

ΚΩΔΙΚΑΣ

ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ

ΤΖΟΓΟΥ

Βικτώρια

# 1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

## 1.1 Προοίμιο

Δεσμευόμαστε να είμαστε ο πιο υπεύθυνος φορέας εκμετάλλευσης παμπ και τυχερών παιχνιδιών της Αυστραλίας, κάνοντας πολύ περισσότερα από αυτά που απαιτεί η νομοθεσία. Ο πρωτοποριακός Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (ο Κώδικας) στον κλάδο παμπ και λεσχών μας στηρίζει την από μέρους μας υπεύθυνη παροχή αλκοόλ και τυχερών παιχνιδιών και είναι διαθέσιμος στον ιστότοπό μας [www.alhgroup.com.au](http://www.alhgroup.com.au).

Αυτός ο Κώδικας έχει συνταχθεί και αναθεωρηθεί από τον Όμιλο ALH και περιλαμβάνει το περιεχόμενο που ορίζεται στην Υπουργική Οδηγία που δόθηκε σύμφωνα με το άρθρο 10.6.6(1) του Νόμου και ισχύει από την 1η Μαρτίου 2020.

Αυτός ο Κώδικας έχει υποβληθεί στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων και Καζίνου Βικτώριας (VGCCC) για δημοσίευση.

Ο κάθε χώρος ALH στη Βικτώρια που προσφέρει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών είναι υποχρεωμένος από τον Νόμο να εφαρμόζει τον Κώδικα.

Ο Όμιλος ALH διαθέτει ισορροπημένες επιχειρήσεις, προσφέροντας στους πελάτες μια συνολική εμπειρία ψυχαγωγίας, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων εστίασης, ποτού και τυχερών παιχνιδιών. Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι τα παμπ και οι λέσχες μας παρέχουν ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον όπου οι πελάτες μας λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια έχοντας γνώση όλων των παραμέτρων, αλλά και την έγκαιρη παροχή κατάλληλης βοήθειας και πληροφοριών.

Πέραν της ευθύνης τους να συμμορφώνονται με όλες τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις, οι χώροι ALH προσπαθούν επίσης να εφαρμόζουν μια σειρά πρόσθετων πολιτικών και πρωτοβουλιών για την προώθηση του υπεύθυνου τζόγου. Ο ALH έχει δεσμευτεί να βελτιώνει συνεχώς αυτές τις πρακτικές και συμμετέχει σε πολλές ομάδες εργασίας τυχερών παιχνιδιών πολιτειών και τοπικής αυτοδιοίκησης για να βοηθήσει στον εντοπισμό και την ανάπτυξη κατάλληλων πρωτοβουλιών υπεύθυνου τζόγου.

Αυτός ο Κώδικας αποτελεί μέρος των εισαγωγικών πληροφοριών που δίνονται σε όλο το νέο προσωπικό τυχερών παιχνιδιών του ALH κατά την έναρξη της απασχόλησής τους. Όλο το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών είναι εξοικειωμένο με τη λειτουργία του Κώδικα και όλο το προσωπικό που εργάζεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών είναι υποχρεωμένο να φέρει τον οδηγό τσέπης μαζί του ανά πάσα στιγμή καθ' όλη τη διάρκεια της βάρδιας του.

Ο ALH λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τον Κώδικα και οι χώροι επιθεωρούνται τυχαία από αρμόδιους συμμόρφωσης του Ομίλου ALH για να διασφαλίζεται η τήρηση του Κώδικα. Το προσωπικό και οι πελάτες ενθαρρύνονται να εκφράζουν τυχόν ανησυχίες σχετικά με τη συμμόρφωση με τον Κώδικα.

## 1.2 Πρέσβης Υπεύθυνου Τζόγου ALH

Ο Όμιλος ALH έχει προσλάβει τον David Schwarz, ένας πασίγνωστος πρώην επαγγελματίας ποδοσφαιριστής των Australian Rules και αναμορφωμένος προβληματικός τζογαδόρος, ως Πρέσβη Υπεύθυνου Τζόγου. Ο David παρέχει εκπαίδευση στους εργαζόμενους και ευαισθητοποίηση στους πελάτες σχετικά με τη σημασία του «να ζητάει κάποιος βοήθεια όταν ο τζόγος του καταστεί προβληματικός».

Το πρόγραμμα με τον David βασίζεται στην εμπειρία του και συμπληρώνει την κατάρτιση *Υπεύθυνης Παροχής Τυχερών Παιχνιδιών* που πρέπει να ολοκληρώνει το προσωπικό μας τυχερών παιχνιδιών.

Τα βασικά στοιχεία του προγράμματος περιλαμβάνουν:

- κατάρτιση για τους διευθυντές και το προσωπικό του ALH για να βοηθηθούν στην συνδιαλλαγή τους με προβληματικούς τζογαδόρους,
- προώθηση της ευαισθητοποίησης των πελατών στον υπεύθυνο τζόγο, ενθαρρύνοντας τους πελάτες να θέτουν όρια στον τζόγο τους και να αναζητούν βοήθεια εάν ο τζόγος τους αρχίσει να αποτελεί πρόβλημα, και
- συνεργασία με τη διοίκηση του ALH για τον εντοπισμό περαιτέρω ευκαιριών όπου ο Όμιλος ALH μπορεί να βοηθήσει προληπτικά όσους έχουν πρόβλημα με τον τζόγο ή κινδυνεύουν να παρουσιάσουν πρόβλημα με τον τζόγο τους.

Ως μέρος του ρόλου του, ο David πρέπει να είναι επίσης στη διάθεση των μελών του προσωπικού μας για να μπορούν να ζητήσουν συμβουλές από αυτόν σχετικά με τον καλύτερο τρόπο με τον οποίο μπορούν να βοηθήσουν πελάτες που μπορεί

να αντιμετωπίζουν δυσκολίες με τον τζόγο τους και να συζητήσουν τυχόν προβλήματα που σχετίζονται με τον τζόγο που μπορεί να αντιμετωπίζουν τα μέλη του ή η οικογένεια και οι φίλοι τους,

Ο David αναφέρει τον αριθμό των μελών του προσωπικού με τα οποία είχε επαφή.

### 1.3 Μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου ALH

Οι χώροι ALH έχουν καθήκον να λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της ζημιάς από τη λειτουργία των μηχανών τυχερών παιχνιδιών, παρακολουθώντας την πρόνοια των πελατών, αποθαρρύνοντας το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών και παρεμβαίνοντας όταν ένας πελάτης επιδεικνύει συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη που προκύπτει από τον τζόγο.

