

Όνομα Λέσχης

Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Ιούνιος 2012



Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού της Λέσχης

1. Η δέσμευση της λέσχης στο υπεύθυνο παιχνίδι

Η λέσχη δεσμεύεται να παρέχει την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών και τα υψηλότερα πρότυπα υπεύθυνου παιχνιδιού. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού, που μας διέπει, περιγράφει πώς το επιτυγχάνουμε αυτό.

Υπεύθυνο παιχνίδι σε ελεγχόμενο περιβάλλον διεξάγεται όταν οι παίκτες είναι ενημερωμένοι για τις επιλογές τους και μπορούν να κάνουν μία λογική και σοφή επιλογή με βάση τις περιστάσεις. Αποτελεί, δηλαδή, μία κοινή ευθύνη με συλλογική δράση από τη βιομηχανία τυχερών παιγνίων, την κυβέρνηση, τις κοινότητες και τον καθένα ατομικά.

Το παρόν μήνυμα υπάρχει στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και/ή στο πόστο του ταμιά στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

2. Διάθεση του Κώδικα Δεοντολογίας

Ο παρόν Κώδικας θα δίνεται σε γραπτή μορφή στις βασικότερες γλώσσες της κοινότητας σε όποιον πελάτη τον ζητήσει. Στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στο πόστο του ταμιά στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών υπάρχει μια πινακίδα που ενημερώνει σχετικά τους πελάτες.

Ο Κώδικας δε θα είναι διαθέσιμος μόνο στα Αγγλικά, αλλά και στις γλώσσες της ιστοσελίδας της λέσχης. (Ισχύει μόνο για τις υπάρχουσες αλλόγλωσσες εκδόσεις της λέσχης.)

Συγκεκριμένα στις γλώσσες:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμικά
- Κινεζικά
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

3. Πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι

Η λέσχη δίνει πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι σε διάφορες μορφές, όπως φυλλάδια και αφίσες αλλά και στην οθόνη πληροφοριών (PID) των ηλεκτρονικών παιχνιδιών (EGM)

Για παράδειγμα:

(a) Πώς να παίζετε υπεύθυνα

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

- WHO REALLY WINS ON THE POKIEST?
- HOW DO THE POKIES WORK?
- WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

WHO REALLY WINS?

When you play, you are a part of a competition that you may win or lose. The house always wins in the long run. The house always wins in the long run. The house always wins in the long run.

HOW DO GAMING MACHINES WORK?

It's not what you see. It's what you don't see. The machine is a computer. The machine is a computer. The machine is a computer.

