

คราวน์ส เพลย์เซฟ เพิร์ท (Crown's Playsafe Perth) หลักจรรยาบรรณ



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



CROWN

สารบัญ

CROWN PLAYSAFE	2
การแนะนำหลักจรรยาบรรณ	3
ภาระหน้าที่ของ CROWN	3
ต่อบริการเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ	
การประเมินคุณค่าต่อหลักจรรยาบรรณ	3
ข้อมูลสำหรับลูกค้าทุกคน	4
ศูนย์ CROWN PLAYSAFE	5
การให้คำมั่นล่วงหน้าและการจำกัดเงินหรือเวลา	7
ใบแจ้งกิจกรรมผู้เล่น	7
ข้อมูลประเภทการพนัน	8
โปรแกรมการพักการเล่น	8
การสร้างความปลอดภัย - การพักการเล่นด้วยตนเอง	8
การช่วยเหลือโดยบุคคลอื่น - การยื่นพักการเล่นโดยบุคคลที่สาม	9
การพักการเล่นโดยไม่สมัครใจ	9
การอุทธรณ์การพักการเล่น	10
การฝ่าฝืนการพักการเล่น	10
การสิ้นสุดการพักการเล่น	11
การฝ่าฝืนการพักการเล่น	11
การเพียรวังลูกค้าของเรา	13
สัญญาณที่สังเกตได้จากปัญหาในการเล่น	14
ความช่วยเหลือและการปฏิสัมพันธ์	16
การบันทึกข้อมูล	17
การหยุดพักระหว่างเล่น	17
สภาพแวดล้อมในการเล่น	19
ทีมงาน CROWN	19
ทีมงาน CROWN PLAYSAFE	20
ผู้เชี่ยวชาญ	21
เด็กที่ไม่ได้รับการดูแล	22
การถอนเงิน การให้เครดิต และ การกู้ยืม	22
ตู้เอทีเอ็ม แสงสว่าง และ นมฟกา	22
ทางเลือกอื่นนอกจากการเล่น	23
บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบ	23
การโฆษณา และ การส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน	24
สิ่งที่เราเลือกส่งให้ท่าน	25
ความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า	26
การติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ	27

CROWN PLAYSAFE

Crown PlaySafe คือ พันธกรณี ของเราในการมอบประสบการณ์การเล่นเกมที่ มีความปลอดภัย รับผิดชอบ และสนุกสนาน เราประสงค์ ให้การเล่นเกมที่ Crown นี้ เป็นแหล่ง สร้างความบันเทิงทางสังคมที่ สนุกสนานขึ้น เลิศสำหรับลูกค้ำทุกท่าน

สำหรับลูกค้ำส่วนใหญ่แล้ว การเล่นเกมที่ Crown เป็นประสบการณ์ที่เป็นที่ ชื่นชอบและเปี่ยมไปด้วยความเพลิดเพลินแก่ของลูกค้ำ อย่างไรก็ตามเราเข้าใจว่าลูกค้ำบางรายอาจมี ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเล่นเกมซึ่ง อาจส่งผลต่อตัวลูกค้ำเอง ครอบครัว และชุมชนในวงกว้าง ซึ่งสิ่ง นี้ ได้มี บทบาทของ Crown ที่ ทุ่มเท ที่จะมอบความปลอดภัยและประสบการณ์ที่มีความสนุกสนานในการเล่นเกมนั้นให้กับลูกค้ำของเรา ทางเรามี พันธกิจ ที่ ทุ่มเท จะเห็นลูกค้ำของเราได้รับผลกระทบจากการเล่นเกมที่ Crown ให้ น้อยที่สุด

Crown PlaySafe เป็นความคืบหน้า เร็วของเราเกี่ยวกับ “การเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ” Crown PlaySafe เป็นความคืบหน้า ใหม่และเป็นแนวทางการดูแล เพิ่มเติมในสิ่งต่อไปนี้

- จัดวางความเป็นอยู่ ดี ของลูกค้ำให้ เป็นจุดสำคัญในการดูแลของเรา
- ขยายขอบเขตของการทุ่มเท ของเราให้ การทุ่มเท นี้ ช่วยเหลือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเล่นเกม ไปเป็นการป้องกันผลกระทบที่ อาจจะเกิดขึ้น ตั้งแต่นั้น
- ทุ่มเท นี้ จะทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวิจัยและการประเมินผลอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงการเชื่อมโยงลูกค้ำกับผู้ที่ มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม นักวิจัยอิสระ และผู้เชี่ยวชาญบางส่วน เสียก่อนอื่น ๆ เพื่อ ที่จะออกแบบประสบการณ์ที่ดี และปลอดภัยให้กับลูกค้ำ

หลักจรรยาบรรณของ Crown PlaySafe (‘หลักจรรยาบรรณ’) นี้ แสดงให้เห็นถึง พันธกรณี ของ Crown ในที่ จะใช้ ทุ่มเท นี้ ทั้งหมด เพื่อ ป้องกันไม่ให้ลูกค้ำประสบปัญหาอันเป็น ผลจากการเล่นเกมที่ Crown

นอกจากนี้ หลักจรรยาบรรณยังได้อธิบายถึงโปรแกรมและความช่วยเหลือสำหรับลูกค้ำทุกท่านไม่ว่าจะเป็น ความช่วยเหลือในการเพิ่มทางเลือกอย่างมี ขอบเขต การเรียนรู้เกี่ยวกับ เครื่องมือ ต่าง ๆ ที่ ช่วยให้เล่นเกมอย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น หรือการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อกังวลที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมพนัน

เนื่องจากเราทุ่มเท นี้ จะสร้างสิ่ง ที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ให้กับลูกค้ำของเรา ดังนั้น เราจึงมีความยินดี เสมอในการรับฟังสิ่ง ต่าง ๆ จากลูกค้ำของเรา นอกจากนี้ เรายังให้ ทุ่มเท นี้ จะทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ บริการอย่างดีที่สุด เราให้ความสำคัญต่อความคิดเห็น จากลูกค้ำของเราเกี่ยวกับการส่งมอบประสบการณ์การเล่นเกมที่ ปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และเปี่ยมไปด้วยความเพลิดเพลิน

ในเอกสารนี้ การอ้างอิงถึง “Crown” จะหมายถึง Crown Perth

คำแนะนำเกี่ยวกับหลักจรรยาบรรณ

หลักจรรยาบรรณของเราเป็นการสนับสนุนต่อความทุ่มเท นี้ ของ Crown เพื่อ การเล่นเกมอย่างปลอดภัย และการป้องกันปัญหาจากการเล่นเกม รวมถึง ใช้ เป็นแนวทางในการมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ำของเราในทุกวัน

ภาระหน้าที่ของ Crown ต่อการบริการเล่นการพนันอย่างมีความรับผิดชอบ

หลักจรรยาบรรณได้ กำหนดภาระหน้าที่ และพันธกิจ ของ Crown ที่ จะดำเนินการในการมี ดังต่อไปนี้

- ให้ บริการของการเล่นเกมในสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัย
- ทำตามขั้นตอนที่ เหมาะสมทั้งหมดในการป้องกันไม่ให้ลูกค้ำได้รับปัญหาจากการเล่นเกมที่ Crown
- ดำเนินการตามขั้นตอนที่ เหมาะสมทั้งหมดในการเฝ้าสังเกตลูกค้ำที่ แสดงสัญญาณว่าอาจมี ปัญหาจากการเล่นเกม และเพื่อ ฝ่าฝืน ระวังสวัสดิภาพของลูกค้ำ
- เข้าแทรกแซงเมื่อ เราสังเกตเห็นถึง สัญญาณที่ ลูกค้ำแสดงออกถึง ปัญหาจากการเล่นเกม เพื่อ อนุมัติการช่วยเหลือและลดปัญหา นี้
- ดำเนินการเพื่อ ให้แน่ใจว่าสมาชิกในทีม มี ทีมทักษะและผ่านการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเพียงพอที่จะ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของหลักจรรยาบรรณได้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึง มีความกระตือรือร้น ในการเฝ้าระวังลูกค้ำเพื่อ ोकอยสังเกตสัญญาณที่ อาจบ่งบอกว่าลูกค้ำเกิดปัญหา

การประเมินหลักจรรยาบรรณ

Crown ทบทวนหลักจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปี ละหนึ่ง ครั้ง เพื่อ ให้เราแน่ใจถึง ความมีประสิทธิภาพในการสร้างสภาพแวดล้อมในการเล่นเกมที่ ปลอดภัยของเรา