Το παρακάτω μήνυμα υπεύθυνου τζόγου θα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή/και στο ταμείο στην αίθουσα παιχνιδιών και στο τερματικό πωλήσεων Κενο σε οποιονδήποτε χώρο όπου πωλείται το Κενο:

*Δεσμευόμαστε να παρέχουμε υπεύθυνο τζόγο. Ενώ η πλειονότητα των ανθρώπων απολαμβάνει τα τυχερά παιχνίδια με υπεύθυνο τρόπο, αναγνωρίζουμε ότι ο προβληματικός τζόγος είναι ένα σοβαρό ζήτημα της κοινωνίας και ότι ένα μικρό ποσοστό πελατών βλάπτεται από τις δραστηριότητες του τζόγου τους.*

*Ως φορέας εκμετάλλευσης χώρων που προσφέρουν υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών, είναι καθήκον μας να λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της ζημιάς από τη χρήση των μηχανών τυχερών παιχνιδιών. Στα μέτρα αυτά περιλαμβάνεται η παρακολούθηση της πρόνοιας των πελατών, η αποθάρρυνση του εντατικού και παρατεταμένου τζόγου στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών και η παρέμβαση όταν ένας πελάτης επιδεικνύει συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη που προκύπτει από τον τζόγο.*

*Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι παρέχουμε ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον όπου οι πελάτες μας μπορούν να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με τον τζόγο έχοντας γνώση όλων των παραμέτρων, αλλά και τη διαθεσιμότητα κατάλληλης βοήθειας και πληροφοριών.*

*Θέλουμε οι εγκαταστάσεις μας τυχερών παιχνιδιών να χρησιμοποιούνται ως κοινωνική αναψυχή από υπεύθυνα άτομα που επιλέγουν να τις χρησιμοποιήσουν.*

*Στηρίζουμε ενεργά την πρόωθηση και την ενθάρρυνση του υπεύθυνου τζόγου.*

---

## 2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Οι χώροι ALH θα διαθέτουν αυτόν τον Κώδικα σε γραπτή μορφή στους πελάτες που βρίσκονται στον χώρο, κατόπιν αιτήματος. Ο Κώδικας είναι επίσης διαθέσιμος στον ιστότοπο της ALH:

<http://www.alhgroup.com.au/responsible-service/responsible-service-of-gaming>

Μια πινακίδα που θα ενημερώνει τους πελάτες για τη διαθεσιμότητα του Κώδικα θα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή/και στο ταμείο στην αίθουσα παιχνιδιών και στο τερματικό πωλήσεων Κενο σε οποιονδήποτε χώρο όπου πωλείται το Κενο.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο του ALH στις παρακάτω γλώσσες:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμέζικα
- Κινέζικα
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

Οποιοσδήποτε ερωτήσεις πελατών σχετικά με τη λειτουργία του Κώδικα μπορούν να απευθύνονται στο προσωπικό ή τη διοίκηση στον χώρο ή να αποστέλλονται μέσω email στο ALH Enquiries στο [mr.inquiries@alhgroup.com.au](mailto:mr.inquiries@alhgroup.com.au).

3.1 Εμφάνιση πληροφοριών για τον υπεύθυνο τζόγο

Οι χώροι ALH θα εμφανίζουν πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο σε διάφορες μορφές, συμπεριλαμβανομένων φυλλαδίων, συσκευών ομιλίας και αφισών.

Τα φυλλάδια θα είναι διαθέσιμα στα ταμεία και στις τουαλέτες του χώρου. Οι συσκευές ομιλίας θα εμφανίζονται δίπλα από κάθε μηχανή και οι αφίσες θα εμφανίζονται στις αίθουσες τυχερών παιχνιδιών του κάθε χώρου.

Τα θέματα που καλύπτονται από αυτές τις πληροφορίες υπεύθυνου τζόγου περιλαμβάνουν:

- Τρόποι υπεύθυνου τζόγου
- Λήψη και διατήρηση μιας προ-δεσμευτικής απόφασης
- Διαθεσιμότητα υπηρεσιών στήριξης
- Πολιτική καταβολής κερδών
- Απαγόρευση παροχής πιστώσεων ή δανεισμού χρημάτων για τυχερά παιχνίδια
- Πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού του χώρου

3.2 Πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο και τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών στήριξης

Στα παραδείγματα πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να τζογάρετε υπεύθυνα, να λάβετε και να διατηρήσετε μια προ-δεσμευτική απόφαση και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στήριξης που εμφανίζονται και παρέχονται από τους χώρους περιλαμβάνονται::

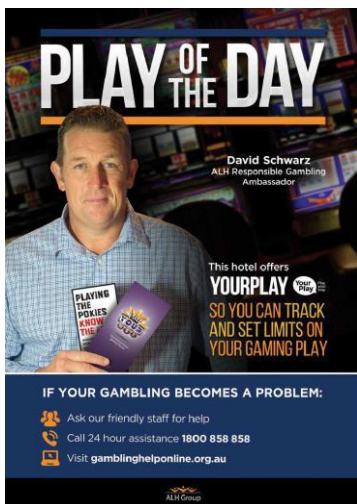
- Φυλλάδια «Playing the Pokies Know the Facts» και «YourPlay»:







- Αφίσα David Schwarz και Ομίλου ALH για τον υπεύθυνο τζόγο



- Φυλλάδιο της υπηρεσίας Gambler's Help με τίτλο «Keep track of your time and money»



Οι χώροι ALH παρέχουν επίσης στους πελάτες περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο, όπως:

- Πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον ιστότοπο της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης «Money Smart» [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au)
- Πώς μπορούν οι παίκτες και οι οικογένειες ή οι φίλοι τους να βρουν υπηρεσίες στήριξης για άτομα με πρόβλημα τζόγου και πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού μεταβαίνοντας στον ιστότοπο της Πολιτειακής Κυβέρνησης για στήριξη ατόμων με πρόβλημα τζόγου [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) ή στον εθνικό ιστότοπο Turning Point [www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au).

### 3.3 Πληροφορίες σχετικά με την πολιτική καταβολής κερδών

Όλα τα κέρδη και οι πιστώσεις συνολικού ύψους \$2.000 και άνω θα

καταβάλλονται μόνο με επιταγή. Η παρακάτω δήλωση θα εμφανίζεται στο

ταμείο κάθε χώρου:

Σύμφωνα με το νόμο, όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις ύψους \$2.000 και άνω πρέπει να καταβάλλονται εξ ολοκλήρου με επιταγή που δεν μπορεί να εξαργυρωθεί σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη δεν μπορούν να παρέχονται ως πιστώσεις μηχανής.

### 3.4 Πληροφορίες σχετικά με την απαγόρευση παροχής πιστώσεων ή δανεισμού χρημάτων για τζόγο

Δεν θα παρέχεται πίστωση στους πελάτες για τζόγο. Η παρακάτω δήλωση θα εμφανίζεται στο ταμείο κάθε χώρου:

Ο Νόμος Εποπτείας και Ελέγχου Τυχερών Παιγνίων 2003 απαγορεύει σε αυτόν τον χώρο να παρέχει πίστωση σε πελάτες για τη συμμετοχή σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

### 3.5 Πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού του χώρου

Όλοι οι χώροι ALH συμμετέχουν στο πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού του Australian Hotels

Association (AHA). Αντίγραφο του προγράμματος διατίθεται στο [AHA Self Exclusion](#).

Οι χώροι ALH θα παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού στους πελάτες. Οι πελάτες θα μπορούν να μιλήσουν με το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού ή να λάβουν αντίγραφο του φυλλαδίου αυτοαποκλεισμού της υπηρεσίας Gambler's Help και της επαγγελματικής κάρτας αυτοαποκλεισμού AHA που εμφανίζεται στην αίθουσα τζόγου.

The flyer is divided into several sections. On the left, a blue box titled 'What is self-exclusion?' explains the program. Below it, a section titled 'The program is free to join' states that there are no costs. Another section 'How do I know if I should join a self-exclusion program?' asks if the user has a gambling problem. A 'How do I join?' section lists methods like AHA, CVV, or online. A bottom section mentions 'Languages other than English'. In the center, a yellow box asks 'Do you have a gambling problem?' with a list of symptoms. Below this is a 'Self-exclusion' box with a person icon. To the right, a 'Gambler's Help' logo and contact info are provided. At the bottom, logos for 'Responsible Gambling Foundation' and 'VIC' are visible.

