

BLACK RHINO GROUP

Responsible Gambling
Code of Conduct
(Turkish)

Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu

1. Tanımlar

Bu Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu kullanılan terimler Kumar Düzenleme ile tutarlı Yasası

2003 (Kanun) metinde aksi belirtilmedikçe veya aksi belirtilmedikçe.

2. Böyle bir yasa hazırlanması

Bu Davranış Sorumlu Kumar Oynama Kodu Avustralya Otelleri Derneği (Victoria) tarafından

hazırlanan ve benimsenmesi için oyun yerleri için hazır olacaktır. Bu Davranış Kuralları, bunu kolayca

müşteriler tarafından anlaşılması sağlayacak şekilde yazılmıştır. Bu düz İngilizce yazılmış ve kültürel

ve dilsel açıdan farklı kökenden gelen müşterileri de dahil olmak üzere müşterileri, makul erişilebilir

olması gibi bir şekilde sunuluyor niyetiyle hazırlanmıştır.

3. Durumu

Bu Kodu müşterilere istekleri üzerine yazılı olarak sunulacaktır. Bu müşterileri bildiren bir işaret oyun

odasında oyun odası girişinde veya kasiyer sergilenecektir.

Kod da mümkün mekan web sitesinde nereye toplum dillerinde mevcut olacak. Diller arasında şunlar

olabilir:

- Yunanca
- İtalyan
- Vietnamca
- Çince
- Arapça
- Türk
- İspanyol

4. Sorumlu Kumar Mesaj

Aşağıdaki ileti oyun odası ve / girişinde veya kumar odasındaki kasiyer sergilenecek:

"Bu mekan müşterilerimizin bakımı ve sorumlu kumar yüksek standartları sağlama konusunda

kararlıdır. Davranış Sorumlu Kumar Kod bunu nasıl açıklar.

Tüketicilerin bilinçli seçimler var ve kendi koşullarına göre makul ve mantıklı tercihler yapabildikleri

taktirde düzenli bir ortamda Sorumlu kumar olduğunu. Bu, kumar sektörü, hükümet, bireylerin ve

toplumların toplu eylem ile paylaşılan bir sorumluluk demektir. "

5.. Sorumlu Kumar Bilgi

Bu mekan broşür, afiş ve Electronic Gaming Machine (EGM) ekran Oyuncu Bilgi görüntüleri (PID) dahil

olmak üzere çeşitli şekillerde, sorumlu kumar bilgileri görüntüleri.

Örnekleri şunlardır:

- a) Nasıl sorumlu kumar için
- b) Ön-şartlar kararı yapmak ve tutmak için nasıl destek hizmetleri c) durumu
- d) kazançların ödeme politikası
- kumar için kredi sağlanması e) yasağı
- f) mekan kendini dışlama programı

Bu kumarhanenin bir kendini ihraç etme programı sağlar. Program hakkında bilgi almak isteyen

müşterilerimiz Sorumlu Oyun Görevlisi / Kumarhane Nöbetçi Müdürü ile konuşmak ya da oyun

odasında görüntülenen Kendini İhraç broşürün bir kopyasını teslim alabilirsiniz.

Mekan ekranları da periyodik olarak sorumlu kumar ipuçlarını göster ve kumar sorunu destek

hizmetleri için bilgiler arasında olabilir. (Mekan bu bilgileri görüntüleme yeteneğine ekranları

bulunan yerlerde bu geçerlidir.)

g) Daha fazla bilgi

Bu mekan da dahil olmak üzere sorumlu kumar ile ilgili daha fazla bilgi sağlamaktadır:

- Nasıl Federal Hükümet'in 'Para Akıllı' www.moneysmart.gov.au erişmek için
- kumar ve aileleri veya arkadaşları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini dışlama programları ve

Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu www.problemgambling.vic.gov.au (veya benzeri devlet ev bütçesi

web sitesi) nasıl bulabilirim.

6. Kumar Ürün Bilgisi

Kazanma şansını da dahil olmak üzere her Electronic Gaming Machine (EGM) oyun için kurallar,

makinede Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) ekranlar giderek mevcuttur. PID ekranları hakkında bilgi

personeli ve / üyesi veya oyun odası içinde mevcut Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) broşür, okuyarak mevcuttur.

7. Müşteri Sadakat Programı Bilgi

Bir müşteri sadakat programı bu mekandan tarafından sunulan yerlerde bir broşür katılımcılara

mevcut müşteri sadakat programı hakkında gerekli ayrıntılı bilgiyi müşterilere sunulacaktır. Bu

bilgiler, sadakat programı kuralları ve nasıl ve ne zaman senin tahakkuk ve itfa içerecektir.

Katılan müşteriler mekan tarafından belirlenen periyodik olarak doğrudan posta ya da e-posta

yoluyla da sadakat düzeninin bir parçası olarak elde etmiş olduğunuz herhangi bir yararları hakkında

bilgilendirilecektir.

8. Ön-şartlanma Stratejisi

Bu mekan kendi koşullarına göre zaman ve para limiti ayarlamak için Elektronik Oyun Makineleri

(EGM'lerde) play müşterilerini teşvik eder. Oyun odasında ve EGM'lerde üzerine Sorumlu kumar

tabela bir sınır koymak ve buna tutarak bir ön taahhüt karar vermek için bir müşteri yardımcı

olacaktır.

Bu mekanda bulunan tüm EGM'lerde bir oyun oturumu sırasında harcanan para ve zaman miktarı

izlemek için bir oyuncu sağlar. Mekanizmasını çalıştırma hakkında bilgi mekan personeli edinilebilir

ve Oyuncu Bilgi Ekranı (PID) broşürde mekan görüntülenir. Bu bilgiler, önceden taahhüt kararını verdi

bir müşteri destek sunuyor.

9. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekanda bulunan personel, müşterilerinin sürekli farkında olmak ve Sorumlu sunma ilkesine

sorumluluğu dahil olmak üzere müşteri hizmeti sürekli yüksek düzeyde sağlamayı taahhüt ediyoruz.

Personeli, indüksiyon parçası olarak Kodu eğitim alırlar.

Bu mekanda, mekanın açık olduğu her zaman kullanılabilir bir aday Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi

/ Kumarhane Nöbetçi Müdürü.

Kumar sorunu servisler ya da kumar sorunu olduğu gösterir işaretler hakkında bilgi için bir personel

veren bir kişi, yardım ve gerekli eylem için Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi / Kumarhane Nöbetçi

Müdürüne yönlendirilir.

Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir müşteriye yardım sunacak bir personel

tarafından yaklaştı edilecektir.

Kumar sorunu göstergeleri içerebilir, ancak, müşteriler kim sınırlı değildir:

- i. kumar sorunu ile ilgili bilgi arayan bir personel yaklaşımı;
- ii. onların kumar davranışları ile ilgili sorunlar yaşıyorsanız, kendilerini tanımlamak;
- iii. ara vermeden uzun süre kumar oynamak;
- iv. mekan personeli ile temas etkileşim kaçınarak kumar;
- v istekleri çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para yapmak;
- vi. kumar sorunu broşürlerin bir stok harmanlamak;
- vii. Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar göstermek ve
- viii. kumar ise saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış göstermektedirler.

Bu tür müşteriler ile etkileşim süreci uygun bir mekan personeli tarafından durum değerlendirmesi

ile duruma göre ölçülen yardımı içerir. Bu etkileşim şeklinde olabilir:

- i. müşterinin yiyecek ve içecek dikkate teşvik oyun makineden oyun bir ara sağlayacak yerde kullanılabilir sunar;
- ii. müşteri müşteri gizli bir şekilde uygun destek bilgi isteme şansına sahip kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde bazı içecekler (çay veya kahve örneğin bir bardak) sunan;
- iii. mekan ayrılmak amacıyla seyahat düzenlemeleri ile müşteri yardım

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi müşterilere ilişkin kayıtlar Kayıt ve eylemin de bir Sorumlu Kumar

Oynama Olay kaydedilir. Bu kayıt Gizlilik Yasası kapsamındadır. Olay kayıt dahil edilecek detayları

şunlardır:

- i. tarih ve olay anında;
- ii. personelin isim (ler) (s) dahil;

iii. müşterinin adı (varsa) dahil;

iv. bir anahat veya olayın bakış;

v eylem personel (örneğin: Gambler Yardım / Yoksun bilgi sağlanması) tarafından alınan;

10. Personel ile Etkileşim

Kanuna göre, bu mekanın çalışanları istihdam seyrinde iken oyun makineleri üzerinde kumar

oynamak için izin verilmez.

Zaman zaman değiştirebilir, bir kumarhanenin personelle özel işveren yöne bağlı olarak, bu mekanın,

izinli olan çalışanların kendi oyun lisansı kimlik takmayan, üniformalı olmayan ve devamsızlık

olmuştur sağlayarak yerde kumar olabilir Onların en son mekanda kumar oyanayabilirler beri mekan.

O bir kumar sorunu olduğunu gösterir herhangi bir personel gizli bir şekilde mekan operatörü (ilgili

kişi) tarafından danışmanlık desteği bilgi verilecektir. Bu tür personeli varsa dışı kumar ile ilgili

görevlerini sürdürmeye teşvik edilebilir.

11. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri Etkileşim

Bu mekan bölgedeki kumar sorunu destek hizmetleri ve ilgili kuruluşları ile güçlü bağlantıları

sürdürmeye kararlıdır. Bu mekanda çalışan Adalet Bakanlığı da yerel Gambler Yardım ve tayin Yer

Destek İşçileri (vsw) ile düzenli aralıklarla toplantılar başlatacaktır.

Bu toplantıların • örnekleri şunlar olabilir:

Yerel Gambler 's Help hizmeti tarafından bir yıllık personel eğitim oturumu, Toplanma o;

Yer Operatör / Yöneticisi ve Gambler Yardım hizmet veya tayin vsw veya arasındaki o yıllık toplantılar

hizmetleri desteklemek için e-posta yoluyla o düzenli temas.

Bu toplantılara ilişkin ayrıntılar bir Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında tutulacak / Oyun odasında

bulunan için kaydolun. Toplantı bilgileri içermelidir:

• toplantının saati ve tarihi;

Toplantıda • katılanlar;

• konuşulan konular;

• sonuçları / toplantının işlemler;

• Bir sonraki toplantı tarihi.

12. Müşteri Şikayetleri

Uyum ile ilgili bir şikayet ve bu Davranış Kuralları, işleyişi olan bir müşteri mekan yönetimi doğrudan

yazılı olarak yapmak gerekir. Tüm şikayetler bu Kanunun çalışması ile ilgilidir emin olmak için mekan

yöneticisi tarafından kontrol edilecektir. Kod çalışması ile ilgisi olmayan müşteri hizmeti veya

makinelere ilgili şikayetler Nöbetçi Müdürü yönlendirilmelidir. Sorulduğu takdirde mekan çalışanları

müşterilere bu süreçte yardımcı olacaktır.

Şikayetler hassas ve en kısa zamanda ele alınacaktır.

Şikayetler aşağıdaki şekilde çözülecektir:

- tüm şikayetler derhal kabul edilecektir;

O kodun çalışması ile ilgili olmayan gibi şikayeti araştırmak için karar • Eğer, müşteri bilgi verilecektir;

- şikayetin soruşturma sırasında, Mekan Müdürü şikayet konusu ile ilgili ilgili personelin bilgi

isteyebilir;

- Yer Manger müşteri makul ve Davranış Sorumlu Kumar Kanunu uyarınca tedavi edilip kurmaya

çalışacaktır;

Şikayetiniz kanıtlanırsa • eğer, Mekan Müdürü detay sorunu çözmek için alınacak bir eylem olacaktır;

- müşteri her zaman şikayet sonucu haberdar olacak;

- şikayetin Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Kayıt tutulacaktır;

İstenirse şikayetle ilgili bilgi • VCGR sağlanacaktır.

Bir şikayet yerde çözülemiyorsa Eğer hakemler ve Arabulucular Avustralya (IAMA) Enstitüsü'ne

çözünürlük için gider. Şikayet katılan iki taraf IAMA temasa geçebilirsiniz. Parti ya IAMA web

sitesinde (www.iama.org.au) gidebilirsiniz Bir şikayeti başlatmak için, bir Uyuşmazlık Çözümleyici

formu indirmek ve sonra IAMA için ilgili ücretle birlikte tamamlanmış bu formu gönderin.

Kod yapılan tüm şikayetlerin ilgili Dokümantasyon Sorumlu Kumar Klasör gerektiği gibi / VCGR

tarafından erişim için kayıt tutulmalıdır.

13. Reşit olmayanlar tarafından Kumar üzerindeki yasağı ile Uyum

Küçüklerin kumar oynaması yasaktır. İşaretler giriş küçüklerin yasaklayan her oyun odası girişinde bulunmaktadır. Tüm mekan personeli bir müşterinin yaş tereddütleriniz varsa yaş belgeleri kanıt aramak için sorumluluğumuz var. Yaş belgelerin ilgili delil tesis edilemezse, müşterinin kumar odasından çıkması talep edilmelidir.

14. Kumar Çevre

Müşteriler oyun makinesi oyundan düzenli olarak ara vermeleri teşvik edilecektir. Bu teşvik, mekanın seslendirme sistemi bir duyuru şeklinde olabilir ve şunları içerebilir:

- O sabah çay hazır olduğunu duyurmak;
- Üyeler çekilişini duyurmak;
- alanı içerisinde olmayan diğer oyun ilgili müşteri faaliyetlerinin başlamasından duyuran.

Yer personeli de müşterilerinin faaliyetlerini izlemek ve uzatılmış ve yoğun kumar yapan müşterileri vazgeçirmek için uygun etkileşim olacaktır. Bu etkileşim, yiyecek ve içecek durumu ile ilgili müşterilerine karşı personeli tarafından başlatılan genel misafirperverliği katılımı ile tutarlı diyalog şeklinde olabilir.

Müşterilerin zamanın geçişi farkında olacak şekilde Saatler mekanın temel alanda yer alacak. Mekan etkinlikleri hakkında duyurular, personel zaman geçineceğim.

15. Finansal İşlemler

Bu mekan çekinizi değildir. Bir müşteri bir çek bozdurmak istiyor ise, personelin mekan çeklerini değil ki müşteri bildirecektir.

Bu mekanda bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$ 2,000 'nakit ve / veya çekle ödenebilir.

Yasaya göre kazanç veya \$ 2,000 veya daha fazla birikmiş kredi tüm nakit için yapılmış olamaz çek, tümüyle ödenmesi gerekir. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredileri olarak verilemez.

Bir Ödülü Ödeme Kayıt oyun odasında korunur.

16. Sorumlu Reklam ve Promosyonlar

Kumar ürünleri Victoria yasaktır Electronic Gaming Machine (EGM) reklam Un-İstenen. Tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm gayri-EGM reklam Ulusal Reklamcılar Derneği

Avustralya tarafından kabul edilen etik reklam kodları ile uyumlu olacaktır.

Ayrıca, bu mekan reklam malzemeleri olacak sağlayacaktır:

- , yanlış, yanıltıcı veya bahis oranları, ödüller veya kazanma şansı konusunda aldatıcı olamaz
- yayınlanmadan önce ödül kazanan olarak tanımlanan herhangi bir kişinin rızası var
- Doğada saldırgan veya ahlaka aykırı olmayacaktır
- kumar maddi durumu düzeltmek için makul bir strateji olduğu konusunda bir izlenim yaratmak

değil

Kumar ürünleri satın alırken • alkol tüketimi teşvik değil.

17. Kod gözden

Bu Kodu Kumar Düzenleme Yasası 2003 ve ilgili Bakanlar Tarifleri uymasını sağlamak için her yıl

gözden geçirilir. Kod yazar - Avustralya Otelleri Derneği (Victoria) - mekan işletmecileri katılımcı

adına yıllık gözden kolaylaştıracaktır.

Operasyon ve önceki 12 ay boyunca Kod etkinliğini de bu zamanda gözden geçirilecektir.

Gözden

mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri de dahil olmak üzere ilgililerin

görüşünü almaktadır.

Gerekli değişiklikler not nerede ve sonra olası uygulanacaktır. Tüm değişiklikler mekanın

Sorumlu

Kumar Oynama Klasör / sicile kaydedilecektir.