ข้อมูลสำหรับลูกค้าทุกท่าน

ทางเราพยายามเป็นอันมากที่จะให้ลูกค้าทุกท่านได้รับข้อมูลที่
เกี่ยวข้องรวมถึงการช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างทันก่วงที่ ซึ่ง ข้อมูลใน
ส่วนต่อไปนี้ จะแสดงให้เห็นถึง ส่วนนี้ ให้ภาพรวมของโปรแกรมและ
แนวทางที่ Crown ใช้ในการขับเคลื่อนในการสร้างประสบการณ์การ
เล่นเกมที่มีความปลอดภัยและเพลิดเพลิน

จับสามารถหาสำเนาของหลักจรรยาบรรณได้ที่ไหน



ที่ แผนกต้อนรับของ Crown Perth Casino หรือที่
บริเวณแผนกรับจ่ายเงิน (มีสำเนาที่ได้รับการพิมพ์
และ คิวอาร์ โค้ด)



ที่ Crown PlaySafe Center ด้วยตนเอง หรือ
โทรศัพทไปที่ 1800 801 098



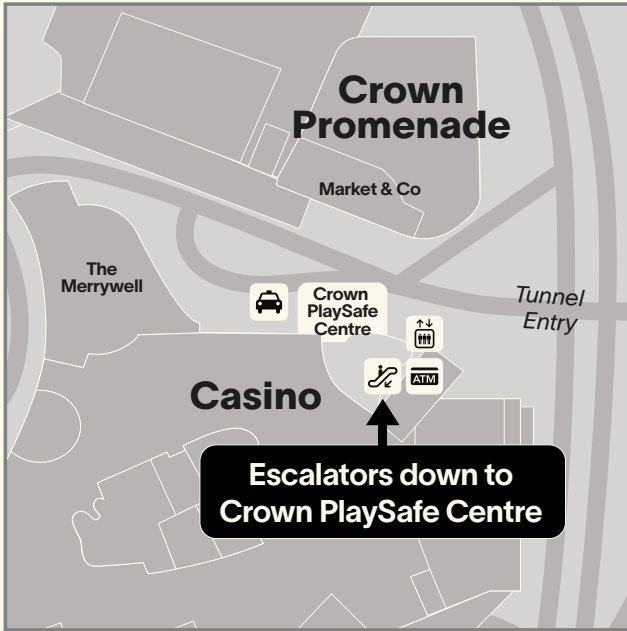
ทางออนไลน์ที่ www.crownperth.com.au/crown-playsafe ซึ่งท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ
เล่นการพนันที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถ
ดาวน์โหลดสำเนา หลักจรรยาบรรณของเราได้

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre เปิดให้บริการในช่วงเวลาทำการของ
คาสิโน ลูกค้าทุกท่านยังสามารถติดต่อกับทีม Crown PlaySafe ได้
ทางโทรศัพท์ นอกเวลาทำการดังกล่าว ศูนย์ดังกล่าวจะเป็นสถานที่
สำหรับลูกค้าทุกคนที่จะได้รับบริการที่หลากหลายในสร้าง
ประสบการณ์ที่ดีในการเล่นการพนัน ทางเรามีทีมงานที่มีความ
หลากหลาย ทีมของเราสามารถพูดได้หลากหลายภาษา และผู้ให้บริการ
ภายนอกยังสามารถช่วยให้บริการการแปลซึ่ง ค่าแปลจะถูกเก็บไว้เป็น
ความลับ และพร้อมที่จะช่วยลดช่องว่างทางภาษาเพื่อให้แน่ใจว่าท่าน
จะได้รับความร่วมมือ ความเข้าใจ และได้รับการรวมเป็นส่วนหนึ่ง

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre ของเรานี้ ตั้งอยู่ ชั้นล่างของทางเข้า
อุโมงค์ด้านตะวันออก ศูนย์เป็นพื้นที่ที่ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับอย่าง
สะดวกสบาย และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะสามารถพูดคุยกับทีม
Crown PlaySafe ของเราได้อย่างมั่นใจ สิ่งต่อไปนี้ เป็นแนวทาง
เพียงบางส่วนที่จะช่วยในการสนทนากับลูกค้ากับสมาชิกของทีม
Crown PlaySafe

- คำแนะนำและข้อมูลที่ เป็นประโยชน์มากที่สุดในการช่วยเพิ่ม
ประสบการณ์ในการเล่นเชิงบวกและลดความเสี่ยงจากปัญหาต่าง
ๆ
- ความลับในการส่งต่อไปยังให้ บริการเพื่อช่วยเหลือในการเล่นการ
พนัน การให้คำปรึกษาทางการเงิน รวมถึงองค์กรอื่น ๆ ในชุมชน
ซึ่งสิ่งนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับ
- ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับโปรแกรมการกักกันของ Crown
- คำแนะนำและการช่วยเหลือที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นการพนันของ
บุคคลอื่น
- ความช่วยเหลือในการให้คำมั่นเพื่อ กำหนดข้อจำกัด ผ่านโปรแกรม
การให้คำมั่นล่วงหน้าของผู้เล่น (Player Pre-Commitment
Program)
- แนวทางในการเข้าใบแจ้งกิจกรรมของผู้เล่น (Player Activity
Statements) เพื่อ ตรวจสอบเวลาที่ ใช้ในการเล่น รวมถึงข้อมูล
การชนะและการแพ้
- ความช่วยเหลือในการเลิกไปรับการสื่อสารทางการตลาด



การให้คำมั่นล่วงหน้าและการจำกัดเงินหรือเวลา

โปรแกรมการให้คำมั่นล่วงหน้าได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณ
 ลुकค่าสามารถดูติดตามเวลาและเงินที่ใช้ไปได้ โดยการที่ ลुकค่าสามารถ
 กำหนดขีดจำกัดในการเล่น เกม การให้คำมั่นล่วงหน้าจะช่วยทำให้
 สมาชิก Crown Rewards* สามารถจำกัดวงเงิน และ/หรือ การจำกัด
 เวลาโดยสมัครใจ ขณะกำลังเล่นบนโต๊ะเกมอิเล็กทรอนิกส์ (eTG) การ
 กำหนดข้อจำกัด สามารถทำได้สองวิธี ได้แก่

- 1 ที่ แพนค Crown Rewards ซึ่งตั้ง อยู่ใกล้กับทางเข้าด้านริ ม
 แม่ป้า ของคาสี โน
- 2 พุดคุยกับที่ มงาน Crown PlaySafe ณ ที่ ตั้งศูนย์ Crown
 PlaySafe ของเรา หรือโทร 1800 801 098

*โปรแกรม Crown Rewards (Crown Rewards) เป็นโปรแกรมความ
 กักตึงของเราที่ ให้สิทธิ แก่สมาชิก ผู้ซึ่งที่ จะได้รับสิทธิ ประโยชน์และ
 เอกสิทธิ์ ต่าง ๆ

ใบแจ้งกิจกรรมของผู้เล่น

ใบแจ้งกิจกรรมของผู้เล่นจะให้ ข้อมูลที่ ยวกับการเล่นเกมของคุณ และ
 ช่วยให้คุณดูค่าติดตามการชนะและการแพ้ ของลुकค่าได้ Crown
 Rewards จะช่วยให้คุณ ลुकค่าสามารถเข้าถึงใบแจ้ง กที่ ยวข้องกับการ
 เล่นของพวกเขาได้เมื่อ ต้องการ

ลुकค่าสามารถเข้าถึงใบแจ้งนี้ ได้ที่ สถานที่ ดังต่อไปนี้

- แพนค Crown Rewards ทุกแห่ง
- บริการตนเองโดยใช้ ตู้ออกบัตรกำนัล a Voucher Issuance Kiosk (VIK)
- สายด่วนข้อมูล Crown Rewards 1300 827 696
- พุดคุยกับที่ มงาน Crown PlaySafe ที่ ศูนย์ Crown PlaySafe
 ของเรา หรือโทร 1800 801 098



คำแนะนำจาก CROWN PLAYSAFE

ค้อกำหนดจะได้รับทราบข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูล
 แจ้งผ่านใบแจ้ง กิจกรรมของท่านอย่างสม่ำเสมอ.

