่ จะหยุดพักการเล่นจากโต๊ะ เกม ETG หรือพื้ นที่ คาสี โน
- สนับสนุนให้ ลูก ค้าได้ หยุดพักจากการ เล่นและสำรวจความ บั นเทื่ งอื่ นๆ นอกจากการเล่นที่ Crown
- การให้ ข้อมูลที่ เกี่ยวกับแผนการเล่นที่ ปลอดภัยยี้ งขึ้ น และ/หรือ ป ัจจัยเสี ยงที่ เกี่ยวกับป ัญหาจากการ เล่น
- แนะนำให้ ลูก ค้าไม่โอนหรือถอนเงิน เพื่ มเติม
- พุดคุยถึง การให้ คำม้ นล่่วงหน้าเพื่ อดี งข้อจำกัดหรือป ัจจัยในการลดป ัญหาอื่ นๆ
- พุดคุยเรื่ ื่องการที่ ดกั นตนเอง
- พุดคุยที่ เกี่ยวกับทางเสี ยงอื่ นของการช่วยเหลือที่ ใช้ ได้
- โดบพักการเล่นโดยไม่สมัครใจ

การสร้าง ความคาดหวังตามความเป็นจริง รวมถึง การสร้าง ประสบการณ์การเล่นที่ ปลอดภัยสำหรับลูก ค้านี้ นคือว่า เป็น ซึ่ งที่ สำคัญสำหรับเรา เราจะไม่ส่งเสริ มหรือ สนับสนุนข้อมูลที่ ไม่ถูกต้อ ยที่ เกี่ยวกับการเล่น เกมในการ สื่ อสารของเรา ตัวอย่างของการกระทำที่ เราจะไม่ทำ ได้แก่

- การบอกลูก ค้าว่าพวกเขาสามารถทำเงิน ได้ จากการ เล่นโต๊ะ เกมหรือ ETG
- การบอกลูก ค้าว่ารางวัล แจ็กพอตออกแล้วหรือ อยี้ งไม่ออก หรือ

รางวัล แจ็กพอตจะออก

- การพุดคุยที่ เกี่ยวกับความ โชคดี หรือ ความเชื่ ่อโชคลาง
- การแจ้งกับ ลูก ค้าว่าพวกเขาจะเป็น ผู้ชนะ
- การแนะนำ หรือ สนับสนุนให้ เชื่ ื่อว่ารอบการเล่น เกมไม่เป็ นอิ สระจาก รอบอื่ นๆ
- การแนะนำ หรือ สนับสนุนให้ เชื่ ื่อว่าถ้ามี กลยุทธ์ที่ ลูก ค้าสามารถใช้ เพื่ ่อชนะเมื่ ่อเล่นโต๊ะ เกมหรือ ETG
- การปลุกฝึ งความคิดที่ ว่าลูก ค้า จะชนะโดยบอกพวกเขาว่าพวกเขาสมควรชนะ

การบันทึกข้อมูล

ปฏิสัมพันธ์ และการช่วยเหลือ ของ Crown PlaySafe ที่ ิงหมด จะได้ รับการบันทึกไว้ เพื่ ่อให้ แน่ใจว่า การดำเนิน งานและการบริ การของเรา จะถูกตรวจสอบและทำให้ กับสมั ยได้อย่างมี ประสิ ทธิ ภาพ Crown จะ ย้ งคงรักษาการลงทะเบียนบน Crown PlaySafe Register ไว้ เพื่ ่อให้ แน่ใจว่ามีการ บันทึก รายละเอียด ยุดการปฏิสัมพันธ์ ได้ รับการบันทึกไว้ หาก ซึ่ งนี้ สามารถกระทำ ได้ แล้ว ก็ จะรวมถึง ซึ่ งดัง กล่าวต่อไปนี้