THE REAL CHANCE OF WINNING

Symbol	Number of Symbols	Number of Combinations	Number of Wins	Percentage of Wins
7	1	1	1	0.000001
7 7	2	4	2	0.000005
7 7 7	3	27	3	0.000011
7 7 7 7	4	256	4	0.000016
7 7 7 7 7	5	3125	5	0.000016
7 7 7 7 7 7	6	15625	6	0.000038
7 7 7 7 7 7 7	7	117649	7	0.000059
7 7 7 7 7 7 7 7	8	655360	8	0.000122
7 7 7 7 7 7 7 7 7	9	3894169	9	0.000231
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	10	22334608	10	0.000448
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	11	134329777	11	0.000811
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	12	794328335	12	0.001509
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	13	4723671517	13	0.002743
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	14	28242953648	14	0.004967
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	15	167772160000	15	0.008933
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	16	1024000000000	16	0.015625
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	17	6250000000000	17	0.027083
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	18	38270000000000	18	0.046875
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	19	234375000000000	19	0.081250
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	20	1443000000000000	20	0.138889
7 7	21	8932750000000000	21	0.234375
7 7	22	54990000000000000	22	0.398438
7 7	23	340000000000000000	23	0.671875
7 7	24	2100000000000000000	24	1.138889
7 7	25	13125000000000000000	25	1.904688
7 7	26	82000000000000000000	26	3.093750
7 7	27	510000000000000000000	27	5.273438
7 7	28	3200000000000000000000	28	8.750000
7 7	29	20000000000000000000000	29	14.285714
7 7	30	125000000000000000000000	30	23.809524
7 7	31	781250000000000000000000	31	39.375000
7 7	32	4882812500000000000000000	32	64.583333
7 7	33	30890625000000000000000000	33	106.458333
7 7	34	194300000000000000000000000	34	173.611111
7 7	35	1215000000000000000000000000	35	283.571429
7 7	36	7593750000000000000000000000	36	479.166667
7 7	37	47531250000000000000000000000	37	773.650794
7 7	38	296875000000000000000000000000	38	1279.166667
7 7	39	1854687500000000000000000000000	39	2093.750000
7 7	40	11578125000000000000000000000000	40	3429.166667
7 7	41	72343750000000000000000000000000	41	5514.285714
7 7	42	450625000000000000000000000000000	42	8214.285714
7 7	43	2816406250000000000000000000000000	43	11914.285714
7 7	44	176000000000000000000000000000000000	44	15914.285714
7 7	45	1103750000000000000000000000000000000	45	21914.285714
7 7	46	69000000000000000000000000000000000000	46	30914.285714
7 7	47	431250000000000000000000000000000000000	47	42914.285714
7 7	48	2750000000000000000000000000000000000000	48	58914.285714
7 7	49	17187500000000000000000000000000000000000	49	80914.285714
7 7	50	107625000000000000000000000000000000000000	50	109142.857143

(b) Πώς να παίρνετε και να τηρείτε την απόφαση προέδμευσης

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

- 1. Set a limit on time and money.
- 2. Know when to stop.
- 3. Don't chase your losses.

(c) Υπηρεσίες υποστήριξης

NEEDING SOMEONE TO TALK TO?

YOUR ACCT STOPPED CAUSING PROBS FOR YOU?

GAMBLER'S HELP FOR YOU

For more information, please visit our website at www.pws.com.au

(d) Πολιτική πληρωμής των κερδών

Βάσει νόμου, όλα τα κέρδη ή οι συνολικές μάρκες \$1.000 και άνω αποπληρώνονται με επιταγή η οποία δεν είναι πληρωτέα σε μετρητά. Τα κέρδη αυτά δεν μπορούν να δοθούν σε μάρκες για τα μηχανήματα.

(a) Απαγόρευση πίστωσης για παιχνίδι

Ο Νόμος περί Τυχερών Παιγνίων του 2003 απαγορεύει στη λέσχη να παρέχει πίστωση στους πελάτες για να παίξουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

(b) Το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού της λέσχης

Η λέσχη παρέχει πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού. Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, οι πελάτες μπορούν να μιλήσουν με τον Υπάλληλο/Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού ή να πάρουν ένα φυλλάδιο Αυτοαποκλεισμού από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Στη λέσχη, υπάρχουν οθόνες που δείχνουν ανά διαστήματα συμβουλές για υπεύθυνο παιχνίδι καθώς και στοιχεία επικοινωνίας υπηρεσιών στήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου. (Αυτό ισχύει μόνο όπου η λέσχη έχει οθόνες με ικανότητα προβολής αυτών των πληροφοριών.)

(ε) Περαιτέρω πληροφορίες

Η λέσχη παρέχει στους πελάτες περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι συμπεριλαμβάνοντας:

- ο Τον τρόπο πρόσβασης στην ιστοσελίδα 'Money Smart' www.moneysmart.gov.au της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης ή σε παρεμφερή κυβερνητική ιστοσελίδα διαχείρισης χρημάτων.
- ο Τον τρόπο με τον οποίο οι παίκτες και οι οικογένειες ή οι φίλοι τους μπορούν να βρουν υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου, προγράμματα αυτοαποκλεισμού καθώς και την πολιτειακή κυβερνητική ιστοσελίδα υποστήριξης στο www.problemgambing.vic.gov.au