ศูนย์ CROWN PLAYSAFE CENTRE ตั้งอยู่ที่ไหน

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre ตั้ง อยู่ ชี นล่างของทางเข้า
 อูโมงค์ด้านตะวันออก

- ☎ หรือคุณสามารถติดต่อกับที่ มงาน PlaySafe ของเรา
 ทางโทรศัพท์ได้ที่ หมายเลข 1800 801 098 (ทางเรา
 สามารถจัดบริการล่ามได้ หากท่านต้องการ)
- ✉ อี เมล cps@crownpertth.com.au <mailto:cps@crownpertth.com.au>
- 🌐 เยี่ยมชม www.crownpertth.com.au/crown-playsafe

ข้อมูลผลิตภัณฑ์การเล่นเกม

Crown ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎการเล่นเกมโต๊ะ (TGs) และเกมโต๊ะอิเล็กทรอนิกส์ (eTG) ที่ทั้งหมดที่ ได้เสนอให้เล่นที่ คาสิโน โบนูทเหล่านี้ ยังได้แสดงไว้บนเว็บไซต์ของ Crown ที่ www.crownPerth.com.au อีกด้วย

Crown ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎการเล่นเกมที่ ทั้งหมดของ เกมโต๊ะ (TGs), โต๊ะเกมอิเล็กทรอนิกส์ (eTGs) และ เครื่องเล่นเกมอิเล็กทรอนิกส์ (EGMs) ที่ เสนอให้เล่นที่ คาสิโน โบนูทเหล่านี้ ยังได้แสดงบนเว็บไซต์ของ Crown ที่ crownperth.com.au ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเล่นเกม Gaming Information Terminals มี ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับ อัตราต่อรองและโอกาสในการชนะของเกมทั้งหมดในคาสิโน โดยตั้งอยู่ที่ ชั้น คาสิโน โบนูท หากท่านต้องการข้อมูล เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ นำเสนอโดย Crown ที่ มงาน Crown PlaySafe ของเรายัง นิด ให้ ความช่วยเหลือ

โปรแกรมการพักการเล่น

โปรแกรมการพักการเล่นของเราพร้อมให้บริการสำหรับลูกค้าทุกท่านที่ต้องการหยุดหรือพักจากการเล่นเกม นอกจากนี้ เรายังให้การช่วยเหลือแก่บุคคลที่มี ข้อกังวลเกี่ยวกับการเล่นเกมของลูกค้าของเรา

Crown จะเก็บรักษาและเปิดเผยข้อมูลที่ รวบรวมจากโปรแกรมการพักการเล่นของเราให้ เป็นไปตามตามนโยบายความเป็นส่วนตัวทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเป็น ส่วนตัวที่ บังคับใช้

การสร้างการเปลี่ยนแปลง – การกีดกันตนเอง

ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญของเราพร้อมที่จะให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงทั้งทางโทรศัพท์ หรือ ให้บริการ การโดยเจ้าหน้าที่ ของเราในช่วงเวลาทำการของคาสิโน เพื่อ ช่วยเหลือลูกค้าที่ต้องการจะพักตัวเองออกจากคาสิโน ด้วยความสมัครใจ ลูกค้าที่ ต้องการพักตนเอง สามารถทำการพักจากสถานที่ ให้บริการที่ ของ Crown ด้วย คำขอจองง่าย ๆ เพียงครั้ง เดียว ลูกค้าที่ พักการเล่นด้วยตนเอง จาก Crown Perth ยังสามารถจองให้พักตนเองจาก The Star ที่ Perth ได้ อีกด้วย

การพักการเล่นด้วยตนเองสามารถทำได้ จากทางเว็บไซต์ของ Crown (<https://www.crownPerth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>) และยัง สามารถทำผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องพูดคุยกับ ทีมงานของ Crown บนเว็บไซต์ยังมี แบบฟอร์มออนไลน์ ซึ่งระบุขั้นตอนที่ จำเป็นที่ ทั้งหมดซึ่ง รวมถึง การให้การปรึกษาประสบความสำเร็จ ขั้นตอนนี้ ต้องใช้ รูปถ่ายในการยืนยันตัวตนเองให้ สมบูรณ์ เมื่อ ท่านได้ กระทำขั้น ตอนนี้ เรียบร้อยแล้ว Crown จะดำเนินการและยืนยันการพักการเล่นผ่านทางอีเมลหรือ อี การติดต่อตามที่ ท่านต้องการ

Crown จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าที่ ทำการพักการเล่นตนเองจะไม่ได้รับอนุญาตให้ เข้าไปในคาสิโน รวมถึง ทำการตรวจสอบให้ แน่ใจว่าลูกค้า จะถูกกีดกันจากการโฆษณาโดยตรงหรือ อี ส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมที่ Crown

การช่วยเหลือโดยบุคคลอื่น – การร้องขอการพักการเล่นโดยบุคคลที่สาม

โปรแกรมการพักการเล่นโดยบุคคลที่ สามของเราได้ เป็นโอกาสให้กับบุคคลที่ สามสามารถยื่นขอให้ ทำการตรวจสอบพฤติกรรมการเล่นของลูกค้า ซึ่ง พฤติกรรมการเล่นของลูกค้าอาจจะส่งผลให้เกิด ความกังวลกับบุคคลที่ สาม

ถึงแม้ว่าจะมี ได้มี ข้อกำหนดว่าลูกค้า จะต้องแจ้งให้ทราบถึง คำขอ ดึงกล่าว อย่างไรก็ตามทางเรา แนะนำให้ บุคคลที่ สามทำการปรึกษากับลูกค้าที่ เกี่ยวข้องกับ ข้อกังวลถึง โปรแกรมการพักตัวเองก่อนที่ จะ ทำการยื่นขอ

วิธีการสมัครการกีดกันโดยบุคคลที่สามมีดังต่อไปนี้

- 1 ระบุสำเนาคำขอจากทางเว็บไซต์หรือ จากศูนย์ Crown PlaySafe Centre ของเรา
- 2 กรอกข้อความในส่วนของคำบ่งชี้ เป็นรูปแบบที่ ถูกต้องตามกฎหมาย (Statutory Declaration) ให้ ครบถ้วนและ ตรวจสอบให้ แน่ใจว่าคำขอได้รับการลงนามโดยพยานที่ ได้รับอนุญาต
- 3 ส่งคำขอพร้อมรูปถ่ายล่าสุดของบุคคลที่ ท่านร้องขอการพัก โดยบุคคลที่ สาม พร้อมหลักฐานเพื่อ อธิบายสนับสนุนข้อมูลที่ อยู่ในคำขอ

เมื่อท่านยื่น คำขอแล้ว Crown จะทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อ ใช้ในการพิจารณาดำเนินการ หากข้อมูลนี้ เพียงพอในการกีดกันโดยบุคคลที่ สามหรือ การช่วยเหลือ รูปแบบอื่น Crown อาจจะติดต่อกับท่าน เพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือ เพื่อ เสนอการช่วยเหลือ

การพักการเล่นโดยไม่สมัครใจ

Crown ขอสงวนสิทธิ์ ในการพักการเล่นโดยไม่สมัครใจต่อลูกค้าที่ ทำให้ตนเองหรือผู้อื่นเสี่ยงต่อการได้รับปัญหา เนื่องจากพฤติกรรมการเล่นของตัวลูกค้า

อาจมีบางสถานการณ์ที่ Crown จะออกคำสั่งพักการเล่นตามใต้พระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน ปี 1992 (NSW) ที่ใช้กับกาสิโนเท่านั้น หรือการเพิกถอนใบอนุญาตที่ใช้สำหรับการให้บริการ Crown Perth (รวมทั้งร้านอาหารและโรงแรม) ซึ่งกรณีเช่นนี้ จะดำเนินการในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้ เมื่อมีพฤติการณ์ดังต่อไปนี้ต่อไปนี

อาจมีบางสถานการณ์ที่ Crown จะออกหนังสือแจ้งการพักการเล่นตามมาตรา 26(2) และมาตรา 26(1) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน พ.ศ. 1984 (WA) ที่ใช้กับกาสิโนเท่านั้น หรือมีหนังสือแจ้งการเพิกถอนการอนุญาตให้เข้าหรือการให้อยู่สถานที่ ซึ่งกรณีเช่นนี้ จะดำเนินการในสถานการณ์ที่ลูกค้า

- ทำให้ตัวลูกค้าเองหรือผู้อื่นตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหา เนื่องจากพฤติกรรมการเล่นเกมของลูกค้า
- แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในลักษณะที่ไม่สามารถเป็นที่ยอมรับได้
- ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อลูกค้าท่านอื่นหรือธุรกิจ และเป็นความเสี่ยงในลักษณะที่ไม่สามารถยอมรับ
- ไม่ยินยอมที่จะออกจากสถานที่ที่ได้รับอนุญาตจำหน่ายสุราเมื่อได้รับการร้องขอ
- ฝ่าฝืนการพักการเล่นด้วยตนเอง
- มีการปฏิบัติที่ผิดกฎหมายหรือผิดกฎระเบียบ รวมถึงการให้หยุดพักการเล่น

การอุทธรณ์การกีดกัน

ลูกค้าที่อาศัยได้การพักการเล่นด้วยตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจมีสิทธิ์อุทธรณ์ต่อ Crown ได้ในโอกาสแรก ลูกค้าที่อาศัยได้การแจ้งการพักที่ออกภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน มีสิทธิ์อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการเล่นเกมและการเดิมพันของรัฐบาลเวสต์ออสเตรเลีย (GWC) หากพวกเขาไม่พอใจกับการตัดสินใจของ Crown