- วันที่ และเวลาของการปฏิสัมพันธ์
- เหตุผลในการปฏิสัมพันธ์
- รายละเอียดของการปฏิสัมพันธ์และการช่วยเหลือที่ มี ให้
- รายละเอียดการตอบสนองของลูก ค้า
- วันที่ และเวลาที่ บันทึก ข้อมูล
- ชื่อของลูก ค้าเมื่ ่อให้ มาหรือเมื่ ่อหาได้

ข้อมูลนี้ จะถูกเก็บรวบรวมเพื่ ่อวัตถุประสงค์ที่ Crown จะปฏิบัติ ตามคำม้ นที่ จะดำเนินการตามขั้นตอนที่ เหมาะสมที่ ิงหมด เพื่ ่อป ้องกับไม่ ให้ ลูก ค้าได้ รับป ัญหาอันเป็น ผลมาจาก การพนันที่ Crown

ปฏิสัมพันธ์ และข้อมูลส่วนบุคคลที่ บันทึกโดย Crown จะเป็น ไปตาม ตามนโยบายความเป็น ส่วนตัวของ Crown ซึ่ งสามารถดูได้ที่ www.crownsydney.com.au/general/rules-policies/privacy-policy

เราเก็บรักษา ข้อมูลไว้ ใน Crown PlaySafe Register ตามที่ กฎหมาย กำหนดนั้ นตั้งแต่ วันที่ มีการบันทึกไว้ ใน Crown PlaySafe Register

ข้อมูลที่ อยู่ ใน Crown PlaySafe Register จะส่งต่อให้ L&GNSW ใน ทุกวัน รวมถึงเมื่ ่อมี การได้รับ คำขอ ซึ่ งเหล่านี้ เป็น ไปเพื่ ่อสนับสนุน การปฏิบัติ ตามกฎหมายและเพื่ ่อสนับสนุนหลักจรรยาบรรณนี้



การหยุดพักระหว่างเล่น

หน้าที่ของเราคือการตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าหยุดพักจากการเล่นอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดและป้องกันปัญหาที่จะได้รับทั้งจากด้านการเงิน สังคม หรือปัญหาในรูปแบบอื่น ๆ

Crown สนับสนุนให้ลูกค้าทุกคนหยุดพักจากการเล่นอย่างสม่ำเสมอ และเราอาจตรวจสอบกับลูกค้าเป็นครั้งคราว ลูกค้าที่สังเกตเห็นได้ว่าการเล่นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน (3) ชั่วโมง บน ETG หรือหก (6) ชั่วโมง บนเกมโต๊ะ จะถูกเข้าพบและสนับสนุนให้หยุดพักจากการเล่น เป็นเวลาสิบห้า (15) นาที

ตัวอย่างที่ดีของตัวเลือกในการหยุดพักการเล่นได้แก่

- การใช้พื้นที่ในลานจอดรถของเราที่มีอยู่ทั่วไปใน Crown
- การรับประทานอาหารในร้านอาหารและร้านขายเครื่องดื่มที่มีอยู่หลายแห่งที่มีอยู่หลายแห่งของเรา
- การเที่ยวชมสภาพแวดล้อมที่สวยงาม
- การออกไปเดินเล่นด้านนอกให้เพลิดเพลิน

ในการปฏิบัติตามนโยบายกำหนดระยะเวลาการเล่นสิบสอง (12) ชั่วโมงต่อวัน และสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่ Crown Sydney เพื่อที่มอบประสบการณ์การเล่นเกมที่มีความปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ รวมถึงมีความสนุกสนานให้กับลูกค้า ทางเราจะต้องไม่อนุญาตให้ลูกค้าเล่นบนโต๊ะเกมหรือ ETG กระทำสิ่งดังต่อไปนี้

- ใช้เวลาในการเล่นเกมสะสมครบหรือมากกว่าสิบสอง (12) ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลาสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง
- ใช้เวลาในการเล่นเกมสะสมครบหรือมากกว่าสี่สิบแปด (48) ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลาเจ็ด (7) วัน