The advertisement features the AHA VIC logo on the left. The main heading is 'Self-Exclusion'. Below it, the text reads: 'Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.' Underneath, it says 'For more details contact:' followed by a list of contact points: 'Staff at the gaming venue', 'AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491', 'www.ahavic.com.au', and 'Gambler's Help - Ph 1800 858 858'.



Πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού περιλαμβάνονται επίσης στην αφίσα που θα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στο ταμείο στην αίθουσα παιχνιδιών.

**OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE**

ALH Group

David Schwarz  
ALH Responsible Gambling Ambassador

**GAMBLERS HELP**  
1800 858 858  
www.gamblinghelpline.org.au

**SELF EXCLUSION PROGRAM - AHA**  
(03) 9654 3491  
www.ahavic.com.au

**RESPONSIBLE GAMBLING CODE**  
Available at Cashier  
www.alhgroup.com.au

**DELIVERING RESPONSIBLE GAMBLING**

Responsible Gambling Information: 'Commitment to Responsible Gambling' message is displayed at cashiers. The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request in various languages at the cashiers. All RSG point of sale displayed & brochures available in the Gaming Zone. For further information regarding responsible gambling visit [www.monopoly.com.au](http://www.monopoly.com.au) or [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

Complaints of the Code of Conduct: Complaints of the Code of Conduct can be made directly to the RSG Head or Manager. All information to be obtained. Venue Manager will contact ALH Head Office. All records to be kept.

**SELF EXCLUSION PROGRAM (SE) Australian Hotels Association (AHA)**

Contemplating Self-Exclusion (SE): Speak to the RSG Head or Manager who will advise you to contact AHA. AHA (03) 9654 3491. www.ahavic.com.au. Venue can explain the SE process.

Preparation for Self-Exclusion: Deed issued by AHA. AHA will recommend contact with Gamblers Help. Gamblers Help 1800 858 858. Venue can issue all relevant documentation and ensure that no gaming material will be communicated.

Self-Exclusion Interview: AHA interview & explain SE program. Venues do not attend interview. Deed executed: Individual commitment (not contract) for 5-24 months. Only AHA can revoke Deed with person, NOT VENUE. Deed of SE: not to enter the gaming rooms/play areas at licensed venues. Authorised staff to stop person entering/venue from gaming zone. Venues receive Deed and photographs.

**YOUR PLAY • VOLUNTARY PRE-COMMITMENT**

Your Play - Is a Voluntary Pre-commitment system. Customers can set time & spend limits on gaming machine play. Customers can use either a registered or casual card. Limits can be set: At the Kiosk or on the Gaming machine. Once limits are reached, gaming points cannot be earned.

Player information display (PID) on EGMs is also available. Ask staff to show you how to activate this. Signs & brochures are available with further info on triggers that can lead to over spending. Coffee & amenities are available to you to encourage breaks in play. The RSG Head or Manager may approach a patron & encourage a break in play.

#### 4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Οι κανόνες για κάθε παιχνίδι Ηλεκτρονικής Μηχανής Τυχερών Παιχνιδιών (Electronic Gaming Machine - EGM), συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων νίκης, είναι διαθέσιμοι μεταβαίνοντας στις οθόνες Προβολής Πληροφοριών Παικτών (PID) στην EGM.

Το προσωπικό του χώρου θα μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να βλέπουν την οθόνη PID σε μια EGM, εάν τους ζητηθεί.

**CREDIT** 0  
\$0.00

**BET** 4  
\$2.00

**WIN** 0  
\$0.00

**COLLECT \$2.00**

Press any button to return to the game

Press at any time to return to the game

**ELECTRONIC GAME INFORMATION**  
Big Red Deluxe

Theoretical Return to Player of This Game = 92.06%

Theoretical Number of Individual games played at minimum bet per win = 10.11  
Minimum Bet = 50¢ Maximum Bet = \$5.00

**Chances Of Winning**  
(Based on MINIMUM BET selection & excluding feature wins)

Top Five Winning Combinations			Bottom Five Winning Combinations		
5 x CROCODILE	1 in	1,345,344	2 x TREE	1 in	130
5 x BOAR	1 in	605,405	2 x DINGO	1 in	79
4 x CROCODILE	1 in	112,112	1 x BOAR	1 in	38
5 x EAGLE	1 in	38,919	1 x CROCODILE	1 in	36
5 x DINGO	1 in	24,710	2 x EAGLE	1 in	179

ABISTOCENT 11:37A GAMES MENU COLLECT \$1-2.00

Σε χώρους όπου πωλείται το Κενο, θα είναι διαθέσιμοι για επιθεώρηση σε κάθε τερματικό πώλησης Κενο οδηγού παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών «How to Play» και κανόνων παιχνιδιών θα είναι διαθέσιμοι για επιθεώρηση σε κάθε τερματικό πώλησης Κενο.

#### 5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τα παμπ και οι λέσχες ALH προσφέρουν ένα πρόγραμμα επιβράβευσης τακτικών πελατών γνωστό ως «Monty's Rewards» (Monty's).

Οι πελάτες μπορούν να εγγραφούν για συμμετοχή στο πρόγραμμα σε οποιονδήποτε χώρο ALH.

Οι κάρτες Monty's λειτουργούν ως εθελοντικές κάρτες προ-δέσμευσης και μπορούν να χρησιμοποιούνται σε οποιαδήποτε μηχανή EGM που λειτουργεί ο ALH για συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης και σε οποιαδήποτε EGM στη Βικτώρια ως μέρος του εθελοντικού προγράμματος προ-δέσμευσης YourPlay.

Με την εγγραφή στο πρόγραμμα επιβράβευσης τακτικών πελατών και πριν την έκδοση της κάρτας Monty's σε έναν πελάτη, το προσωπικό του χώρου ALH θα ενημερώνει τον πελάτη ότι η κάρτα:

- μπορεί να συνδεθεί με έναν καταχωρημένο λογαριασμό παίκτη ή μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κάρτα περιστασιακού παίκτη, και
- μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον καθορισμό ενός χρονικού ορίου ή ενός ορίου καθαρής απώλειας χρημάτων ή για την παρακολούθηση του παιχνιδιού της μηχανής τυχερών παιχνιδιών στο πλαίσιο του συστήματος προ-δέσμευσης.

Το προσωπικό του χώρου θα ρωτήσει τον πελάτη εάν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την κάρτα επιβράβευσης παίκτη για να ορίσει ένα χρονικό όριο ή ένα όριο καθαρής απώλειας χρημάτων ή να παρακολουθήσει το παιχνίδι στη μηχανή τυχερών παιχνιδιών σύμφωνα με το σύστημα προ-δέσμευσης.

Οι πελάτες που θα εγγράφονται στο Monty's θα λαμβάνουν επίσης μια γραπτή κατάσταση που περιλαμβάνει τις παρακάτω πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα επιβράβευσης:

- τους κανόνες του συστήματος επιβράβευσης, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων όπου μπορούν ή δεν μπορούν να συγκεντρωθούν πόντοι από τα τυχερά παιχνίδια,
- πώς επιτυγχάνονται οι πόντοι επιβράβευσης,
- πώς εξαργυρώνονται οι πόντοι επιβράβευσης, και
- πώς λήγουν οι πόντοι επιβράβευσης.