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิ์ในการอุทธรณ์ของท่านมีดังต่อไปนี้

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

การฝ่าฝืนการพักการเล่น

บุคคลที่พบว่าฝ่าฝืนหนังสือแจ้งการพักการเล่นจะตั้งข้อหาออกจากรัฐที่หวงห้ามตามที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งการพักการเล่น การฝ่าฝืนการพักตนเองอาจส่งผลให้ Crown ออกหนังสือแจ้งการกีดกันตามพระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน

- การฝ่าฝืนหนังสือแจ้งการพักการเล่นที่ออกตามพระราชบัญญัติควบคุมกาสิโนอาจส่งผลให้ Crown ออกหนังสือเพิกถอนการอนุญาตหรือการให้อยู่สถานที่
- การฝ่าฝืนหนังสือแจ้งการพักการเล่นหรือการให้อยู่สถานที่อาจส่งผลให้เกิดความผิดฐานบุกรุกตามมาตรา 70A แห่งประมวลกฎหมายอาญา (WA)

Crown ใช้เทคโนโลยีการจดจำใบหน้าของบุคคลในสถานที่เพื่อโอกาสระบุตัวตน, การกีดกันหรือนำบุคคลออกไปจากสถานที่ ซึ่งบุคคลที่อาจถูกปฏิเสธตามกฎหมายให้เข้ามาในสถานที่ รวมถึงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมด้วยความซื่อสัตย์และการปฏิบัติตามข้อกำหนด, เพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพการปลอดภัย และเพื่อโอกาสป้องกันกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือฝ่าฝืนประมวลกฎหมายของคุณ (ไม่ว่าจะมีอยู่หรือไม่) มาจากกรณียกคำขอที่กีดกันตนเอง, ได้มาจากกล้องวงจรปิดหรือกล้องจดจำใบหน้าที่ Crown หรือได้รับจากหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานกำกับดูแล อาจถูกใช้ โดย Crown เพื่อวัตถุประสงค์ในการจดจำใบหน้าและเหตุผลที่ระบุไว้ข้างต้น

การสิ้นสุดการพักการเล่น (การเพิกถอน)

Crown ยังคงการพักตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจมีผลบังคับใช้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุด ("การเพิกถอน") เป็นลายลักษณ์อักษรโดย Crown การขอเพิกถอนการพักตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจสามารถกระทำได้หลังจากที่ระยะเวลาขั้นต่ำของการพักแล้ว ลูกค้าจะเป็นผู้กระระยะเวลาขั้นต่ำของการพักตนเองซึ่งหนังสือนี้จะอยู่คำขอการพักตนเองของลูกค้า ระยะเวลาขั้นต่ำของการพักโดยไม่สมัครใจจะถูกกำหนดโดย Crown และจะถูกระบุในคำสั่งพักการเล่น

การอนุมัติให้เพิกถอนการพักตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจ (ตัวอย่างเช่น เมื่อมีหนังสือแจ้งเพิกถอนการอนุญาต) ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Crown แต่เพียงผู้เดียว

หนังสือแจ้งการพักที่ออกตาม

พระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน โยนยังคงมีผลบังคับใช้จนกว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาการพัก (ตัวอย่างเช่น ถ้าหนังสือแจ้งการพักกำหนดเป็น 24 ชั่วโมง) หรือถูกเพิกถอนเป็นลายลักษณ์อักษรโดย Crown (หรือ GWC ในบางกรณี) คำขอเพิกถอนหนังสือแจ้งการพักที่ออกตามพระราชบัญญัติควบคุมกาสิโน อาจถูกส่งต่อไปยัง GWC เพื่อพิจารณา รวมถึงการตัดสินใจของ Crown ที่ จะปฏิเสธการเพิกถอนโปรดติดต่อ GWC สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนในการเพิกถอน

วิธีการยื่นคำขอเพิกถอน

ก่อนที่จะได้รับอนุญาตให้กลับไป Crown คาสิ โน ผู้ยื่นคำขอต้องกรอกแบบฟอร์มดำเนิน การเพิกถอนดังต่อไปนี้

1 กรอกแบบฟอร์มคำขอเพิกถอนให้แล้วเสร็จ ซึ่ง ผู้ยื่นขอสามารถขอได้จาก ศูนย์ Crown PlaySafe Centre หรือหาได้จากเว็บไซต์ของเรา <https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>

2 เข้าพบเพื่อ ออร์บคำปรึกษาให้เสร็จสิ้น เพื่อทำความเข้าใจถึงความเสี่ยงของการกลับมาเล่นเกม, การประเมินความพร้อม รวมถึง การขอรับการช่วยเหลือผ่านทางกระบวนการของเพิกถอน

3 เข้าพบที่ มงาน Crown PlaySafe

เพื่อให้คำขอมีผลสำเร็จ Crown จะต้องพอใจเสียก่อนว่าคุณคนที่ขอเพิกถอนนี้ ไม่ได้จัดการปัญหาที่นำไปสู่การพักด้วยตนเอง หรือการพักโดยไม่สมัครใจได้อย่างเหมาะสมแล้ว การอนุญาตให้ทำการเพิกถอนการพักด้วยตนเองหรือการพักโดยไม่สมัครใจนี้ นขึ้นอยู่ดุลยพินิจของ Crown แต่เพียงผู้เดียว

ในการยื่นขอมติงการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเพิกถอนการพัก รวมถึงการส่งเรื่องต่อเพื่ ออร์บคำปรึกษาและการช่วยเหลือโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โปรดติดต่อที่ มงาน Crown PlaySafe ได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 1800 801 098 หรือ cps@crownerth.com.au


การเฝ้าระวังลูกค้ำของเรา


Crown ทุ่มเงินอย่างจริงจังในการป้องกันและปัญหาซึ่งเกิดจากการเล่นให้เหลือน้อยที่สุด ด้วยเหตุนี้ ทีมงานของเราจึงให้ความใส่ใจมีเมื่อลูกค้ำแสดงสัญญาณที่สังเกตเห็นได้ภายนอกว่า ลูกค้ำลูกค้ำอาจจะมีปัญหาซึ่งเกิดจากการเล่นเกม ตัวอย่างของสัญญาณปัญหาจากการเล่นเกมดังกล่าวคือ การกระวนกระวายเป็นอย่างมาก การแสดงอาการอื่น ๆ การก้าวร้าว หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ที่มาจากการเล่นเกม ซึ่ง สิ่งเหล่านี้ จำเป็นต้องได้รับการเข้าแทรกแซงในทันที


อย่างไรก็ตามบางครั้ง ลูกค้ำผู้ซึ่งประสบปัญหาอาจไม่แสดงสัญญาณชัดเจนหรือรุนแรงเสมอไป การวินิจฉัยได้ระบุถึงสัญญาณอื่น ๆ ซึ่งอาจจะไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนนัก สัญญาณเหล่านี้ อาจจะบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้น ไม่ได้ประสบปัญหาถึงสัญญาณอื่น ๆ ซึ่งอาจจะไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนนัก สัญญาณเหล่านี้ อาจจะบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้น ไม่ได้ประสบปัญหาหรือว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาขึ้น

Crown ฝึกอบรมที่ มงานคาสิ โนทุกคนให้ตระหนักถึงสัญญาณทั้งหมด และตรวจสอบและขยายการดำเนิน การออกไปตามความเหมาะสม

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมการพักของเราหรือไม่?

 ติดต่อที่ มงาน Crown PlaySafe โดยโทร 1800 801 098 (สามารถจดจำได้)

 อีเมล cps@crownerth.com.au

 เยี่ยมชม www.crownerth.com.au/crown-playsafe/making-a-change

สัญญาณที่สังเกตได้ของปัญหาที่เกิดจากการเล่นเกม

Crown นี้ มีพันธกิจที่ต้องดำเนินการติดตามเพื่อสังเกตการณ์ถึงสัญญาณที่อาจบ่งบอกถึงอาการที่ลูกค้าอาจจะมีปัญหาจากการเล่นเกม หรือจรรยาบรรณดังกล่าวได้ขยายพันธกิจดังกล่าวและทำให้สัญญาณที่เฝ้าสังเกตได้เหล่านี้ แบ่งออกเป็นสองประเภทประเภทแรกนี้ระบุไว้สัญญาณที่อาจจะมีอาการที่เป็นที่ จะมีการเฝ้าระวังเพิ่มเติม ในขณะที่สัญญาณประเภทที่สองได้ระบุว่าอาการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าควรได้รับการพิจารณาไว้ด้วย Crown อาจใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยตรวจสอบและระบุถึงสัญญาณที่เฝ้าระวังอยู่