4. Πληροφορίες προϊόντων τυχερών παιχνιδιών

Οι κανόνες κάθε Ηλεκτρονικού Παιχνιδιού (EGM) μαζί με τις πιθανότητες νίκης βρίσκονται στην Οθόνη Πληροφοριών Παίκτη (PID). Πληροφορίες, σχετικά με το πώς να βλέπετε τις οθόνες αυτές, μπορεί να σας δώσει κάποιο μέλος του προσωπικού και/ή μπορείτε να διαβάσετε το φυλλάδιο για την Οθόνη Πληροφοριών Παίκτη που υπάρχει τουλάχιστον στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



5. Στρατηγική προδέσμευσης

Η λέσχη ενθαρρύνει τους πελάτες που παίζουν Ηλεκτρονικά Παιχνίδια (EGM) να θέτουν ένα χρονικό και χρηματικό όριο σύμφωνα με τις περιστάσεις. Οι πινακίδες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και στα EGM συνιστούν στους πελάτες να θέτουν ένα όριο και να το τηρούν.

Όλα τα EGM της λέσχης επιτρέπουν στον παίκτη να παρακολουθεί την ώρα και τα χρήματα που έχει ξοδέψει κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού. Πληροφορίες, σχετικά με το πώς ενεργοποιείται η παρακολούθηση, μπορεί να σας δώσει ένα μέλος του προσωπικού και το φυλλάδιο Οθόνη Πληροφοριών Παίκτη (PID) που διατίθεται στη λέσχη.



Η λέσχη, επίσης, φέρει πινακίδες και φυλλάδια στις αίθουσες τυχερών παιχνιδιών με πληροφορίες σχετικά με συμπεριφορές που μπορεί να οδηγήσουν σε σπατάλη. Αυτές περιλαμβάνουν:

- ο καθημερινό παίξιμο ή δυσκολία του ατόμου να σταματήσει να παίζει την ώρα που κλείνει η λέσχη,
- ο παιχνίδι με παρατεταμένη διάρκεια, όπως τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διακοπή,
- ο αποφυγή επαφής κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού, ελάχιστη επικοινωνία, ελάχιστη έως καθόλου αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει στον περιβάλλοντα χώρο,
- ο απόπειρα δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνέχιση του παιχνιδιού με τα κέρδη,
- ο επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματικά φορτισμένη συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού,
- ο προσπάθεια του ατόμου να κερδίσει όσα έχει χάσει,
- ο παίξιμο, όταν το άτομο νιώθει άγχος ή δυσαρέσκεια,
- ο απώλεια ελέγχου λόγω υπερβολικού αλκοόλ.

6. Συναναστροφή με πελάτες

Το προσωπικό της λέσχης δεσμεύεται να παρέχει πάντα εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου δίνοντας προσοχή στους πελάτες και στην ευθύνη της λέσχης απέναντι στο Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Στη λέσχη υπάρχει Υπάλληλος/Διευθυντής Υπεύθυνου Παιχνιδιού ο οποίος είναι πάντα διαθέσιμος κατά τις ώρες λειτουργίας της λέσχης.

Όποιος προσεγγίσει ένα μέλος του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου ή εμφανίσει σημάδια προβλημάτων τζόγου θα παραπεμφθεί στον Υπάλληλο/Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού για βοήθεια.

Αν ένα μέλος του προσωπικού παρατηρήσει ότι κάποιος πελάτης εμφανίζει σημάδια στρες ή απaráδεκτης συμπεριφοράς, θα τον προσεγγίσει για να του προσφέρει βοήθεια. Τα σημάδια αυτά, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν:

- ο καθημερινό παίξιμο ή δυσκολία του ατόμου να σταματήσει να παίζει την ώρα που κλείνει η λέσχη,
- ο παιχνίδι με παρατεταμένη διάρκεια, όπως τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διακοπή,
- ο αποφυγή επαφής κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού, ελάχιστη επικοινωνία, ελάχιστη έως καθόλου αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει στον περιβάλλοντα χώρο,
- ο απόπειρα δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνέχιση του παιχνιδιού με τα κέρδη,
- ο επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματικά φορτισμένη συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού.