Οι πελάτες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα επιβράβευσης θα λαμβάνουν μια ετήσια γραπτή κατάσταση δραστηριοτήτων παίκτη (ή πιο τακτικά εάν ζητηθεί) (Κατάσταση δραστηριότητας). Αυτή η Κατάσταση Δραστηριότητας θα περιλαμβάνει λεπτομέρειες σχετικά με τον χρόνο που έχει αφιερώσει ο πελάτης παίζοντας στις μηχανές EGM και το καθαρό ποσό που κέρδισε ή έχασε κατά τη διάρκεια της περιόδου της κατάστασης ο συμμετέχων στις EGM για την περίοδο κατά την οποία κατέγραψε δραστηριότητα παιχνιδιού η κάρτα Monty's.

Οι πελάτες που έχουν χρησιμοποιήσει την κάρτα τους Monty's για να θέσουν ημερήσια όρια στον τζόγο τους δεν θα μπορούν να κερδίζουν πόντους επιβράβευσης από το παιχνίδι σε μηχανή EGM για το υπόλοιπο της ημέρας, αφού συμπληρωθούν αυτά τα όρια.

Οι πελάτες που επιλέγουν να αυτοαποκλειστούν από έναν χώρο τυχερών παιχνιδιών ALH δεν θα μπορούν να κερδίσουν πόντους επιβράβευσης από το παιχνίδι σε μηχανή τυχερών παιχνιδιών σε οποιονδήποτε χώρο ALH.

---

## 6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ

Ο Όμιλος ALH ενθαρρύνει τους πελάτες που παίζουν σε μηχανές EGM να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα YourPlay (<https://www.yourplay.com.au/>) και να θέσουν ένα όριο χρόνου και απώλειας χρημάτων ανάλογα τις περιστάσεις τους.

Οι χώροι ALH θα εμφανίζουν πινακίδες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και στις μηχανές EGM που προωθούν το YourPlay και συνιστούν στους πελάτες να θέσουν ένα όριο και να το τηρήσουν.

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο χρήσης του YourPlay για την παρακολούθηση και τον περιορισμό του χρόνου και των χρημάτων που δαπανώνται σε EGM περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο YourPlay που διατίθεται στον χώρο. Το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών του χώρου θα είναι επίσης διαθέσιμο για να βοηθήσει τους πελάτες να δημιουργήσουν έναν λογαριασμό προ-δέσμευσης και να θέσουν όρια όσον αφορά τα παιχνίδια τους στις EGM.

---

## 7 ΜΗΤΡΩΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

### 7.1 Σκοπός του Μητρώου Υπεύθυνου Τζόγου

Κάθε χώρος ALH που παρέχει τυχερά παιχνίδια θα διατηρεί Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου (Μητρώο).

Το Μητρώο είναι ένα εργαλείο με το οποίο θα μπορούν οι χώροι να παρακολουθούν την αποτελεσματικότητά τους όσον αφορά την παροχή υπεύθυνου τζόγου, τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα και την καταγραφή περιστατικών υπεύθυνου τζόγου στον χώρο τυχερών παιχνιδιών.

Το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών μπορεί να καταχωρίσει πληροφορίες στο Μητρώο ή να παραπέμψει το ζήτημα υπεύθυνου τζόγου στο κατάλληλο άτομο ώστε να καταγραφεί. Ο προϊστάμενος του χώρου θα ελέγχει τακτικά το Μητρώο για να βεβαιωθεί ότι διατηρείται ενημερωμένο και ότι έχουν αντιμετωπιστεί τυχόν ζητήματα που εντοπίστηκαν στις εγγραφές στο Μητρώο.

## 7.2 Πληροφορίες που πρέπει να καταγραφούν στο Μητρώο

Στα είδη των θεμάτων που θα συμπεριλαμβάνονται στο Μητρώο περιλαμβάνονται ενδεικτικά τα παρακάτω:

- σχόλια ή παράπονα πελατών σχετικά με οποιαδήποτε πτυχή του Κώδικα ή συμμόρφωση με τον Κώδικα, καθώς και οποιαδήποτε άλλα σχόλια ή παράπονα σχετικά με τη λειτουργία των μηχανών EGM στον χώρο,
- περιστατικά αυτοαποκλεισμού, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού ενός αυτοαποκλεισμένου ατόμου στο χώρο μηχανών τυχερών παιχνιδιών ή ενός ατόμου που επιθυμεί να ανακαλέσει τον αυτοαποκλεισμό του,
- ταυτοποίηση πελατών που παρουσιάζουν ενδείξεις συμπεριφοράς προβληματικού τζόγου,
- αιτήματα πελατών για βοήθεια ή πληροφορίες που σχετίζονται με τον προβληματικό τζόγο,
- παροχή πληροφοριών από μέλη του προσωπικού σε πελάτες σχετικά με τον προβληματικό τζόγο ή τον αυτοαποκλεισμό,
- αιτήματα σε πελάτες για να εγκαταλείψουν τον χώρο μηχανών τυχερών παιχνιδιών (για οποιονδήποτε λόγο, για παράδειγμα, επειδή ο πελάτης είναι μεθυσμένος),
- παροχή τοπικής υπηρεσίας στήριξης σχετικά με τον προβληματικό τζόγο ή κατάρτισης ή βοήθειας Gambler's Help Venue Support Worker.
- συμμετοχή προσωπικού σε πρόγραμμα κατάρτισης που σχετίζεται με τον υπεύθυνο τζόγο,
- επισκέψεις στον χώρο από την VGCCC ή την Αστυνομία της Βικτώριας, και
- οποιοδήποτε άλλο ζήτημα που σχετίζεται με τον Κώδικα.

Το προσωπικό του χώρου ALH θα φροντίζει ώστε τα στοιχεία όλων των περιστατικών και παρεμβάσεων υπεύθυνου τζόγου να καταγράφονται στο Μητρώο, συμπεριλαμβανομένων:

- της ημερομηνίας και της ώρας κατά την οποία έγινε το συμβάν,
- λεπτομερειών του συμβάντος,
- λεπτομερειών της παρέμβασης που έγινε σχετικά με το συμβάν,
- λεπτομερειών της απάντησης του πελάτη στην παρέμβαση, αν είναι γνωστές,
- ημερομηνία και ώρα που έγινε η καταχώρηση στο μητρώο υπεύθυνου τζόγου, και
- του ονόματος του ατόμου, αν έχει παρασχεθεί οικειοθελώς από το εν λόγω άτομο.

Στις περαιτέρω λεπτομέρειες μπορεί να περιλαμβάνονται :

- τα μέτρα που ελήφθησαν, τα σχόλια που έγιναν από οποιοδήποτε εμπλεκόμενο πρόσωπο ή λεπτομέρειες για οποιαδήποτε περαιτέρω ενέργεια που έπρεπε να γίνει ή συμφωνήθηκε να γίνει (για παράδειγμα, παροχή πληροφοριών για την υπηρεσία Gambler's Help ή για τον αυτοαποκλεισμό), και
- επιβεβαίωση λήξης του θέματος από το χώρο από ανώτερο εκπρόσωπο, όπως ο Αρμόδιος Υπάλληλος Υπεύθυνου Τζόγου ή προϊστάμενο του χώρου.

## 7.3 Διατήρηση πληροφοριών στο Μητρώο και ιδιωτικότητα

Το Μητρώο καλύπτεται από τον Νόμο Ιδιωτικότητας 1988 (Κοινοπολιτειακός) και θα φυλάσσεται σε ασφαλές μέρος στο οποίο θα έχουν πρόσβαση μόνο οι υπάλληλοι του Ομίλου ALH, η Αστυνομία της Βικτώριας και οι επιθεωρητές της VGCCC (κατόπιν αιτήματος). Οι καταχωρήσεις θα διατηρούνται για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα καταχώρισής τους στο Μητρώο.