หากลูกค้าแสดงถึงสัญญาณอย่างหนึ่ง อย่างใดตามที่ระบุไว้ต่อไปนี้ Crown จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเฝ้าระวังถ้าปรากฏสัญญาณปัญหาจากการเล่นเกม สัญญาณที่เฝ้าระวังอาจหมายถึงการที่ลูกค้าแสดงอาการดังต่อไปนี้

- หมกมุ่นกับความพยายามที่จะเอาชนะกับเครื่องเล่นหรือเกมโต๊ะ
- เติมน้ำมันเครื่องเล่นหรือเกมโต๊ะตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปพร้อมกัน
- เล่นพนันเกือบทุกวัน (ตั้งแต่สี่วันขึ้นไปต่อสัปดาห์)
- ร้องเรียนกับที่งาน Crown ถึงการเสียเงินหรือต่อหน้าคนอื่นที่หรือเครื่องเล่นที่ตนเองเล่น
- สร้างเรื่องที่ไม่เป็นจริงหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการเล่น
- แสดงถึงรูปแบบการใช้เงินที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด(ตามที่สังเกตได้จากเทคโนโลยีที่มีอยู่)
- แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของเวลาที่ใช้เล่นการพนันที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
- สูญเสียเงินมากกว่าจำนวนที่สามารถจ่ายได้
- ให้ความสำคัญกับการเล่นมากกว่าสร้างความสัมพันธ์และพันธกรณีกับบุคคลอื่น

เมื่ออีกทีมงาน Crown สังเกตเห็นสัญญาณที่เฝ้าระวังได้อย่างน้อยหนึ่งสัญญาณจากรายการด้านล่าง และในกรณีที่ทีมงาน Crown Playsafe เห็นสมควร เราจะมี การพิจารณาและวางแผนเพื่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม สัญญาณเหล่านี้ อาจรวมถึงกรณีที่ลูกค้าผู้ซึ่งได้กระทำในสิ่งดังต่อไปนี้

- ถอนเงินสดออกสองครั้ง หรือมากกว่านี้ นอกระยะเวลาอันสั้น
- ธุรกิจระบบ EFTPOS หรือ ATM ได้รับการปฏิเสธซ้ำ ๆ
- การใช้เงินอย่างมากอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับรายละเอียดยอดของการจ้างงานหรือค่าตอบแทน
- เติมน้ำมันเพื่อเงินก้อนใหญ่
- ออกจากสถานที่เล่นเพื่อหาเงินมาเล่นอีกครั้ง
- พยายามยืมเงินจากผู้อื่นหรือขอเครดิตจากที่เล่น
- หมกมุ่นกับการเล่นโดยขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งรอบตัว
- มาเล่นที่คาสิโนนานกว่า 12 ชั่วโมงในช่วงระยะเวลา 24 ชั่วโมง
- มาเล่นที่คาสิโนนานกว่า 48 ชั่วโมงในหนึ่งสัปดาห์
- แสดงความวิตกกังวลหลังจากการเล่น (เช่น ร้องไห้ กุมหัว ตัวสั่น วิงวอนกับที่งานหรือเครื่องเล่นของ Crown)
- แสดงอาการโกรธขณะเล่น (เช่น ตะโกน เครื่องเล่น สบเล่นอย่างก้าวร้าว) หรือแสดงถึงอาการหยาบคายรุนแรง หรือก้าวร้าว
- แสดงอาการโกรธหรืออื่น ๆ ที่ผู้อื่นที่มีคนใช้เครื่องเล่นหรือที่นั่งประจำ
- หลีกเลียงการติดต่อหรือสนทนากับผู้อื่น
- เห็นได้ชัดว่ามีสุขอนามัยที่แย่งหรือไม่ดูแลบุคลิกหรือการแต่งตัวอย่างมีเห็นได้ชัดเป็นเวลาหลายวัน
- ปกปิดการแสดงตอนที่คาสิโน (เช่น ขอให้ที่งาน Crown ไม่บอกให้คนอื่นรู้ว่าพวกเขาอยู่ที่นี่)
- เป็ดเผยว่าตนเองได้รับปัญหาจากการเล่น และ/หรือ ร้องขอให้พักตนเอง
- ผู้จะทำร้ายตัวเอง
- ครอบครัวและ/หรือเพื่อนแสดงความกังวล หรือขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่นของลูกค้า
- แสดงความขัดแย้งในการเล่นระหว่างสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อน
- ปลอมใจให้เด็กผู้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแล ในขณะที่พ่อแม่ / ผู้ปกครองเล่นอยู่
- นอนหลับบนพื้นที่เล่นเกม หรือที่ ETG หรือโต๊ะเกม

ความช่วยเหลือและการปฏิสัมพันธ์

การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกคำเป็นการเอาใจใส่ให้ลูกคำมีความสุขที่ดี ขณะอยู่ ศูนย์ และเผื่อระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น การปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้ถูกปรับให้เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์และอาจรวมถึงสิ่งดังต่อไปนี้

- สนับสนุนให้ลูกคำได้หยุดพักจากการเล่นและสำรวจความบันเทิงอื่น ๆ นอกจากการเล่นที่ Crown
- บังคับให้ลูกคำหยุดพักจากพื้นที่เล่นที่ Crown
- ส่งเสริมการหาความช่วยเหลือและสนับสนุนทางเล็อกจากองค์กรด้านชุมชนต่างๆ
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการเล่นที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น และ/หรืออาชีพวิจัยเกี่ยวกับอันตรายจากการเล่น
- สนับสนุนให้ลูกคำกำหนดงบประมาณก่อนเล่นการพนัน และไม่หาทุนมาเพิ่มเมื่อไม่ได้ไปทั้งหมดที่กำหนดไว้แล้ว
- พูดคุยถึงการให้คำมั่นล่วงหน้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการพิมพ์ใบแจ้งกิจกรรม หรืออาชีพวิจัยในการลดอันตรายอื่น ๆ
- พูดคุยเกี่ยวกับอาการหรืออาการหยุดพัก
- นำเสนอการพักโดยไม่สมัครใจ

การสร้างความคิดหวังตามความเป็นจริง รวมถึงการสร้างประสบการณ์การเล่นที่ปลอดภัยสำหรับลูกคำนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับเรา เราจะไม่ส่งเสริมหรือสนับสนุนข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการเล่นเกมในการสื่อสารของเรา ตัวอย่างของการกระทำที่เราระงับไม่ได้แก่

- การบอกลูกคำว่าพวกเขาสามารถทำเงินได้จากการเล่นโต๊ะเกมหรือ ETG
- การบอกลูกคำว่ารางวัลแจ็กพ็อตออกแล้วหรือยังไม้ออก หรือรางวัลแจ็กพ็อตจะออก
- การพูดคุยเกี่ยวกับความโชคดี หรือความเชื่อโชคลาง
- การแจ้งกับลูกคำว่าเขาจะเป็นผู้ชนะ
- การแนะนำหรือสนับสนุนให้เชื่อว่ารอบการเล่นเกมไม่เป็นอันตรายจากรอบของเครื่องเล่นอื่น ๆ
- การแนะนำหรือสนับสนุนให้เชื่อว่าถ้ากลยุทธ์ที่ลูกคำสามารถใช้เพื่อชนะเมื่อเล่นโต๊ะเกมหรือ ETG
- การแนะนำหรือสนับสนุนให้เชื่อว่าถ้ากลยุทธ์ที่ลูกคำสามารถใช้เพื่อชนะเมื่อเครื่องเล่นเกมหรือโต๊ะเกม (เช่น การเพิ่มหรือลดจำนวนเงินเดิมพันต่อบรรทัดหรือจำนวนบรรทัดที่ใช้ในการเดิมพัน)
- การปลุกฝังความคิดที่ว่าลูกคำจะชนะโดยบอกพวกเขาว่าพวกเขาสมควรชนะ

การบันทึกข้อมูล

ปฏิสัมพันธ์และการช่วยเหลือของ Crown PlaySafe ที่ทั้งหมด จะได้รับการบันทึกไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานและการบริการของเราจะถูกตรวจสอบและทำให้ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ Crown จะยังคงรักษาการลงทะเบียนบน Crown PlaySafe Register ไว้เพื่อให้แน่ใจว่ามีการบันทึกรายละเอียดการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับการบันทึกไว้ หากสิ่งนี้สามารถกระทำได้แล้วก็จะรวมถึงสิ่งดังต่อไปนี้

- วันที่ และเวลาของการปฏิสัมพันธ์
- เหตุผลในการปฏิสัมพันธ์
- รายละเอียดของการปฏิสัมพันธ์และการช่วยเหลือที่มีให้
- รายละเอียดการตอบสนองของลูกคำ
- วันที่ และเวลาที่บันทึกข้อมูล
- ชื่อของลูกคำเมื่อให้มาหรือเมื่อหาได้