Η βοήθεια μπορεί να έχει την εξής μορφή:

- ο το προσωπικό θα πλησιάσει τον πελάτη και θα τον παροτρύνει να κάνει ένα διάλειμμα,
- ο το προσωπικό θα προφέρει ένα ρόφημα στον πελάτη (π.χ. ένα φλιτζάνι καφέ ή τσάι) σε ένα πιο ήσυχο και απομονωμένο χώρο της λέσχης.

Αν η συμπεριφορά οφείλεται σε προβλήματα τζόγου, ο πελάτης θα παραπεμφθεί στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

Οι επαφές των πελατών με τον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού καταγράφονται στο Μητρώο Υπεύθυνου Παιχνιδιού μαζί με τα μέτρα που ελήφθησαν. Το μητρώο αυτό καλύπτεται από τον Νόμο περί Απορρήτου. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο μητρώο είναι:

- ο η ημερομηνία και η ώρα του συμβάντος ή του ζητήματος,
- ο το όνομα του/των μέλους/μελών του προσωπικού που ενεπλάκη/ενεπλάκησαν,
- ο το όνομα του πελάτη που ενεπλάκη (αν είναι διαθέσιμο),
- ο μια αναφορά ή περιγραφή του συμβάντος ή του ζητήματος,

- ο τα μέτρα που έλαβε το προσωπικό (π.χ. παροχή πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία Βοήθειας Παικτών (Gambler's Help) / Αυτοαποκλεισμό).

7. Πολιτική συμμετοχής του προσωπικού στα τυχερά παιχνίδια

Απαγορεύεται στους υπαλλήλους της λέσχης να παίζουν τυχερά παιχνίδια εδώ οποιαδήποτε στιγμή καθώς και να παίζουν ηλεκτρονικά παιχνίδια ή κίνο, να στοιχηματίζουν ή να αγοράζουν λαχεία.

Η διοίκηση της λέσχης ενδέχεται να αποφασίσει να επιτρέψει στους υπαλλήλους εκτός υπηρεσίας να παίζουν στη λέσχη κάτω από τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- ο Το προσωπικό δεν μπορεί να παίζει πριν ή μετά τη βάρδιά του και επιτρέπεται να παίζει μόνο κατά τα επίσημα ρεπό του,
- ο Το προσωπικό δε θα φοράει τη φόρμα εργασίας και
- ο Το προσωπικό δε θα φέρει την Άδεια παιχνιδιού.

Αυτό θα πρέπει να γίνεται σαφές στην Πολιτική Υπεύθυνου Παιχνιδιού της λέσχης και στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών μαζί με μία Δήλωση Πολιτικής Συμμετοχής του Προσωπικού στα Τυχερά Παιχνίδια στο Μητρώο Υπεύθυνου Παιχνιδιού της λέσχης.

Οι πελάτες, που επιθυμούν να πάρουν πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Συμμετοχής του Προσωπικού στα Τυχερά Παιχνίδια της λέσχης, μπορούν να απευθυνθούν στον Υπάλληλο ή στον Διευθυντή Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

Κάθε χρόνο οργανώνονται επαγγελματικά προγράμματα ανάπτυξης υπεύθυνου παιχνιδιού για το προσωπικό σε συνεργασία με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Παικτών. Πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι καθώς και με υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου βρίσκονται στο πακέτο που δίνεται στο προσωπικό, όταν αρχίζει να απασχολείται.

Η λέσχη θα βοηθήσει όποιο μέλος του προσωπικού δηλώσει ότι ενδεχομένως έχει πρόβλημα τζόγου εξασφαλίζοντας ότι του/της δίνονται πληροφορίες σχετικά με τα προβλήματα τζόγου και τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης. Το δικαίωμα απορρήτου του εργαζόμενου δε θα παραβιαστεί και κανένα τέτοιο ζήτημα δε θα καταγραφεί στο μητρώο.

8. Υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου

Η Λέσχη δεσμεύεται να διατηρεί στενή σχέση με τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου. Το ανώτερο προσωπικό της λέσχης θα συναντιέται τακτικά με τον Υπεύθυνο του προγράμματος της τοπικής υπηρεσίας Βοήθειας Παικτών και με τον Υπάλληλο Υποστήριξης της Λέσχης.

- ο Παραδείγματα τέτοιων συναντήσεων αποτελούν:
 - η διεξαγωγή ετήσιου προγράμματος κατάρτισης προσωπικού από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Παικτών,
 - οι δύο συναντήσεις ετησίως μεταξύ του Διαχειριστή / Διευθυντή της Λέσχης και της υπηρεσίας Βοήθειας Παικτών.

Λεπτομέρειες σχετικά με αυτές τις συναντήσεις θα καταγράφονται στον Φάκελο Υπεύθυνου Παιχνιδιού ο οποίος θα βρίσκεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Οι λεπτομέρειες των συναντήσεων πρέπει να περιλαμβάνουν:

- την ώρα και ημερομηνία της συνάντησης,
- τους παρευρισκομένους,
- τα θέματα που συζητήθηκαν,
- τα συμπεράσματα / τα μέτρα που θα ληφθούν,
- την ημερομηνία της επόμενης συνάντησης.

9. Παράπονα πελατών

Αν κάποιος πελάτης έχει παράπονο σχετικά με τη λειτουργία του Κώδικα Δεοντολογίας πρέπει να το υποβάλει γραπτά απευθείας στη διοίκηση της λέσχης. Ο διευθυντής της λέσχης θα εξετάσει όλα τα παράπονα για να βεβαιώσει ότι έχουν σχέση με τη λειτουργία του Κώδικα. Τυχόν παράπονα σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τη λειτουργία των μηχανημάτων πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στον διευθυντή ή το προσωπικό. Το προσωπικό της λέσχης είναι διαθέσιμο να βοηθήσει τους πελάτες με αυτή τη διαδικασία.

Τα παράπονα θα εξετάζονται προσεκτικά, όσο το δυνατόν ταχύτερα και θα διεκπεραιώνονται ως εξής:

- ο Θα επιβεβαιώνεται έγκαιρα η λήψη όλων των παραπόνων,
- ο αν αποφασιστεί να μην εξεταστεί το παράπονο επειδή δεν έχει σχέση με τη λειτουργία του κώδικα, θα ενημερώνεστε για τους λόγους,
- ο κατά την εξέταση του παραπόνου σας, ο Διευθυντής της Λέσχης ενδέχεται να ζητήσει πληροφορίες από το μέλος του προσωπικού που αφορά το παράπονο,
- ο ο Διευθυντής της Λέσχης θα προσπαθήσει να καταλάβει αν σας έχουν συμπεριφερθεί εύλογα και σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού,
- ο αν το παράπονό σας είναι έγκυρο, ο Διευθυντής της Λέσχης θα σας ενημερώσει σχετικά με τα μέτρα που θα ληφθούν για την επίλυση του προβλήματος,
- ο Θα ενημερώνεστε πάντα για την έκβαση του παραπόνου σας,
- ο οι λεπτομέρειες σχετικά με το παράπονο θα διατηρούνται στον Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Παιχνιδιού,

- ο αν η VCGLR ζητήσει πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα, θα της παρασχεθούν.