หากเวลาเล่นเกมของท่านถึงข้อจำกัดเหล่านี้ ท่านจะถูกสั่งขอให้หยุดพักการเล่นเป็นระยะเวลาดังต่อไปนี้

- หากมีการเล่นเกมเป็นเวลานานสิบสอง (12) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในหนึ่งวัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง
- หากมีการเล่นเกมเป็นเวลานานสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในช่วงระยะเวลาเจ็ด (7) วัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบเจ็ด (7) วัน

สิ่งสำคัญคือก่อนต้องเข้าใจว่าช่วงเวลาการเล่นดังกล่าวจะนำมาใช้คำนวณกับกิจกรรมและ ETG โดยที่ระยะเวลาที่ใช้กับผลิตภัณฑ์หนึ่ง จะถูกนำมาคำนวณรวมกับระยะเวลาที่ใช้ในอี ผลิตภัณฑ์หนึ่ง การกระทำของเราในการสนับสนุนให้มีการหยุดพักจากการเล่นมีดังต่อไปนี้

- ร้องขอให้ลูกค้าหยุดพักจากการเล่นบน ETG หรือ อีทีเอเกม
- เฝ้าดูลูกค้าที่ได้ออกจากพี้นท์ไปแล้ว และตรวจตราพี้นท์เพื่อที่จะสังเกตได้หากลูกค้ากลับมา
- กำหนดคำสั่งงการที่ถกกันหรือห้ามเข้าพี้นท์เป็นการชั่วคราว ถ้ามีความจำเป็นที่ ต้องทำเพื่อ ให้แน่ใจว่าลูกค้าได้หยุดพักการเล่นตามที่กำหนดไว้
- พุดคุยเกี่ยวกับภารกิจกับตนเอง บริ การช่วยเหลือในการเล่น และการเสนอที่ พาลูกค้าไปที่ ศูนย์ Crown PlaySafe Centre ของเรา
- นำพาเพื่อ เข้าไปลงทะเบียนที่ Crown PlaySafe Register เพื่อ ให้มีบันทึกข้อมูลการแทรกแซงยังถูกเก็บรักษาไว้

ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจของเราตามหลักจรรยาบรรณลูกค้าที่ ดูเสมือนว่าไม่ได้ทำการหยุดพักการเล่นอย่างเพียงพอ หรือ ลูกค้าที่ แสดงสัญญาณที่ สังเกตได้ว่าเกิดจากปัญหาในการเล่นนี้อาจถูกขอให้ออกจากคาสี โนและไม่กลับมาที่ คาสี โนอีกเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมง

การลูกค้ามีความจำเป็นต้องหยุดพักการเล่นนี้เป็นสิ่งที่สำคัญ เราจะใช้วิธีการบางประการเพื่อ ให้ลูกค้าได้หยุดพักจากการเล่นเกมถึงการแบ่งปันข้อมูลการลงทะเบียนกับที่ มงานคนอื่น ๆ การตรวจสอบพี้นท์ ของการเล่นรวมถึงการแจ้งเตือนด้วยวิธีการต่าง ๆ

สภาพแวดล้อมในการเล่น

ทีมงานของ Crown

ที่ Crown เรามีกิจกรรมขนาดใหญ่ที่มีทักษะและผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือ ลูกค้าของเรา และที่ มงานจะตามหลักจรรยาบรรณอย่าง เป็นมืออาชีพและมี ประสิทธิภาพ

เรามีกิจกรรม Crown PlaySafe ซึ่งได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษ เพื่อ ฝึกอบรมและให้ความช่วยเหลือหากลูกค้าได้เกิดปัญหาจากการ เล่นที่ มงานนี้ ได้รับการตรวจสอบว่าได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนก่อนเริ่มหน้าที่ ของตน