ข้อมูลนี้จะถูกเก็บรวบรวมเพื่อวัตถุประสงค์ที่ Crown จะปฏิบัติตามคำมั่นที่จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งหมดเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกคำได้รับปัญหาอันเป็นผลมาจากการพนันที่ Crown

การปฏิสัมพันธ์และข้อมูลส่วนบุคคลที่บันทึกโดย Crown จะเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยความโปร่งใสของออสเตรเลีย ข้อมูลนี้ถูกเก็บรวบรวมเพื่อวัตถุประสงค์ที่ Crown จะปฏิบัติตามคำมั่นที่จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งหมดเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกคำได้รับอันตรายอันเป็นผลมาจากการพนันที่ Crown

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ Crown Perth จัดการข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีที่คุณสามารถร้องเรียนเรื่องความเป็นส่วนตัว โปรดดูนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของเราที่ <https://www.crownperth.com.au/general/policies/privacy-policy>

การหยุดพักระหว่างเล่น

หน้าที่ของเราคือการตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกคำหยุดพักจากการเล่นอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดและป้องกันปัญหาที่จะได้รับทั้งทางด้านการเงิน สังคม หรือปัญหาในรูปแบบอื่น ๆ

ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจของเราในการสนับสนุนให้ประสบการณ์การเล่นที่ปลอดภัยและสนุกสนาน เป็นหน้าที่ของเราที่จะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกคำหยุดพักจากการเล่นอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดและป้องกันอันตรายที่จะได้รับทั้งทางด้านการเงิน สังคม หรืออันตรายในรูปแบบอื่น ๆ

Crown สนับสนุนให้ลูกคำทุกคนหยุดพักจากการเล่นอย่างสม่ำเสมอ และเราอาจตรวจสอบกับลูกคำเป็นครั้งคราว ลูกคำที่สังเกตเห็นได้ว่าการเล่นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน (3) ชั่วโมง จะถูกเข้าพบและสนับสนุนให้หยุดพักจากการเล่นเป็นเวลาสิบห้า (15) นาที

ตัวอย่างที่ ดี ของตัวเอนกในการหยุดพักการเล่นได้แก่

- การใช้ พิน ที่ ในลานจ์ของเราที่ มี อยู่ ทั่วไปใน Crown
- การรับประทานอาหารเช้าในร้านอาหารและร้านขายเครื่องดื่มที่ มี อยู่ หลายแห่งที่ มี อยู่ หลายแห่งของเรา
- เยี่ยมชมร้านค้าปลีกที่ ดี จอห์นรี สอริท
- การเที่ยวชมสภาพแวดล้อมที่ สวยงาม
- การออกไปเดินเล่นด้านนอกให้เพลิดเพลิน

ในการปฏิบัติตามนโยบายกำหนดระยะเวลาการเล่นสิบสอง (12) ชั่วโมงต่อวัน และสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่ Crown เรา ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งหมดเพื่อไม่อนุญาตให้ลูกค้าเล่นการพนันบนเครื่องเล่นเกม หรือ ใต้เกม กระทำสิ่ง ดังต่อไปนี้

- ใช้เวลาในการเล่นเกมส์สมรรถนะหรือมากกว่าสิบสอง (12) ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลาสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง
- ใช้เวลาในการเล่นเกมส์สมรรถนะหรือมากกว่าสี่สิบแปด (48) ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลาเจ็ด (7) วัน
- หากเวลาเล่นเกมของท่านถึงขีดจำกัดเหล่านี้ ท่านจะถูกร้องขอให้หยุดพักการเล่นเป็นระยะเวลาดังต่อไปนี้
- หากมีการเล่นเกมเป็นเวลาสิบสอง (12) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในหนึ่งวัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง
- หากมีการเล่นเกมเป็นเวลาสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในช่วงระยะเวลาเจ็ด (7) วัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบเจ็ด (7) วัน

หากเวลาเล่นการพนันของท่านถึงขีดจำกัดเหล่านี้ ท่านจะถูกร้องขอให้หยุดพักการเล่นเป็นระยะเวลาดังต่อไปนี้ :

- การเล่นเกมสิบสอง (12) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในหนึ่งวัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง
- การเล่นเกมสี่สิบแปด (48) ชั่วโมงหรือมากกว่านี้ ในช่วงระยะเวลาเจ็ด (7) วัน เราจะร้องขอให้ท่านต้องหยุดพักการเล่นให้ครบเจ็ด (7) วัน

ซึ่งรวมถึงการเล่นในเกมส์ยว หลายเกมส์ และ/หรือการเล่นร่วมกันบน ใต้เกม (TGs) และ เครื่องเล่นเกมอิเล็กทรอนิกส์ (EGMs) ถือเป็น สิ่งสำคัญที่ ท่านต้องทำความเข้าใจว่าช่วงเวลาการเล่นดังกล่าวจะนำมาใช้กับทั้ง ใต้เกม (TGs) และ เครื่องเล่นเกมอิเล็กทรอนิกส์ (EGMs) โดยที่ ระยะเวลาที่ ใช้กับผลิตภัณฑ์หนึ่ง จะถูกนำมาคำนวณรวมกับระยะเวลาที่ ใช้ในอี ผลิตภัณฑ์หนึ่ง

การกระทำของเราในการสนับสนุนให้มีการหยุดพักจากการเล่นมี ดังต่อไปนี้

- ร้องขอให้ลูกค้าหยุดพักจากการเล่นบน ETG หรือ ใต้เกม
- เฝ้าดูลูกค้าที่ ได้ออกจากพิน ที่ ไปแล้ว และตรวจตราพิน ที่ เพื่อ ่อ ที่ จะสังเกตได้ หากลูกค้ากลับมา
- กำหนดคำสั่ง้งการพิน หรือ ห้ามเข้าพิน ที่ เป็นการชั่วคราว ถ้ามีความจำเป็นที่ ต้องทำเพื่อ ่อให้ เฝ้าดูว่าลูกค้าได้หยุดพักการเล่นตามที่ กำหนดไว้
- พุดคุยที่ ยวกับการพินตนเอง บริ การช่วยเหลือในการเล่น และการ เสนอที่ พาลูกค้าไปที่ ศูนย์ Crown PlaySafe Centre ของเรา

ในฐานะที่ เป็นส่วนหนึ่ง ของพินทริค จอห์นเรตาตามหลักจรรยาบรรณลูกค้าที่ ดูเสมือนว่าไม่ได้ทำการหยุดพักการเล่นอย่างเพียงพอ หรือ ลูกค้าที่ แสดงสัญญาณที่ สังเกตได้ ว่าเกิดจากปัญหาในการเล่นเกม นี้ อาจถูกร้องให้ออกจากคาสิโนและไม่กลับมาที่ คาสิโน โนอี กปี ระยะเวลาอย่างน้อยสี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง

การที่ ลูกค้ามีความจำเป็นที่ จะต้องหยุดพักการเล่นนี้ เป็นสิ่ง ที่ สำคัญ เราจะใช้วิธีการบางประการเพื่อให้ลูกค้าได้หยุดพักจากการ เล่นเกมถึงการแบ่งปี นขี มูลสารลงกะเบี ยนกับที่ มงานคนอื่น ๆ การ ตรวจสอบพิน ที่ ของการเล่นรวมถึงการแจ้งเตือนด้วยวิธีการ ต่าง ๆ

สภาพแวดล้อมในการเล่น

ทีมงานของ Crown

ที่ Crown เรามี ทีมงานขนาดใหญ่ที่ มี ที่ กะและผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือลูกค้าของเรา และที่ มงานจะตามหลักจรรยาบรรณอย่าง เป็นมี อาชีพ และมี ประสิทธิภาพ

เรามี ทีมงาน Crown PlaySafe ซึ่ง ึ่งได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษ เพื่อ ่อป้องกันและให้ความช่วยเหลือหากลูกค้าได้เกิดปัญหาจากการ เล่น ที่ มงานนี้ ึ่งได้รับการตรวจสอบว่าได้ผ่านการฝึกอบรมอย่าง ครบถ้วนก่อนเริ่ม ทำหน้าที่ ของตน

นอกจากนี้ เรายังมี บุคลากรที่ ปลอดภัย (PlaySafe Ambassadors) ซึ่ง จะอยู่ ึ่ง นักสโให้ ่อตรวจสอบสัญญาณอันตรายที่ อาจเกิดขึ้น และให้ความช่วยเหลืออย่างทันทีทันใด

พนักงานทุกคนในทีมการเล่นของเราได้รับการฝึกอบรมให้ตรวจสอบ ช่วงเวลาการเล่น และทำการสังเกตสัญญาณต่าง ๆ และยกระดับ การดำเนินการหากมีความจำเป็น