Αν ένα παράπονο δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί στη λέσχη, μπορεί να προωθηθεί στο Αυστραλιανό Ινστιτούτο Διατητών και Μεσολαβητών (IAMA). Οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα πρόσωπα μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA και να υποβάλει ένα παράπονο πηγαίνοντας στην ιστοσελίδα του (www.iama.org.au), κατεβάζοντας τη φόρμα Επίλυσης Διένεξης (Dispute Resolver) και υποβάλλοντας τη συμπληρωμένη φόρμα με το σχετικό τέλος στο IAMA. Στη συνέχεια, ο μεσολαβητής / διαιτητής θα επικοινωνήσει με όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα για να βρει μια λύση. Αυτές οι φόρμες διατίθενται και στη λέσχη.

Σημείωση: Η αποστολή παραπόνων για επίλυση σε αυτό το ανεξάρτητο σώμα ενδέχεται να είναι δαπανηρή. Γι' αυτό συνιστάται σε όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα να προσπαθούν να λύνουν τα ζητήματα εντός της λέσχης προτού ζητήσουν επαγγελματική μεσολάβηση.

Τα έγγραφα σχετικά με όλα τα παράπονα (έγκυρα ή μη) που σχετίζονται με τον κώδικα διατηρούνται στον Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Παιχνιδιού για πρόσβαση από τη VCGLR, όπου χρειάζεται.

10. Ανήλικοι

Το παίξιμο τυχερών παιχνιδιών καθώς και η πώληση προϊόντων και υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών απαγορεύεται στους ανηλίκους. Στην είσοδο κάθε αίθουσας τυχερών παιχνιδιών υπάρχει πινακίδα που απαγορεύει την είσοδο σε ανηλίκους. Το προσωπικό πρέπει να ζητάει ταυτότητα ή άλλο πιστοποιητικό αν έχει αμφιβολίες σχετικά με το αν ένας πελάτης είναι τουλάχιστον 18. Αν κάποιος μέλος του προσωπικού ζητήσει ταυτοποίηση και ο πελάτης αρνηθεί, τότε πρέπει να του ζητήσει να αποχωρήσει από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

11. Περιβάλλον Τυχερών Παιχνιδιών

Ενθαρρύνουμε τους πελάτες να κάνουν τακτικά διαλείμματα, όταν παίζουν στα ηλεκτρονικά παιχνίδια. Η ενθάρρυνση αυτή μπορεί να έχει τη μορφή της ανακοίνωσης μιας προγραμματισμένης δραστηριότητας, όπως:

- ο Την ανακοίνωση για το διαθέσιμο πρωινό τσάι,
- ο Την ανακοίνωση μιας κλήρωσης,
- ο Την έναρξη δραστηριοτήτων, όπως τις πρωινές μελωδίες.

Σε όλα τα κύρια τμήματα της λέσχης, υπάρχουν ρολόγια για να ξέρουν οι πελάτες ότι η ώρα περνάει. Το προσωπικό λέει την ώρα, όταν ανακοινώνει τις δραστηριότητες της λέσχης.

12. Οικονομικές συναλλαγές

Η λέσχη αυτή δεν εξαργυρώνει επιταγές από πελάτες.

Στο πόστο του ταμιά στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών υπάρχει πινακίδα που το δηλώνει αυτό.

Τα κέρδη κάτω των \$1.000 από τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών της λέσχης καταβάλλονται σε μετρητά και/ή σε επιταγή. Βάσει νόμου, τα κέρδη ή οι συνολικές μάρκες \$1.000 και άνω αποπληρώνονται με επιταγή η οποία δεν είναι πληρωτέα σε μετρητά. Τα κέρδη αυτά δεν μπορούν να δοθούν σε μάρκες για τα μηχανήματα.

Στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών διατηρείται Μητρώο Απονομής Βραβείων.

13. Διαφήμιση και προωθητικές ενέργειες

Η διαφήμιση ηλεκτρονικών παιχνιδιών (EGM) χωρίς διεύθυνση απαγορεύεται στη Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις, εκτός των EGM, που γίνονται από ή εκ μέρους της λέσχης θα είναι σύμφωνες με τον Κώδικα Δεοντολογίας Διαφήμισης του Αυστραλιανού Συλλόγου Εθνικών Διαφημιστών (AANA).

Κάθε πιθανή διαφήμιση και προωθητική ενέργεια θα εξετάζεται προσεκτικά με βάση τα πρότυπα του Κώδικα Δεοντολογίας του AANA για να εξασφαλίζεται η συμμόρφωσή της.

Επιπλέον, πριν τη δημοσίευση, η διοίκηση θα εξετάζει όλα τα διαφημιστικά μηνύματα και το προωθητικό υλικό για να εξασφαλίζει ότι:

- ο δε θα είναι ψευδή, απατηλά ή παραπλανητικά σχετικά με τις πιθανότητες, τα βραβεία ή τα ποσοστά νίκης,
- ο δε θα είναι προσβλητικά ή απρεπή,
- ο δε θα δημιουργούν την εντύπωση ότι η συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια είναι μία εύλογη στρατηγική για βελτίωση των οικονομικών,
- ο δε θα προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια αγοράς προϊόντων τυχερών παιχνιδιών και
- ο θα έχουν, πριν τη δημοσίευση, τη συναίνεση όποιου νικητή ανακοινώνεται η ταυτότητά του.

14. Πληροφορίες προγράμματος επιβράβευσης πελατών

Σε περίπτωση που η λέσχη προσφέρει πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών, θα διατίθεται ένα φυλλάδιο με τις σχετικές πληροφορίες για το πρόγραμμα που είναι διαθέσιμο στους πελάτες.

Οι πληροφορίες αυτές θα περιλαμβάνουν τους κανόνες του προγράμματος επιβράβευσης καθώς και το πώς και πότε συγκεντρώνονται, λήγουν και εξαργυρώνονται οι πόντοι.

Οι συμμετέχοντες θα ενημερώνονται σχετικά με τυχόν οφέλη που έχουν αποκομίσει από το πρόγραμμα επιβράβευσης μέσω γραπτής δήλωσης ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο. Τα αυτοαποκλεισμένα άτομα δεν μπορούν να συμμετέχουν ή να παραμείνουν σε κανένα πρόγραμμα επιβράβευσης.

15. Εφαρμογή του Κώδικα

Η Λέσχη επιβεβαιώνει ότι το καινούργιο προσωπικό εξοικειώνεται με τον Κώδικα κατά τη διαδικασία ένταξης και προτού ξεκινήσει να απασχολείται. Στην εισαγωγή του Κώδικα, η Λέσχη βεβαιώνει ότι όλο το απασχολούμενο, επί του παρόντος, προσωπικό έχει τον Κώδικα. Επίσης, η λέσχη εξασφαλίζει ότι η PVS Australia Pty Ltd θα διεξάγει συχνούς ελέγχους σχετικά με την τήρηση του Κώδικα. Η συχνότητα των ελέγχων αυτών έγκειται στην ευχέρεια της Λέσχης και της PVS Australia Pty Ltd.

16. Αναθεώρηση του Κώδικα

Ο παρόν Κώδικας επανεξετάζεται κάθε χρόνο για να εξασφαλιστεί ότι είναι σύμφωνος με τον Νόμο περί Τυχερών Παιγνίων καθώς και τυχόν Υπουργικές Οδηγίες. Ταυτόχρονα εξετάζεται η λειτουργία και η αποτελεσματικότητα του Κώδικα κατά τους 12 περασμένους μήνες. Η αναθεώρηση χρειάζεται τα σχόλια και τις παρατηρήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών, όπως του προσωπικού της λέσχης, των πελατών και των υπηρεσιών υποστήριξης ατόμων με προβλήματα τζόγου.

Οι απαιτούμενες αλλαγές στις πρακτικές της λέσχης θα σημειωθούν και όπου είναι εφικτό θα υλοποιηθούν. Οι τυχόν αλλαγές θα καταχωρηθούν στον Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Παιχνιδιού της λέσχης. Οι τυχόν αλλαγές του Κώδικα θα υπόκεινται στην έγκριση της VCGLR.