พนักงานทุกคนในทีมการเล่นของเราได้รับการฝึกฝนให้ตรวจสอบช่วงเวลาการเล่น และทำการสังเกตสัญญาณต่าง ๆ และยกระดับการดำเนินการหากมีความจำเป็น

Crown ให้คำมั่นว่าจะมีที่ มงานในคาสี โนที่ เพื่ ยงพ้อผู้ม่อเพื่อ ฝึกอบรมและให้ การช่วยเหลือ ลูกค้าได้ เป็นประจำ

เราตระหนักเป็นอย่างดีถึงความรับผิดชอบของเราในการปกป้องที่ มงานของเราจากปัญหาในการเล่นที่ มงาน Crown จะไม่ได้รับไม่ได้ รับผิดชอบญาติให้ เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมการเล่นในทุกสถานที่ ของ Crown สำหรับที่ มงานที่ ต้องการความช่วยเหลือ Crown จะจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเพื่อ ให้ การช่วยเหลือ อฟานโปรแกรมช่วยเหลือ พนักงานของเรา หรือ ใช้ทางเลือกในการพุดคุยเป็นการส่วนตัวกับที่ มงาน Crown PlaySafe ของเรา

ที่ มงาน Crown จะได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาจะคงระดับของความเชี่ยวชาญที่ เพิ่ม มากขึ้น ซึ่ง Crown ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ งานภายในและระเบียบวิธี การในการสื่อสารการสื่อสารเพื่อ ให้ที่ มงานได้รับการช่วยเหลือ ได้รับคำแนะนำ หรือ อส่งต่อไปยังส่วนบริ การให้ความช่วยเหลือ

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre และทรัพยากรต่างๆ จะพร้อมเสมอสำหรับที่ มงาน Crown ทุกคน

ทีมงาน Crown PlaySafe

ลูกค้าจะเห็นสัญญาณ Crown PlaySafe แหล่งข้อมูล และคำแนะนำจากผู้หลายๆ ที่ ที่ ทั่วทั้งคาสี โน รวมถึงการชี้ เตือนว่าที่ มงาน Crown PlaySafe พร้อมให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าทุกคน

ที่ มงาน Crown PlaySafe จะช่วยเหลือ เพื่อ ปกป้องปัญหาจากการ เล่นโดยการดำเนินการดังต่อไปนี้

- ตรวจสอบเพื่อ ให้แน่ใจว่าคาสี โนได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ในการ เล่น กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง และหลักจรรยาบรรณนี้
- สร้างความมั่นใจและให้การช่วยเหลือที่ มงานอื่น ๆ ในการรายงานและ/หรือ บันทึกสัญญาณที่ สังเกตได้จากปัญหาในการเล่น และการปฏิเสธ และการแทรกแซง
- เฝ้าสังเกตลูกค้าที่ แสดงพฤติกรรมที่ สอดคล้องกับสัญญาณปัญหาจากการ เล่น และแทรกแซงเพื่อ ให้ความช่วยเหลือ
- ให้คำแนะนำแก่ที่ มงานที่ เกี่ยวกับการค้นหาสัญญาณปัญหาจากการ เล่นและวิธี ตอบสนอง
- ดำเนิน การแทรกแซงเมื่อพบสัญญาณปัญหาจากการ เล่น หรือ เมื่อ ครอบคลุมระยะเวลาการเล่น
- ตอบคำถามและข้อกังวลของลูกค้า

ความรับผิดชอบของเราคือ การที่ จะต้องทำการรายงานเมื่อ อทราบหรือสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนต่อภาระหน้าที่ ตามกฎระเบียบ (รวมถึงการฝ่าฝืนที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ Crown PlaySafe) ที่มี ต่อ Liquor and Gaming NSW (L&GNSW) และคณะกรรมการ