Crown ให้คำมั่นว่าจะมี ทีมงานในคาสิโนที่ เพ็ ยงพอและผู้มี ่อคอย ตรวจสอบและให้การช่วยเหลือลูกค้าได้ เป็นประจำ

ทีมเกมของเราทุกคนได้รับการฝึกอบรมให้ตรวจสอบช่วงเวลาการเล่น และสัญญาณที่ สังเกตได้ และยกระดับหากจำเป็น

สมาชิกที่ มงาน Crown จะไม่ได้รับอนุญาตให้ เข้าไปมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการเล่นในทุกสถานที่ ของ Crown สำหรับสมาชิกที่ ต้องการ ความช่วยเหลือก็ เกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่นของตนเองหรือ ของ

สมาชิกในครอบครัว Crown จัดให้มี ผู้เชี่ยวชาญเพื่อ ให้อาหารช่วยเหลือ
ผ่านโปรแกรมพนักงานช่วยเหลือของเรา

ทีมงาน Crown จะได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่า
พวกเขาจะคงระดับถึงของความเชี่ยวชาญที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง Crown
ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ งานภายในและระเบียบวิธี การในการ
สื่อสารการสื่อสารเพื่อ ให้อาหารที่ทีมงานได้รับการช่วยเหลือได้รับการแนะนำ
หรือส่งต่อไปยังส่วนบริการให้ความช่วยเหลือ

ศูนย์ Crown PlaySafe Centre และทรัพยากรต่างๆ จะพร้อมเสมอ
สำหรับทีมงาน Crown ทุกคน

สภาพแวดล้อมในการเล่น

ทีมงานของ Crown

ลูกค้าจะเห็นสัญลักษณ์ Crown PlaySafe แหล่งข้อมูล และคำแนะนำ
อยู่หลาย ๆ ที่ ที่ทั่วทั้งคาสิโน รวมถึงการที่เราเตือนว่าทีมงาน
Crown PlaySafe พร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกคน

ทีมงาน Crown PlaySafe จะช่วยเหลือเพื่อ ให้อุปกรณ์ปัญหาจากการ
เล่นโดยการดำเนินการดังต่อไปนี้

- เสนอและอำนวยความสะดวกในการส่งต่อไปยังชุมชนให้บริการ
ความช่วยเหลือ
- ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าคาสิโนได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบในการเล่น
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการละเมิด
- สร้างความมั่นใจและการช่วยเหลือที่มาจากอื่น ๆ ในการรายงาน
และ/หรือ บันทึกรายงานที่สังเกตได้จากปัญหาในการเล่น และ
การปฏิบัติ และการแทรกแซง
- ฝ้าสังเกตลูกค้าที่แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสัญญาณ
ปัญหาจากการเล่น และแทรกแซงเพื่อ ให้ความช่วยเหลือ
- ให้คำแนะนำแก่ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับสัญญาณปัญหาจากการเล่น
และวิธีตอบสนอง
- ดำเนินการแทรกแซงเมื่อพบสัญญาณปัญหาจากการเล่น หรือ
เมื่ออันตรายจะเวลาการเล่น
- ตอบคำถามและข้อกังวลของลูกค้า

ทีมงาน Crown PlaySafe จะได้รับการมอบหมายให้พบกับผู้ให้บริการ
ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในการเล่นพนันและผู้ให้บริการช่วยเหลือ
ที่เกี่ยวข้องกับอันตรายอันตรายเป็นประจำ เพื่อ ให้อาหารที่การติดต่อและ
การส่งเรื่องต่อไป นี้มีความเพียงพอ

เป็นความรับผิดชอบของทีมงาน Crown PlaySafe ที่จะตั้งรายงาน
ไปยังหน่วยงานภายในของ Crown เมื่อทราบหรือสงสัยว่ามีการ
ฝ่าฝืนหลักฐานการละเมิด

ผู้เยาว์

ลูกค้าที่จะสามารถเข้ามาในคาสิโน ในวัยไม่ถึงอายุไม่น้อยกว่าสิบแปด
(18) ปี การเล่นเกมโดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เป็นความผิดตามกฎหมาย
ที่ทีมงานรักษาความปลอดภัยของ Crown จะตรวจสอบทางเข้าที่
ทั้งหมดตลอดจะมี การฝ้าสังเกตทางเข้าที่ทั้งหมดตลอด สิบสี่
(24) ชั่วโมงต่อวัน เจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ และเมื่อมีความจำเป็น
ก็จะขอหลักฐานที่เหมาะสมเพื่อ การพิสูจน์เกี่ยวกับอายุ จะมีการ
อนุญาตให้เข้าในผู้ที่มีอายุไม่ถึงสิบแปดปี ไม่ได้แสดงหลักฐานการ
ยืนยันตัวตนจนเป็นที่ยอมรับได้เท่านั้น จะมี การอนุญาตให้เข้าใน
ผู้ที่มีอายุไม่ถึงสิบแปดปี ไม่ได้แสดงหลักฐานการยืนยันตัวตนจนเป็น
ที่ยอมรับได้เท่านั้น

เราทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกันในสภามหาเพื่อ ให้อุปกรณ์ที่
หากมีความไม่แน่นอนว่าลูกค้าเป็นผู้เยาว์หรือไม่ ทีมงานรักษาความปลอดภัย
Crown Security จะได้รับการแจ้งเตือนและหากลูกค้าท่านใด
ไม่สามารถแสดงตนจนเป็นที่ยอมรับได้ ลูกค้าท่านนี้ จะต้องออกจาก
คาสิโน

เด็กที่ไม่ได้รับการดูแล

เป็นภาระหน้าที่ของ Crown ที่ ให้อาหารที่ ให้อาหารที่ ให้อาหารที่ ให้อาหารที่
ความสะดวกและบริการของเรา เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการดูแล รวมถึง
ด้วยเหตุนี้ พ่อแม่หรือผู้ปกครองที่พาเด็กหรือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี
มาที่ Crown จะต้องไม่ปล่อยให้พวกเขาไม่ได้รับการดูแล รวมถึง
ขณะเข้าพักที่โรงแรมของเรา ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จะไม่
ได้รับอนุญาตให้เข้าพักในโรงแรม Crown เว้นแต่จะเข้าพักร่วมกับผู้
ปกครองตามกฎหมายหรือผู้ดูแลที่สามารถรับผิดชอบได้

ทีมงาน Crown ได้รับการฝึกอบรมให้ทำการแจ้งไปยังทีมงานรักษา
ความปลอดภัย Crown Security เมื่อพบเห็นเด็กที่ ให้อาหารที่ ให้อาหารที่
ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี

ทีมงานรักษาความปลอดภัย Crown Security จะทำงานภายใต้การ
สนับสนุนของทีมงาน Crown PlaySafe ของเรา เพื่อ ให้อาหารที่ ให้อาหารที่
ดังกล่าวต่อไป

- การแสดงตนของเด็กหรือเยาวชน
- ที่อยู่ของพ่อแม่หรือผู้ปกครอง
- หลักฐานว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ปกครองของเด็ก

หากมีความจำเป็น เร็ว ๆ นี้ อาจถูกส่งต่อไปยังตำรวจ และ/หรือหน่วยงาน
ผู้ปกครองเด็ก

การถอนเงิน การให้เครดิต และการกู้ยืม

ลูกค้าที่ได้รับเงินรางวัลอาจขอรับการชำระหนี้ (ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้) บางส่วนหรือทั้งหมด ด้วยเงินสด (หรือ อีซี งเคียบเท่าเงินสด), เช็ค, การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี), หรือ อีซี ป ลูกค้ำที่ได้รับเงินจำนวนมาตั้งแต่ \$5,000 ขึ้นไป ที่ ชั้นหลักของคาสี โน และ \$10,000 ขึ้นไปในห้อง Pearl Room จะได้รับการสนับสนุนให้ทำได้ คำ "การผ่อนปรนในการชำระหนี้บางส่วนหรือทั้งหมดด้วยเช็คหรือ การ โอนเงิน น ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถขอได้จากแผนกรับจ่ายเงิน ที่ ทั้งหมดของ Crown คาสี โน



ข้อแนะนำจาก CROWN PLAYSAFE มีดังต่อไปนี้

การขอให้ เงินรางวัลของคุณจ่ายเป็นเช็คอาจเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในเพื่อให้ข้อมูลข้อจำกัดส่วนบุคคลและปกป้องเงินรางวัลของคุณจากความเป็นไปได้ที่ อาจใช้เพื่อ เล่นการพนันต่อไป

Crown จะไม่ให้ เครดิต หรือให้ ยืม เงิน แก่ลูกค้าโดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อ เล่นการพนัน นอกจากนี้จะได้รับอนุญาตจาก GWC