Το Μητρώο ενός χώρου θα παρέχεται στην VGCCC κατόπιν αιτήματος.

Οι πληροφορίες στο Μητρώο μπορούν να παρέχονται σε Υπάλληλο Στήριξης του Χώρου για σκοπούς κατάρτισης και ανάπτυξης, υπό τον όρο ότι οι πληροφορίες δεν θα περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά αναγνώρισης οποιουδήποτε πελάτη

Το Μητρώο επανεξετάζεται ετησίως και εάν προκύψουν συγκεκριμένα θέματα, μπορεί να διεξαχθεί περαιτέρω κατάρτιση του προσωπικού.

## **8.1 Γενικές συνδιαλλαγές με πελάτες από το προσωπικό ALH**

Ως μέρος της δέσμευσής μας για υπεύθυνο τζόγο, οι χώροι ALH δεσμεύονται να παρέχουν σταθερά υψηλά επίπεδα



εξυπηρέτησης πελατών.

Οι χώροι ALH είναι ισορροπημένες επιχειρήσεις που προσφέρουν στους πελάτες δραστηριότητες εστίασης, ποτού, ψυχαγωγίας και τυχερών παιχνιδιών. Μέρος της δέσμευσής μας για την προώθηση του υπεύθυνου τζόγου είναι η διασφάλιση ότι το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών ALH συνδιαλλάσσεται τακτικά με τους πελάτες και ενθαρρύνει τους πελάτες να συμμετέχουν σε όλο το φάσμα των προσφορών που δεν αφορούν τον τζόγο σε κάθε χώρο. Όλο το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών θα συνδιαλλάσσεται με τους πελάτες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και θα ενθαρρύνει τους πελάτες να κάνουν ένα διάλειμμα από το παιχνίδι τους σε μηχανή EGM όταν παίζουν για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

Όλο το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών ALH λαμβάνει κατάρτιση σχετικά με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού και άλλα προγράμματα βοήθειας για τον προβληματικό τζόγο που διατίθενται από την υπηρεσία Gambler's Help, καθώς και για τις συμπεριφορές που μπορεί να υποδεικνύουν ότι ένας πελάτης αντιμετωπίζει προβλήματα με τον τζόγο του.

Όλο το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών θα έχει επίγνωση της ευθύνης του να βοηθά τους πελάτες τόσο σε άμεσα αιτήματα βοήθειας όσο και σε περιπτώσεις όπου οι πελάτες παρουσιάζουν ενδείξεις ότι ο τζόγος τους αρχίζει να γίνεται προβληματικός. Τα μέλη του προσωπικού θα προσεγγίζουν τους πελάτες που εμφανίζουν σημάδια ψυχικής δυσφορίας ή απaráδεκτης συμπεριφοράς για να τους προσφέρουν βοήθεια.

## 8.2 Αρμόδιος Υπεύθυνου Τζόγου

Όλοι οι χώροι ALH έχουν ορίσει έναν Αρμόδιο Υπεύθυνου Τζόγου ο οποίος είναι πάντα διαθέσιμος στο χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών όπου διατίθενται μηχανές τυχερών παιχνιδιών. Ενώ όλο το προσωπικό τυχερών παιχνιδιών θα μπορεί να παρέχει βοήθεια στους πελάτες, ο Αρμόδιος Υπεύθυνου Τζόγου είναι το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο να διασφαλίζει ότι θα παρέχονται πληροφορίες ή βοήθεια σε κάθε πελάτη που ζητά πληροφορίες ή βοήθεια σχετικά με τον προβληματικό τζόγο ή τον αυτοαποκλεισμό.

Όλοι οι χώροι ALH εμφανίζουν σε περίοπτη θέση μια ειδοποίηση που ενημερώνει τους πελάτες ότι ένας Αρμόδιος Υπεύθυνου Τζόγου βρίσκεται εν υπηρεσία εντός του χώρου των μηχανών τυχερών παιχνιδιών και είναι διαθέσιμος για βοήθεια ανά πάσα στιγμή κατά τις ώρες λειτουργίας των μηχανών τυχερών παιχνιδιών.

Όλοι οι Αρμόδιοι Υπεύθυνου Τζόγου ALH έχουν την ευθύνη να λαμβάνουν εύλογα μέτρα για:

- να παρακολουθούν τον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών και να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τον Νόμο, τους κανονισμούς και τον παρόντα Κώδικα,
- να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό καταγράφει περιστατικά και παρεμβάσεις υπεύθυνου τζόγου στο μητρώο υπεύθυνου τζόγου,
- να παρατηρούν τους πελάτες που επιδεικνύουν συμπεριφορά που συνάδει με τη βλάβη που προκαλεί ο τζόγος και να παρέχουν βοήθεια όπως απαιτείται,
- να παρέχουν συμβουλές στο προσωπικό σχετικά με τη βλάβη που προκαλεί ο τζόγος και πώς να ανταποκρίνεται σε σημάδια βλάβης που προκαλεί ο τζόγος, και
- να απαντούν σε ερωτήματα και παράπονα πελατών σχετικά με την παροχή τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο

Όλοι οι Αρμόδιοι Υπεύθυνου Τζόγου ALH πρέπει να ολοκληρώνουν την προβλεπόμενη κατάρτιση υπεύθυνης εξυπηρέτησης για τυχερά παιχνίδια, εάν υπάρχει.

## 8.3 Απαγορευμένη επικοινωνία με πελάτες

Οι χώροι ALH και το προσωπικό τους θα φροντίζουν ώστε η επικοινωνία με τους πελάτες δεν θα:

- παρακινεί έναν πελάτη να εισέλθει ή να παραμείνει στον χώρο μηχανών τυχερών παιχνιδιών,
- παρακινεί τη συμμετοχή σε παιχνίδι με μηχανές τυχερών παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός προγράμματος επιβράβευσης τακτικών πελατών),
- ενισχύει ή ενθαρρύνει αβάσιμες πληροφορίες ή παρανοήσεις σχετικά με τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:
  - να πληροφορούν τους πελάτες ότι μπορούν να κερδίσουν χρήματα παίζοντας σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών,
  - να πληροφορούν τους πελάτες ότι μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών ή τζάκποτ σε μηχανή τυχερών παιχνιδιών έχει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι πρόκειται να πληρώσει, για κέρδη,
  - να γίνονται συζητήσεις περί θεμάτων τύχης ή δεισιδαιμονιών,
  - να πληροφορούν τους πελάτες ότι μια «παραλίγο επιτυχία» σημαίνει ότι μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών πρόκειται να αποφέρει σύντομα κέρδη,
  - να γίνονται υπαιτιγμοί ή να ενθαρρύνεται η πεποίθηση ότι μια περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών

- ο παιχνιδιών δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή στην εν λόγω μηχανή τυχερών παιχνιδιών, να γίνονται υπαινιγμοί ή να ενθαρρύνεται η πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας πελάτης για να κερδίσει όταν παίζει σε μηχανή τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αύξηση ή μείωση του ποσού του στοιχήματος ανά γραμμή ή του αριθμού των γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοίχημα),
- ο να λένε στους πελάτες σχόλια όπως «σας αξίζει να κερδίσετε».

Το προσωπικό ALH θα λαμβάνει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η επικοινωνία με τους πελάτες αποθαρρύνει το εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

Με εξαίρεση τις σημάνσεις EFTPOS, οι χώροι ALH και το προσωπικό τους δεν θα παρακινούν έναν πελάτη να κάνει τα παρακάτω:

- να προχωρά σε ανάληψη χρημάτων ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων από ταμειακή μηχανή (με εξαίρεση την πληροφόρηση ενός πελάτη για το πού βρίσκεται μια ταμειακή μηχανή όταν ζητηθεί συγκεκριμένα κάτι τέτοιο), ή
- να εγκαταλείπει τον χώρο για σκοπούς λήψης χρημάτων ή περισσότερων χρημάτων, για να μπορέσει ο πελάτης να παίξει ή να συνεχίσει να παίξει σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

#### 8.4 Συνδιαλλαγή με πελάτες που εμφανίζουν σημάδια ψυχικής δυσφορίας

Το προσωπικό του χώρου μας είναι καταρτισμένο ώστε να αναζητά σημάδια ψυχικής δυσφορίας ή απαράδεκτης συμπεριφοράς που μπορεί να περιλαμβάνει τις παρακάτω συμπεριφορές ενός ατόμου:

- είτε να παίζει τυχερά παιχνίδια κάθε μέρα είτε να δυσκολεύεται να σταματήσει να παίζει τυχερά παιχνίδια την ώρα του κλεισίματος,
- να παίζει τυχερά παιχνίδια για παρατεταμένες περιόδους, δηλαδή τζόγος για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,
- να αποφεύγει την επαφή όταν παίζει τυχερά παιχνίδια - ελάχιστη επικοινωνία με οποιονδήποτε άλλον, σχεδόν καμία αντίδραση σε γεγονότα που συμβαίνουν γύρω του,
- να ζητάει να δανειστεί χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή να συνεχίζει να παίζει τυχερά παιχνίδια με τα έσοδα από μεγάλες νίκες, ή
- να επιδεικνύει επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά όταν παίζει.

Οι χώροι ALH και το προσωπικό:

- θα λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζουν ότι ο χώρος των μηχανών τυχερών παιχνιδιών και οι είσοδοι στον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται όλες τις ώρες που λειτουργούν οι μηχανές,
- θα λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες στον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται τακτικά για να παρακολουθείται η οποιαδήποτε συμπεριφορά που συνάδει με τη βλάβη που προκαλεί ο τζόγος, και
- δεν θα ενθαρρύνουν και δεν θα παρακινούν ένα άτομο να συμμετέχει σε έντονο ή παρατεταμένο παιχνίδι σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

Το προσωπικό θα ζητά από πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από τον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών όπου έχει γίνει μια συνδιαλλαγή και μέσω της εν λόγω συνδιαλλαγής έχει διαπιστωθεί ότι ο πελάτης είναι θυμωμένος ενώ παίζει τυχερά παιχνίδια ή ένας πελάτης έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του τζόγου του.

Το προσωπικό θα συνδιαλλάσσεται με πελάτες που έχει παρατηρηθεί ότι έπαιζαν σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και θα ζητά από τους εν λόγω πελάτες να κάνουν ένα διάλειμμα μακριά από τον χώρο που βρίσκονται οι μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

Το προσωπικό στους χώρους ALH θα συνδιαλλάσσεται με πελάτες:

- που τους έχει ζητηθεί να κάνουν ένα διάλειμμα και έχουν αρνηθεί να κάνουν ένα διάλειμμα μακριά από τον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών,
- οι οποίοι παίζουν σε πολλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα, ή
- οι οποίοι έχουν κρατήσει μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για να παίξουν σε άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

Αυτή η βοήθεια μπορεί να έχει τη μορφή:

- παροχής στον πελάτη πληροφοριών σχετικά με τις συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες Gambler's Help, και
- ενθάρρυνσης του πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, προσφέροντάς του κάτι να πιει (π.χ. τσάι ή καφέ) σε άλλο μέρος του χώρου.

Κατά την συνδιαλλαγή με τους πελάτες, το προσωπικό θα σέβεται πάντα το δικαίωμα του πελάτη στην ιδιωτικότητα.

Οι επαφές με πελάτες που ενδέχεται να διατρέχουν κίνδυνο προβληματικού τζόγου από το προσωπικό του χώρου θα καταγράφονται στο Μητρώο μαζί με τις λεπτομέρειες οποιωνδήποτε μέτρων που λαμβάνονται. Οι λεπτομέρειες που πρέπει να περιλαμβάνονται στο Μητρώο αναφέρονται παραπάνω στην ενότητα 7.

Επίσης, ως μέρος της προώθησης ενός υπεύθυνου περιβάλλοντος τυχερών παιχνιδιών, δεν θα επιτρέπεται η είσοδος ή παραμονή στον χώρο τυχερών παιχνιδιών σε μεθυσμένους θαμώνες.

---

## 9 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΧΩΡΟΥ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Το προσωπικό ΑΛΗ δεν επιτρέπεται να στοιχηματίζει σε χώρο όπου εργάζεται ανά πάσα στιγμή.

Μέρος των υπηρεσιών που παρέχει ο David Schwarz περιλαμβάνει τη διαθεσιμότητά του ώστε να συζητούν εμπιστευτικά μαζί του τα μέλη του προσωπικού τυχόν προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι ίδιοι ή η οικογένεια ή οι φίλοι τους όσον αφορά τον τζόγο τους.

Οι χώροι ALH θα εμφανίζουν μια αφίσα που θα ενημερώνει το προσωπικό για τη διαθεσιμότητα αυτής της υπηρεσίας στον κοινόχρηστο χώρο του προσωπικού ή σε άλλο κατάλληλο μέρος του χώρου.

Οι χώροι ALH θα παρέχουν πληροφορίες στα μέλη του προσωπικού ώστε να γνωρίζουν τον αυξημένο κίνδυνο βλάβης από τον τζόγο. Αυτό περιλαμβάνεται επίσης ως μέρος του προγράμματος προχωρημένης κατάρτισης του Ομίλου ALH.

---

## **10 ΣΥΝΔΙΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟ ΤΖΟΓΟ**

Οι χώροι ALH δεσμεύονται να διατηρούν ισχυρούς δεσμούς με τοπικές υπηρεσίες στήριξης για τον προβληματικό τζόγο.

Η διοίκηση του χώρου, το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας αυτού του χώρου και οι Αρμόδιοι Υπεύθυνου Τζόγου του κάθε χώρου του Ομίλου ALH θα συναντώνται τακτικά με Εργαζόμενους της υπηρεσίας Gambler's Help και Στήριξης Χώρων και, μαζί με το προσωπικό του χώρου, θα συμμετέχουν στα προγράμματα κατάρτισης και τις υπηρεσίες στήριξης που παρέχονται από την υπηρεσία Gambler's Help και Εργαζόμενους Στήριξης Χώρου τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

Οποιαδήποτε συνάντηση ή κατάρτιση από τους Εργαζόμενους Gambler's Help ή τους Εργαζόμενους Στήριξης του Χώρου θα καταγράφεται στο Μητρώο. Η καταχώρηση στο μητρώο θα περιλαμβάνει:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης ή κατάρτισης,
- συμμετέχοντες στη συνάντηση ή κατάρτιση,
- θέματα που έχουν συζητηθεί, και
- αποτελέσματα ή μέτρα από τη συνάντηση που χρήζουν δράσης.

---

## **11 ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΣΕ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ**

Ο τζόγος από ανήλικους απαγορεύεται.

Στην είσοδο κάθε αίθουσας τυχερών παιχνιδιών θα υπάρχουν πινακίδες που απαγορεύουν την είσοδο ανηλίκων στην αίθουσα. Όλο το προσωπικό του χώρου έχει την ευθύνη να ζητά αποδεικτικό ηλικίας, εάν δεν είναι βέβαιο ότι ο πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Εάν δεν μπορεί να παραχθεί σχετική επαλήθευση, πρέπει να ζητείται από τον πελάτη να εγκαταλείψει την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Σε χώρους όπου προσφέρεται Κeno έξω από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών, σε κάθε τερματικό θα εμφανίζονται πινακίδες που δηλώνουν ότι απαγορεύεται η χρήση του τερματικού πώλησης Κeno από ανηλικούς. Το προσωπικό ALH θα παρακολουθεί επίσης τα τερματικά πώλησης Κeno για να διασφαλίζει ότι τα τερματικά δεν χρησιμοποιούνται από ανηλικούς.

Σε χώρους όπου προσφέρονται τερματικά ηλεκτρονικών στοιχημάτων Tabcorp, σε κάθε τερματικό θα εμφανίζονται πινακίδες που δηλώνουν ότι απαγορεύεται η χρήση των τερματικών ηλεκτρονικών στοιχημάτων Tabcorp από ανηλικούς. Το προσωπικό ALH θα παρακολουθεί επίσης τα τερματικά ηλεκτρονικών στοιχημάτων για να διασφαλίζει ότι τα τερματικά δεν χρησιμοποιούνται από ανηλικούς.

---

## **12 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ**

Ο Όμιλος ALH αναγνωρίζει ότι ο παρατεταμένος εντατικός τζόγος σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών αποτελεί σημαντικό παράγοντα κινδύνου για προβληματικό τζόγο.

Σύμφωνα με τη δέσμευση για τακτική συνδιαλλαγή με τους πελάτες και την ενθάρρυνση των πελατών να χρησιμοποιούν το YourPlay για να παρακολουθούν και να περιορίζουν τα χρήματα και τον χρόνο που αφιερώνουν στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, οι πελάτες θα ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα από τα παιχνίδια σε μηχανές τυχερών παιχνιδιών.



Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να έχει τη μορφή άμεσης συνδιαλλαγής με το προσωπικό του χώρου ή ανακοινώσεων σχετικά με άλλες

προσφορές ή εκδηλώσεις στον χώρο, για παράδειγμα αναγγέλλοντας:

- ότι διατίθεται τώρα πρωινό τσάι,
- την κλήρωση κάποιου μέλους, ή
- την έναρξη δραστηριοτήτων όπως πρωινές μελωδίες, διαγωνισμοί γνώσεων ή ζωντανή ψυχαγωγία.

Οι χώροι ALH και το προσωπικό τους:

- δεν θα ενθαρρύνουν έναν πελάτη να παίζει σε πολλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα,
- θα λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνουν έναν πελάτη από το να κάνει κράτηση μηχανής τυχερών παιχνιδιών για να παίζει σε άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών στον χώρο των μηχανών τυχερών παιχνιδιών,
- κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας των εγκαταστάσεων εστίασης και ποτού εκτός του ορόφου των μηχανών τυχερών παιχνιδιών, αυτός ο χώρος θα διασφαλίζει ότι οι πελάτες θα μπορούν να παραγγέλνουν και να τους σερβίρεται φαγητό και ποτό χωρίς να χρειάζεται να εισέρχονται στον χώρο των μηχανών παιχνιδιών,
- μπορεί να προσφέρουν σε πελάτη που κάθεται ή παίζει σε μηχανή τυχερών παιχνιδιών φαγητό ή (μη αλκοολούχα) ποτά, υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρονται ως μέρος μιας συνδιαλλαγής με τον συγκεκριμένο πελάτη. Οι πελάτες θα πρέπει να συλλέγουν οποιοδήποτε φαγητό ή ποτό από έναν καθορισμένο χώρο μακριά από μηχανές τυχερών παιχνιδιών, καθώς δεν θα υπάρχει εξυπηρέτηση στη μηχανή τυχερών παιχνιδιών, διασφαλίζοντας έτσι ότι θα γίνεται διάλειμμα από το παιχνίδι.

Ρολόγια θα υπάρχουν επίσης σε όλα τα κύρια σημεία του χώρου, συμπεριλαμβανομένου του ταμείου στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και σε κάθε μηχανή τυχερών παιχνιδιών. Το προσωπικό θα αναφέρει την ώρα όταν κάνει οποιοσδήποτε ανακοινώσεις σχετικά με τις δραστηριότητες του χώρου.

---

### 13 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Οι χώροι ALH δεν θα εξαργυρώνουν επιταγές από πελάτες. Θα εμφανίζεται μια πινακίδα που θα το δηλώνει αυτό στο ταμείο στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Τα κέρδη κάτω των \$2.000 από μηχανές τυχερών παιχνιδιών μπορούν να καταβάλλονται σε μετρητά ή/και επιταγή.

Σύμφωνα με το νόμο, όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις ύψους \$2.000 και άνω πρέπει να καταβάλλονται εξ ολοκλήρου με επιταγή η οποία δεν θα μπορεί να εξαργυρωθεί σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις δεν μπορούν να παρέχονται ως πιστώσεις μηχανής.

---

### 14 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η διαφήμιση προϊόντων τυχερών παιχνιδιών EGM εκτός χώρου τυχερών παιχνιδιών απαγορεύεται στη Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις και οι προωθητικές ενέργειες που σχετίζονται με τον τζόγο που πραγματοποιούνται εντός χώρου τυχερών παιχνιδιών από ή για λογαριασμό ενός χώρου ALH πρέπει να συμμορφώνονται με τον κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που υιοθετήθηκε από την Εθνική Ένωση Διαφημιστών Αυστραλίας.

Διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>.

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και προωθητική ενέργεια θα ελέγχεται με βάση μια λίστα ελέγχου που έχει αναπτυχθεί από τον Κώδικα Δεοντολογίας της AANA για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση.

Ο Όμιλος ALH θα διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε διαφημιστικό ή προωθητικό υλικό:

- δεν θα είναι ψευδές, παραπλανητικό ή δόλιο όσον αφορά τις πιθανότητες κέρδους, τα δώρα ή τις πιθανότητες νίκης,
- θα έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε προσώπου που έχει αναγνωριστεί ότι κέρδισε κάποιο δώρο πριν από τη δημοσίευση,
- δεν θα είναι προσβλητικής ή άσεμνης φύσεως,
- δεν θα δημιουργεί την εντύπωση ότι τα τυχερά παιχνίδια είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση, και
- δεν θα προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών.

## 15 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι χώροι ALH εφαρμόζουν μια διαδικασία για την επίλυση παραπόνων σχετικά με το περιεχόμενο του Κώδικα ή τη συμμόρφωση του χώρου με τον Κώδικα.

Οι πελάτες που έχουν παράπονο σχετικά με τον Κώδικα ή τη λειτουργία των μηχανών EGM στον χώρο θα πρέπει να υποβάλουν το παράπονο στον χώρο. Τα παράπονα μπορούν να αποστέλλονται μέσω email στον χώρο μέσω του ιστότοπου του χώρου ή να υποβάλλονται απευθείας στον χώρο, είτε αυτοπροσώπως είτε εγγράφως. Το προσωπικό του χώρου θα βοηθά τους πελάτες να υποβάλλουν παράπονα εάν τους ζητηθεί.

Όταν ληφθεί ένα παράπονο, θα αντιμετωπίζεται με αποτελεσματικό, δίκαιο και έγκαιρο τρόπο. Όλα τα παράπονα θα γίνουν δεκτά άμεσα και θα διερευνώνται με διακριτικότητα το συντομότερο δυνατό.

Κατά τη διερεύνηση ενός παραπόνου, ο ALH ή ο προϊστάμενος του χώρου μπορεί να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες από τον καταγγέλλοντα ή από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του χώρου και μπορεί επίσης να συζητήσει το θέμα με τη διοίκηση του ALH. Τα ανώνυμα παράπονα θα διερευνώνται στο μέτρο του δυνατού.

Εάν ένα παράπονο είναι τεκμηριωμένο, ο προϊστάμενος του χώρου θα ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για οποιαδήποτε ενέργεια πρόκειται να γίνει για την αντιμετώπιση του ζητήματος.

Οι καταγγέλλοντες θα ενημερώνονται πάντα για το αποτέλεσμα του παραπόνου τους. Εάν η καταγγελία δεν διερευνηθεί επειδή δεν σχετίζεται με τον Κώδικα, ή εάν μια καταγγελία δεν τεκμηριωθεί μετά από έρευνα, θα δοθεί στον καταγγέλλοντα γραπτή δήλωση που θα αναφέρει τους λόγους της απόφασης.

Θα διατηρούνται στο Μητρώο λεπτομέρειες για όλα τα παράπονα και κάθε επακόλουθη έρευνα. Οι οποιοσδήποτε πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία θα παρέχονται στην VGCCC, εάν ζητηθεί κάτι τέτοιο.

Σε περίπτωση που ένας καταγγέλλων δεν συμφωνεί με την απόφαση του χώρου σχετικά με το παράπονο, το θέμα μπορεί να παραπεμφθεί στο Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών (Resolution Institute).

Για να παραπέμψει το ζήτημα, το ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να επισκεφθεί τον ιστότοπο του Resolution Institute (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) και να συμπληρώσει την ηλεκτρονική φόρμα ώστε να ορίσει έναν υπεύθυνο επίλυσης της διαφοράς και να καταβάλει το σχετικό τέλος. Στη συνέχεια, ο διαμεσολαβητής/διαιτητής θα επικοινωνήσει με τα δύο μέρη για να διευκολύνει την επίλυση. Οι φόρμες αυτές είναι επίσης διαθέσιμες σε αυτόν τον χώρο.

*Σημείωση: Η αποστολή παραπόνων σε αυτό το ανεξάρτητο όργανο για επίλυση μπορεί να ενέχει υψηλό κόστος. Όλα τα μέρη καλούνται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το θέμα στο επίπεδο του ίδιου του χώρου προτού προχωρήσουν σε επαγγελματική διαμεσολάβηση.*

---

## 16 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Η λειτουργία και η αποτελεσματικότητα του Κώδικα επανεξετάζεται κάθε τρία (3) χρόνια ή πιο τακτικά, όπως απαιτείται (συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης για την αντιμετώπιση τυχόν ρυθμιστικών οδηγιών που εκδίδονται από ρυθμιστικούς φορείς).

Η επανεξέταση του Κώδικα θα εξετάζει τόσο τη συνάφεια και την αποτελεσματικότητα των μέτρων και προτύπων που απαιτούνται από τον Κώδικα όσο και τη συμμόρφωση του χώρου ALH με τον Κώδικα.

Η διαδικασία επανεξέτασης, η οποία μπορεί να είναι υπηρεσιακή ή μέσω της χρήσης ανεξάρτητου κριτή, θα περιλαμβάνει μια ευκαιρία για σχόλια από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού του χώρου, των πελατών και των υπηρεσιών στήριξης για τον προβληματικό τζόγο και αυτά τα σχόλια θεωρούνται μέρος της διαδικασίας αναθεώρησης.

Μετά την επανεξέταση του Κώδικα, ο Κώδικας θα υποβάλλεται στην VGCCC για δημοσίευση και θα εφαρμόζεται από τον Όμιλο ALH.

Οι οποιοσδήποτε αλλαγές που απαιτούνται από έναν συγκεκριμένο χώρο θα εφαρμόζονται το συντομότερο δυνατό και θα καταγράφονται στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου του χώρου.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### 1 Ορισμοί

Οι παρακάτω όροι έχουν την παρακάτω ερμηνεία στον παρόντα Κώδικα:

Νόμος σημαίνει ο *Νόμος Εποπτείας και Ελέγχου*

*Παιγνίων 2003* (Βικτώρια). Κώδικας έχει την έννοια που

αποδίδεται στην ενότητα 1.1.

Διαχειριστής κώδικα αναφέρεται στον Όμιλο Australian Leisure and Hospitality Group Pty Limited, που έχει συντάξει και διαχειρίζεται αυτόν τον Κώδικα.

Συνδιαλλαγή σημαίνει μετρημένη βοήθεια που βασίζεται σε αξιολόγηση κατά περίπτωση από το προσωπικό του χώρου, συμπεριλαμβανομένης της βοήθειας που περιγράφεται στην ενότητα 8.

Πρόγραμμα επιβράβευσης τακτικών πελατών σημαίνει ένα «πρόγραμμα επιβράβευσης» όπως ορίζεται στην ενότητα 1.3 του Νόμου.

Αρμόδιοι Υπεύθυνου Τζόγου σημαίνει τα μέλη του προσωπικού που διορίζονται για να βοηθούν τον φορέα εκμετάλλευσης του χώρου:

- να ελαχιστοποιεί τη ζημιά που προκύπτει από τον τζόγο στον χώρο,
- να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με όλες τις κανονιστικές και κωδικές απαιτήσεις για τον υπεύθυνο τζόγο, και
- να απαντά σε ερωτήματα του προσωπικού και των πελατών σχετικά με την παροχή

τυχερών παιχνιδιών στον χώρο Το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου ή Μητρώο έχει την έννοια που

δίνεται στην ενότητα 7.

Εργαζόμενοι Στήριξης Χώρου νοούνται τα μέλη του προσωπικού από το Πρόγραμμα Στήριξης Χώρου σύμφωνα με το Gambler's Help. Αυτά τα μέλη του προσωπικού παρέχουν βοήθεια στους χώρους για την εκπλήρωση ευθυνών όπως:

- εντοπισμός και απόκριση σε θαμώνες που εμφανίζουν ενδείξεις προβληματικού τζόγου,
- ευαισθητοποίηση του προσωπικού του χώρου και ενθάρρυνση παραπομπών στις υπηρεσίες Gambler's Help, προγράμματα αυτοαποκλεισμού και άλλες κοινοτικές υπηρεσίες στήριξης,
- εκπλήρωση των απαιτήσεων των Κωδικών Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου,
- δημιουργία και διατήρηση περιβαλλόντων υπεύθυνου τζόγου, και
- διασφάλιση της ολοκλήρωσης της απαιτούμενης κατάρτισης Υπεύθυνης Υπηρεσίας Παιγνίων (RSG).

VGCCC σημαίνει την Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων και Καζίνο

Βικτώριας. Αποποίηση ευθυνών

*Εάν οποιοδήποτε μέρος του παρόντος Κώδικα καταστεί άκυρο λόγω νομοθετικής αλλαγής, τα υπόλοιπα μέρη θα συνεχίσουν να θεωρούνται έγκυρα και θα παραμείνουν σε ισχύ. Οποιαδήποτε πολιτειακή ή ομοσπονδιακή νομοθεσία ή ρυθμιστικές ρυθμίσεις υπερισχύουν του περιεχομένου του παρόντος Κώδικα.*