NSW Independent Casino Commission (NICC) โดยภายใต้ความช่วยเหลือของ L&GNSW คณะกรรมการ NICC กำหนดว่า ในสถานะที่เป็นองค์กรตามกฎหมายซึ่งตั้งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศาลใน NSW South Wales ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติควบคุมการพนันใน 1992

ผู้เยาว์

ลูกค้ำที่ จะสามารถเข้ามาในคาสิโน โนจะตั้งอยู่มีอายุไม่น้อยกว่าสิบแปด (18) ปี การเล่นเกมโดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เป็นความผิดตามกฎหมายจะมีโทษจำคุกผู้เยาว์เข้ามาจะติดตั้งอยู่จุดทางเข้าผู้ที่เล่น Crown จะมี การเฝ้าสังเกตทางเข้าที่ ทั้งหมดตลอดปี สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน เจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ และเมื่อมีความจำเป็นเราก็คจะขอหลักฐานที่เหมาะสมเพื่อ อีพ ซูจน์ที่ เกี่ยวกับอายุ จะมีการอนุญาตให้ เข้าในพื นที่ ต่อเมื่อ บุคคลนั้น ไม่ได้แสดงหลักฐานการยืนยันตัวตนจนเป็น นที่ ยอมรับได้ เท่านั้น จะมีการอนุญาตให้ เข้าในพื นที่ ต่อเมื่อ บุคคลนั้น ไม่ได้แสดงหลักฐานการยืนยันตัวตนจนเป็น นที่ ยอมรับได้ เท่านั้น

เราทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกันในสอบถามเพื่อ อีพ ซูจน์ที่ งอายุ หากมีความไม่แน่นอนว่าลูกค้ำเป็นผู้เยาว์หรือไม่ ที่ มงานรักษาความปลอดภัย Crown Security จะได้รับการแจ้งเตือนและหากลูกค้ำทำไม่ได้ไม่สามารถแสดงตนจนเป็น นที่ ยอมรับได้ ลูกค้ำท่านนี้ จะต้องออกจากคาสิโน

เด็กที่ไม่ได้รับการดูแล

เป็นภาระหน้าที่ ของ Crown ที่ ทุ่ม จะทำให้ทุกท่านที่ ใช้สิ่ง งอำนวยความสะดวกและบริการของเรา นใจได้ว่าจะได้รับการปลอดภัย ด้วยเหตุนี้ พ่อแม่หรือผู้ปกครองที่ พาเด็กหรือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มาที่ Crown จะต้องปล่อยให้พวกเขาไม่ได้รับการดูแล รวมถึง ขณะเข้าพื นที่ โรงแรมของเรา ลูกค้ำที่ มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จะไม่ได้รับอนุญาตให้ เข้าพื นที่ โรงแรม Crown เว้นแต่จะเข้าพื นที่ ร่วมกับผู้ปกครองตามกฎหมายหรือผู้ใหญ่ที่ สามารถรับผิดชอบได้

ที่ มงาน Crown ได้รับการฝึกอบรมให้ทำการแจ้งไปยังที่ มงานรักษาความปลอดภัย Crown Security เมื่อพบเห็นเด็กที่ อยู่พื นที่ หรือผู้ใหญ่ที่ มีอายุต่ำกว่า 18 ปี

ที่ มงานรักษาความปลอดภัย Crown Security จะทำงานภายใต้การสนับสนุนของที่ มงาน Crown PlaySafe ของเรา เพื่อ อีพ ซูจน์ที่ งสิ่ง งดังกล่าวต่อไปนี้

- • การแสดงตนของเด็กหรือเยาวชน
- • ที่ อยู่ของพ่อแม่หรือผู้ปกครอง
- • หลักฐานว่าบุคคลนั้นเป็นพ่อแม่หรือผู้ปกครองของเด็ก

หากมีความจำเป็น เร็ ้องนี้ อาจถูกส่งต่อไปยังตำรวจ และ/หรือ หน่วยยามคุ้มครองเด็ก

การถอนเงิน การให้เครดิต และการกู้ยืม

ลูกค้ำผู้ได้รับเงินรางวัลอาจขอรับการชำระหนี้ (ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้) บางส่วนหรือทั้งหมด ด้วยเงินสด (หรือ อีพ ซูจน์ที่ ยืมเข้าเงินสด); เช็ค; การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี); หรือ อีพ

Crown Sydney เป็น โอกาสให้ ลูกค้ำได้ มีความผ่อนคลายด้วยการชำระหนี้ บางส่วนหรือทั้งหมด ด้วยเช็คหรือการ โอนเงิน โดยไม่มี การกำหนดจำนวนเงินรางวัลขั้นต่ำหากใช้ตัวเลือกนี้ นี้ อาจเป็นแนวทางปฏิบัติที่ ดี เพื่อ ให้อุ่นใจว่าท่านยังอยู่ภายในข้อจำกัด และปกป้องเงินรางวัลของท่านจากความเป็นไปได้ที่ อาจใช้เพื่อ เล่นการพนันต่อไป

Crown จะไม่ให้ เครดิต หรือ อีพ ซูจน์ ที่ มี ที่ นพำนักในออสเตรเลีย โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ เล่นการพนัน นอกจากนี้ กฎหมายอนุญาต ลูกค้ำสามารถเปิดบัญชี เงินฝากหรือ อีพ ซูจน์ เกมอิเล็กทรอนิกส์ (Ezpay) เพื่อ วัตถุประสงค์ในการเล่นเกม

สามารถขอ อีพ ซูจน์ที่ งรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แผนกการเงิน ทุกแห่งของ Crown Casino

ตู้เอทีเอ็ม

ตู้ที่ เอ็มอยู่ห่างจากคาสิโน และตั้ง อยู่ตำแหน่งและ/หรือ จำกัดตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

แสงสว่าง

ในคาสิโน นี้ นมี แสงสว่างเพียงพอเพื่อให้ท่านมีความปลอดภัย และเพื่อให้แน่ใจว่าที่ มงานของเราสามารถให้บริการท่านได้ ระบบแสงสว่างของเราเป็นไปตามกฎหมายการเล่นเกมที่ เกี่ยวข้อง

นพฟ้า

นพฟ้า จะแสดงบน ETG และหน้าจอบนโต๊ะเกม เพื่อให้ ลูกค้ำสามารถรับรู้เวลาที่ ผ่านไป

ทางเลือกอื่นนอกจากการเล่น

ลูกค้ำของ Crown สามารถเพลิดเพลินกับความบันเทิงหลากหลายรูปแบบนอกจากการเล่น รวมถึง บาร์ ร้านอาหาร และสิ่ง งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบ

Crown จะไม่อนุญาตให้บุคคลที่ แสดงอาการมี นเมาหรือ ออ้อย่ายใต้ฤทธิ์ ของยาเสพติด ดนออกเหนือ จากแอลกอฮอล์เล่นพนันหรือ อดิ มพ ในในคาสี โน ภายใต้กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง จะถือว่าบุคคลใดผู้มีอาการ มี นเมา ถ้าพบว่า การพูดจา การทรงตัว การให้ความร่วมมือ หรือ พฤติกรรมของเขาหรือ เธอดู เหมื่อนจะ ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัด และมี เหตุผลที่ เชี่ยวชาญว่าสถานการณ์ดังกล่าวเป็น ผลมาจาก การบริโภค เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์หรือ ยาเสพติด อดิ มพ ๆ

การโฆษณา และการส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน

การโฆษณาของ Crown ที่ กล่าวรวมถึงการเล่นการพนันเป็น หนึ่งใน ทางเลือกเพื่อ อกความบันเทิงและการพักผ่อนที่ หลากหลาย

การโฆษณาและการส่งเสริมการขายของ Crown Sydney เป็นไปตามพระราชบัญญัติ และข้อบังคับที่ เกี่ยวกับการควบคุมคาสี โน ซึ่ง รวมถึงกฎ กฎหมาย และข้อบังคับอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการโฆษณา ทั้งนี้ การโฆษณาและการส่งเสริมการขายจะตั้งอยู่เป็นไปตามสิ่ง ดังต่อไปนี้

- ไม่สนับสนุนให้มีการฝ่าฝืน กฎหมาย
- ไม่มี เด็กมาเกี่ยวข้อง
- ไม่เป็นความเท็จ ซึ่ง ก่อให้เกิดเข้าใจผิด หรือ หลอกลวง
- ดำเนิน การตามความเหมาะสม มี ศักดิ์ศรี และมี รับผิดชอบที่ ดี ตามหลักปฏิบัติ ในประมวลจริยธรรมการโฆษณาที่ เกี่ยวข้องซึ่ง ที่ บังคับใช้อยู่
- ไม่แนะนำว่าผลลัพธ์ที่ แน่นอนจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพนันคือ อกจะต้องชนะ
- ไม่แนะนำว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเล่นการพนันมี แนวโน้ม ที่จะทำให้ออกาสทางการเงินของบุคคลดีขึ้น
- ไม่แนะนำว่าทักษะของผู้เล่นสามารถมี อิทธิพลต่อผลลัพธ์ของเกม ซึ่ง เป็นเกมเสี่ยงโชคเท่านั้น
- ไม่แสดงภาพหรือ อกส่งเสริมการขายบริโภค เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ขณะ เล่นการพนัน

การโฆษณาและการส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน จะอยู่ภายใต้กระบวนการตรวจสอบภายในที่ เข้มงวด เพื่อให้แน่ใจว่าเราปฏิบัติตามขอบเขตตามที่ กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าเรานั้น ได้ดำเนินการในสิ่ง ดังต่อไปนี้

- ไม่จงใจทำการตลาดโดยตรงกับ บุคคลที่ ถูกกีดกัน
- ไม่แสดงภาพบุคคลที่มี อายุต่ำกว่าสิบแปด (18) ปี ซึ่ง รวมถึงการไม่แพร่ภาพนอกเหนือ จากวิธีการตามที่ กฎหมายหรือ มาตรฐานที่ นำมาบังคับใช้
- ไม่กำหนดเป้าหมายไปยังกลุ่มเปราะบางหรือ อก้อยโอกาส
- พิจารณาและประเมินว่าการโฆษณาและการส่งเสริมการขายที่ เราเสนออาจปรากฏภาพบุคคลในลักษณะที่ เป็น การเลือกปฏิบัติ ต่อบุคคล หรือ อกส่วนใดส่วนหนึ่ง ของชุมชนที่ ว่าด้วยเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติ เพศ อายุ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความพิการ หรือ อกความเชื่อ อกางการเมื่อง
- แจงให้ลูกค้าทราบถึง ข้อจำกัด เช่น อกไข และข้อจำกัดที่ บังคับใช้ หรือ อกข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อจำกัด เช่น อกไข และข้อจำกัดที่ อกอาจพบเห็นได้ภายหลัง

สิ่งที่เราเลือกส่งให้กับท่าน

Crown จะไม่ส่งสิ่ง อกสารทางการตลาดแบบตรงไปยังลูกค้า เว้นแต่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมในการรับการส่ง อกสารทางการตลาดแบบตรง หรือ อกจรรยาบรรณ Crown PlaySafe จะช่วยให้ออกมั่นใจว่าลูกค้า จะสามารถกระทำสิ่ง ดังต่อไปนี้ ได้

- ลงทะเบียน สำหรับบัตรผู้เล่นหรือ อกโปรแกรมความภักดี โดยไม่จำเป็นต้องให้ความยินยอมในการรับการส่ง อกสารทางการตลาดแบบตรง หรือ อกต้องมี ขั้นตอนเพิ่มเติม เพื่อให้ อกเลือกไม่รับการส่ง อกสารทางการตลาดแบบตรง และเป็น ที่ แน่นอนว่า ลูกค้าสามารถยกเลิกการรับการส่ง อกสารได้ตลอดเวลา
- ยกเลิกการรับส่ง อกโฆษณาต่างๆ ภายในห้าวัน นับจากวันที่ อกยกเลิกการสมัคร หรือ อกในกรอบเวลาที่ สั้น นลง ตามที่ กฎหมายกำหนด
- เลือกไม่รับการส่ง อกสารเมื่อ อกเข้าร่วมเป็น สมาชิก อก Crown Rewards

Crown จะไม่ส่งหรือ อกส่ง อกสารโดยตรงผ่านโฆษณาหรือ อกส่ง อกส่งเสริมการขายใด ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นพนันไปยังลูกค้าที่ ได้มีการกีดกัน Crown จะไม่ให้เครดิต บัตรกำนำ น หรือรางวัล หรือ อกสิทธิประโยชน์ใด ๆ เพื่อ อกส่งเสริมให้ บุคคลใดให้ความยินยอมหรือ อกยังคงให้ความยินยอมในการทำการส่ง อกสารทางการตลาดแบบตรงต่อไป

ความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า

สำหรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นและหลักจรรยาบรรณนี้ ได้แก่

- การกรอกแบบฟอร์มข้อเสนอแนะที่ www.crownsydney.com.au/plan-your-visit/contact-us
- การติดต่อ Crown ทางโทรศัพท์ที่ 02 8871 7188
- การส่งจดหมายไปที่ 1 Barangaroo Ave, Barangaroo NSW 2000
- การส่งจดหมายด้วยตนเองไปที่ ที่ มงาน Crown PlaySafe

เราให้ คำมั่น ว่าจะทำให้ แน่ใจได้ว่าข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ ได้รับจะได้รับการดำเนินการดังต่อไปนี้

- ได้รับจัดการและตอบกลับตามเวลาและรูปแบบที่ เหมาะสม
- ได้รับการสอบสวนโดยละเอียด
- ได้รับการบันทึกไว้ในระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ Crown โดยที่ มงาน Crown PlaySafe (เท่าที่ เป็นไปได้)
- ได้รับการจัดการและแก้ไขตามกฎหมายที่ บังคับใช้

ข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมดจะได้รับการตอบรับภายในสามวันทำการภายหลังจากที่ ได้รับข้อร้องเรียน หากสามารถกระทำได้ และเราจะแจ้งผลการดำเนินการภายในเจ็ดวันทำการ ณ สถานที่ ที่ ท่านได้ติดต่อมาในครั้ง แรก (เว้นแต่จะต้งทำการสอบสวนเพิ่มเติม)

Crown จะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ ที่ มีตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงการปกป้องความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของลูกค้าของเรา ในการจัดการและผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า

ในกรณีที่ การร้องเรียนเกี่ยวกับการเล่นยังคงไม่ได้รับการแก้ไข ลูกค้ามี สิทธิ ที่ จะยื่น ร้องเรียนโดยตรงกับ Liquor and Gaming NSW

การติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ

รายละเอียดติดต่อของ CROWN

NAME	NUMBER	EMAIL
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	cps@crownsydney.com.au crownsydney.com.au/crown-playsafe

รายละเอียดติดต่ออื่น ๆ

NAME	NUMBER	WEBSITE
GambleAware NSW	1800 858 858 <i>(24-hour service) (Interpreter services available)</i>	gambleaware.com.au gambleaware.nsw.gov.au gamblinghelponline.org.au (features 24/7 online chat)
NSW Aboriginal Safe Gambling Services	Telephone (02) 4023 8080	aboriginalsafegambling.com.au
Lifeline	13 11 14	lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au



Crown PlaySafe

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