ลูกค้าสามารถเปิดบัญชี เงินฝากเพื่อ วัตถุประสงค์ในการเล่นตามข้อ กำหนดและเงื่อนไขในการเปิดบัญชี เงินฝากของ Crown ซึ่ง สามารถ ดำเนินการได้จากเว็บไซต์ของ Crown

ตู้เอทีเอ็ม

ตู้ที่ เอ็มอยู่ห่างจากคาสี โน และตู้ ATM ตำแหน่งและ/หรือ จำกัดตาม กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

แสงสว่าง

ในคาสี โนนี้ เรามี แสงสว่างเพียงพอเพื่อให้ท่านมีความปลอดภัย และ เพื่อให้แน่ใจว่าที่ มงานของเราสามารถให้บริการท่านได้ ระบบแสงสว่างของเราเป็นไปตามกฎหมายการเล่นเกมที่ เกี่ยวข้อง

นพฬกา

นพฬ กางจะแสดงบน ETG และหน้าจอมอนิเ้เกม เพื่อให้ลูกค้าสามารถ รับรู้ เวลาที่ ผ่านไป

ตัวแทน

Crown มี ตัวแทนจาก TAB (และการเดิ มพฬ นอึ เล็กกรอนึ กสึ ส่วน กลางของ TAB) ในฐานะตัวแทน Crown จะปฏิบัติ ตามหลักจรรยาบรรณของ TAB สำเนาหลักจรรยาบรรณของ TAB สามารถร้องขอได้จากสำนั กงานตัวแทน TAB

ทางเลือกอื่นนอกจากการเล่น

ลูกค้าของ Crown สามารถเพลิดเพลินกับความบันเทิงหลากหลายรูปแบบนอกจากการเล่น รวมถึง บาร์ ร้านอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบ

Crown จะไม่อนุญาตให้บุคคลที่ แสดงอาการมี นเมาหรือ ออ้อย่ายใต้ ฤทธิ์ ของยาเสพติด ดนอกเหนือ จากแอลกอฮอล์เล่นพนัน หรือ เอดิ มพฬ ในคาสี โน ภายใต้กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง จะถือว่าบุคคลใดออ้อย่าการ มี นเมา ถ้าพบว่า การพูดจา การทรงตัว การให้ ความร่วมมือ หรือ อ พฤติ กรรมของเขาหรือ เธอดู เหม็ ว่าจะได้รับผลกระทบอย่างเห็น ใต้ ชัด

การโฆษณา และการส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน

การโฆษณาและการส่งเสริมการขายของ Crown อยู่ภายใต้กฎหมายและหลักจรรยาบรรณตามที่ สมาคมผู้โฆษณาแห่งชาติ แห่งออสเตรเลีย นำมาใช้

เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ เกี่ยวข้องทั้งหมด การโฆษณาและการส่งเสริมการขายจะต้อง เป็นไปตามต่อไปนี้

- ไม่เป็นเท็จ ทำให้เข้าใจผิด หรือ หลอกลวงเกี่ยวกับ อัตราต่อรองรางวัล หรือโอกาสในการชนะ
- ได้รับความยินยอมจากบุคคลใดก็ตามที่ระบุว่าได้รับรางวัลก่อนที่จะเผยแพร่โฆษณาหรือการส่งเสริมการขาย (เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น)
- ไม่เป็นที่ย่ำแย่หรือไม่เหมาะสม
- ไม่สร้างความประทับใจว่าการพนันเป็นกิจกรรมที่ สมเหตุสมผลสำหรับการสร้างฐานะทางการเงิน
- ไม่ทำให้เรื่องเล่าขานหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการพนันคงอยู่ต่อไป
- ไม่ส่งเสริมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ขณะเข้าร่วมในผลิตภัณฑ์การพนัน

การโฆษณาและการส่งเสริมการขายการเล่นการพนัน จะอยู่ใต้กระบวนการตรวจสอบภายในที่เข้มงวด เพื่อให้แน่ใจว่าเราปฏิบัติตามขอบเขตตามที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าเรานี้ไม่ได้ดำเนิน การในสิ่งต่อไปนี้

- ไม่จูงใจทำการตลาดโดยตรงกับลูกค้าที่ ถูกกีดกัน หรือลูกค้าที่ระดับหรือยกเลิกการเป็นสมาชิก Crown Rewards
- ไม่แสดงภาพบุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปด (18) ปี ซึ่งรวมถึงการไม่แพร่ภาพนอกเหนือจากวิธี การตามที่ กฎหมายหรือ มาตรฐานที่นำมาบังคับใช้
- ไม่กำหนดเป้าหมายไปยังกลุ่มเปราะบางหรือผู้สูงอายุโอกาส
- พิจารณาและประเมินว่าการโฆษณาและการส่งเสริมการขายที่เราเสนออาจปรากฏภาพบุคคลในลักษณะที่เป็น การเสือกปฏิบัติต่อบุคคล หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของชุมชนที่ ว่าด้วยเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติ เพศ อายุ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความพิการ หรือความเชื่อทางการเมือง
- แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงข้อกำหนด เช่น ภาษี และข้อจำกัดที่บังคับใช้ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด เช่น ภาษี และข้อจำกัดที่ อาจพบเห็นได้ภายหลัง

สิ่งที่เราเลือกส่งให้กับท่าน

Crown จะไม่ส่งสื่อ สารทางการตลาดแบบตรงไปยังลูกค้า เว้นแต่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมในการรับสื่อ สารทางการตลาดแบบตรงหลักจรรยาบรรณ Crown PlaySafe จะยังช่วยให้แน่ใจว่าลูกค้าจะสามารถกระทำสิ่ง ดังต่อไปนี้ ได้

- ลงทะเบียนสำหรับบัตรผู้เล่นหรือโปรแกรมความภักดี โดยไม่จำเป็นต้องให้ความยินยอมในการรับสื่อ สารทางการตลาด
- ยกเลิกการสื่อ สารทางการตลาดได้ตลอดเวลา โดยท่านจะไม่ได้รับสื่อ สารทางการตลาดภายในห้า วันทำการ หลังจากได้รับการแจ้งเตือนว่าได้รับคำขอยกเลิกดังกล่าว

Crown จะไม่ส่งหรือ สื่อ สารโดยตรงผ่านโฆษณาหรือสื่อ เพื่อ การส่งเสริมการขายใด ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นพนันไปยังลูกค้าที่ ได้มีการกีดกัน Crown จะไม่ให้เครดิต บัตรกำนำส หรือรางวัล หรือสิทธิประโยชน์อื่นใด เพื่อ ส่งเสริมให้ บุคคลใดให้ความยินยอมหรือ ยังคงให้ความยินยอมในการทำการสื่อ สารทางการตลาดแบบตรงต่อไป

ความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า

สำหรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับการเล่นและหลักกิจกรรมการพนันนี้ ได้แก่

- การกรอกแบบฟอร์มข้อเสนอแนะที่ www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us
- การติดต่อ Crown ทางโทรศัพท์ที่ 1800 556 688
- การส่งจดหมายไปที่ PO Box 500, Victoria Park WA 6979
- การส่งจดหมายด้วยตนเองไปที่ ที่ มงาน Crown PlaySafe

ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้โดยตรงที่ กรมอุตสาหกรรมกีฬาและวัฒนธรรมการปกครองท้องถิ่น (DLGSCI) โดยไปที่ <https://www.dlgsc.wa.gov.au/department/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion>

เราให้คำมั่นที่จะทำให้แน่ใจว่าข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ ได้รับจะได้รับการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

ข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมดจะได้รับการตอบรับภายในสามวันทำการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียน หากสามารถกระทำได้ และเราจะแจ้งผลการดำเนินการภายในเจ็ดวันทำการ ณ สถานที่ ที่ ท่านได้ติดต่อมาในครั้งแรก (เว้นแต่จะต้องทำการสอบสวนเพิ่มเติม)

Crown จะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ ที่มี ตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงการปกป้องความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของลูกค้าของเรา ในการจัดการและผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า

ในกรณีที่ การร้องเรียนเกี่ยวกับการเล่นยังคงไม่ได้รับการแก้ไข ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะยื่นร้องเรียนโดยตรงกับ DLGSCI

การติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ

รายละเอียดติดต่อของ CROWN		
0000	000000	00000 0 0000000
00000 00000000 000000	1800 801 098	0000000000000000.000.00 000.00000000000.000. 00000000-00000000

รายละเอียดติดต่ออื่น ๆ		
NAME	NUMBER	WEBSITE
National Gambling Helpline 24/7 support	1800 858 858	gamblinghelponline.org.au (features 24/7 online chat) gambleaware.com.au
Gambling Help WA (Centrecare WA)	08 9325 6644 (during business hours)	www.centrecare.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

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN