

استراليان ليجر اند

هوسبيتاليتي غروب بارتى ليمتد

(”إيه إل إتش غروب“ أو ”إيه إل إتش“)

# مدونة - قواعد سلوك القمار بمسؤولية

## فيكتوريا

## 1.1 التمهيد

نلتزم بأن نكون مشغل الفنادق والألعاب الأكثر مسؤولية في أستراليا إلى حد يتجاوز ما تتطلبه التشريعات. تدعم مدونة قواعد السلوك خاصتنا (مدونة القرار بمسؤولية) الرائدة في صناعة الفنادق والنوادي خدمتنا المسؤولة للكحول والألعاب وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني [www.alhgroup.com.au](http://www.alhgroup.com.au).

تمت صياغة مدونة القرار بمسؤولية هذه ومراجعتها من قبل مجموعة إيه إل إتش وتشمل المحتوى المنصوص عليه في التوجيه الوزاري المقدم وفقاً للمادة 1(10.6.6s) من القانون ويسري مفعولها اعتباراً من 1 مارس 2020.

تم تقديم هذه المدونة بقصد نشرها إلى لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القرار والكارينوهات.

يتوجب على كل مكان لعب تابع لإيه إل إتش في فيكتوريا يُقدم منتجات قرار أن يطبق مدونة القرار بمسؤولية بموجب القانون.

تُدير إيه إل إتش أعمالاً متوازنة وتقدم للعملاء تجربة ترفيهية شاملة تشمل أنشطة تناول الطعام والشراب والقرار. هدفنا هو التأكد من توفير فنادقنا وأنديتنا بيئة آمنة وداعمة حيث يتخذ عملاؤنا قرارات مستنيرة بشأن المقامرة وتتاح لهم المساعدة والمعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

بالإضافة إلى مسؤوليتها عن الامتثال لجميع المتطلبات التشريعية المعمول بها، سعت أماكن لعب إيه إل إتش أيضاً إلى تنفيذ مجموعة من السياسات والمبادرات الإضافية لتعزيز القرار بمسؤولية. تلتزم إيه إل إتش بالتحسين المستمر لهذه الممارسات وتشارك في العديد من مجموعات عمل الألعاب الحكومية على مستوى الولاية والحكومات المحلية للمساعدة في تحديد وتطوير مبادرات الألعاب المسؤولة المناسبة.

هذه المدونة هي جزء من المعلومات التعريفية المقدمة لجميع موظفي ألعاب إيه إل إتش الجدد عند مباشرتهم للعمل. جميع موظفي الألعاب على دراية بتشغيل المدونة ويطلب من جميع الموظفين العاملين في غرفة الألعاب حمل دليل الجيب معهم في جميع الأوقات طوال نوبتهم.

تأخذ إيه إل إتش الامتثال للمدونة على محمل الجد ويتم فحص أماكن اللعب بشكل عشوائي من قبل مسؤولي الامتثال في إيه إل إتش لضمان الامتثال بالمدونة. تُشجع الموظفين والعملاء على إثارة أي مخاوف بشأن الامتثال لمدونة القرار بمسؤولية.

## 1.2 سفير إيه إل إتش للقرار بمسؤولية

تعافت مجموعة إيه إل إتش مع ديفيد شوارز وهو لاعب محترف معروف سابق لكرة قدم بالقواعد الأسترالية كان يعاني من اضطراب قرار، ليكون سفيراً للقرار لديها. يُقدم ديفيد تثقيفاً للموظفين وتوعية للعملاء حول أهمية "طلب المساعدة إذا أصبح القرار اضطراباً".

يعتمد البرنامج مع ديفيد على خبرته ويستكمل تدريب خدمة القرار بمسؤولية الذي يتعين على موظفي الألعاب لدينا إكماله.

تشمل العناصر الرئيسية للبرنامج ما يلي:

- تدريب مديري وموظفي إيه إل إتش لمساعدتهم في التفاعل مع المقامرين الذين يعانون من اضطراب؛
- تعزيز وعي العملاء بالمقامرة بمسؤولية، وتشجيع العملاء على وضع حدود على المقامرة وطلب المساعدة إذا أصبح القرار اضطراباً؛ و
- العمل مع إدارة إيه إل إتش لتحديد فرص إضافية حيث يمكن تقديم مساعدة استباقية لأولئك الذين لديهم اضطراب قرار أو المعرضين لخطر المعاناة من اضطراب قرار.

يتضمن دور ديفيد أيضاً مساعدته لموظفينا الذين يطلبون المشورة حول أفضل السبل لمساعدة العملاء الذين قد يواجهون صعوبات متعلقة بالقرار ومناقشة أي اضطرابات قرار قد يواجهها الموظفون أو عائلاتهم وأصدقائهم.

يُبلغ ديفيد عن عدد الموظفين الذين تواصل معهم.

يقع على عاتق أماكن ألعاب إيه إل إتش واجب اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن تشغيل آلات الألعاب، من خلال مراقبة رفاه العملاء، وتثبيط اللعب المكثف والمطول على آلات اللعب، والتدخل عندما يظهر على العميل سلوك يدل على الأذى الناتج عن المقامرة.

ستُعرض رسالة القمار بمسؤولية التالية عند مدخل غرفة الألعاب و/أو في محطة أمين الصندوق في غرفة الألعاب وفي محطة مبيعات كينو في أي مكان يتم فيه بيع كينو:

*نحن ملتزمون بتوفير خدمات القمار بمسؤولية. في حين تتمتع الغالبية بالقمار بمسؤولية، فإننا نقر بأن اضطراب القمار هي مشكلة مجتمعية خطيرة وهناك نسبة صغيرة من العملاء يتضررون بسبب أنشطة قمارهم.*

*بصفتنا القائمين على إدارة مكان يقدم خدمات قمار، يقع على عاتقنا واجب اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن استخدام آلات الألعاب، من خلال مراقبة رفاه اللاعبين على الآلات، وتثبيط اللعب المكثف والمطول على آلات اللعب، والتدخل عندما يظهر على اللاعب سلوك يدل على الأذى الناتج عن القمار.*

*هدفنا هو التأكد من تقديمنا بيئة آمنة وداعمة حيث يستطيع عملاؤنا اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المقامرة وتتاح لهم المساعدة والمعلومات المناسبة.*

*نريد بأن يتمتع بمرافق الألعاب الخاصة بنا كترفيه اجتماعي من قبل الأفراد المسؤولين الذين يختارون استخدامه*

*وندعم بنشاط الترويج للقمار المسؤول وتشجيعه.*

## 2 توافر مدونة قواعد السلوك

ستوفر أماكن لعب إيه إل إتش مدونة القمار بمسؤولية بهذه في شكل مكتوب للعملاء في مكان اللعب عند الطلب وتتوفر المدونة أيضاً على موقع إيه إل إتش:

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

ستُعرض رسالة القمار بمسؤولية التالية عند مدخل غرفة الألعاب و/أو في محطة أمين الصندوق في غرفة الألعاب وفي محطة مبيعات كينو في أي مكان لعب يتم فيه بيع كينو:

تتوفر المدونة باللغات التالية على موقع إيه إل إتش:

- اليونانية
- الإيطالية
- الفيتنامية
- الصينية
- العربية
- التركية
- الإسبانية

يمكن توجيه أي أسئلة للعملاء حول تطبيق مدونة القمار بمسؤولية إلى الموظفين أو الإدارة في مكان اللعب، أو عن طريق البريد الإلكتروني إلى استفسارات إيه إل إتش عبر [mr.inquiries@alhgroup.com.au](mailto:mr.inquiries@alhgroup.com.au)

## 3.1 عرض معلومات القمار بمسؤولية

ستعرض أماكن لعب إيه إل إتش معلومات القمار بمسؤولية في مجموعة من الأشكال، بما فيها الكتيبات والمتحدثين والملصقات.

سيتم توفير الكتيبات للمستفيدين في مكتب أمين الصندوق وفي دورات مياه أماكن اللعب. سيتم عرض المتحدثين بجانب كل جهاز وسيتم عرض الملصقات في غرفة الألعاب في كل مكان.

تشمل المواضيع التي تغطيها معلومات القمار بمسؤولية هذه ما يلي:

- كيفية القمار بمسؤولية
- كيفية اتخاذ قرار ما قبل الالتزام والمثابرة عليه
- توافر خدمات المساعدة
- سياسة دفع الأرباح
- حظر تقديم الائتمان أو إقراض المال للقمار
- برنامج الإقضاء الذاتي من أماكن اللعب

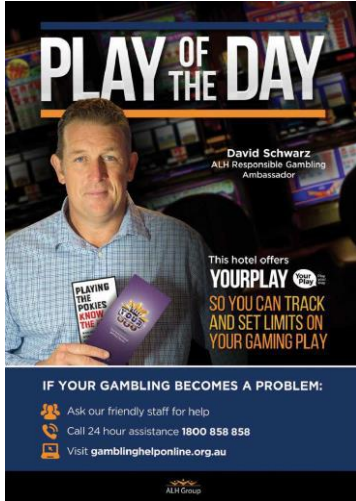
## 3.2 معلومات تتعلق بالقمار بمسؤولية وتوافر خدمات المساعدة

تتضمن أمثلة عن المعلومات حول كيفية القمار بمسؤولية واتخاذ قرار ما قبل الالتزام والحفاظ عليه وتوافر خدمات المساعدة المعروضة والمقدمة من قبل المنشآت ما يلي:

- كتيبات "تعرف على الحقائق حول لعب البوكر" (Playing the Pokies Know the Facts) و"حان دورك لتلعب" (YourPlay):



## ملصق القمار بمسؤولية من ديفيد شوارز ومجموعة إيه إل إتش



## كتيب "تتبع وقتك وأموالك" من "مساعدة المقامرين" (Gambler's Help)



توفر أماكن لعب إيه إل إتش أيضًا للعملاء مزيدًا من المعلومات حول القمار بمسؤولية، بما في ذلك:

كيفية الوصول إلى موقع حكومة الكومنولث "التعامل بذكاء مع الأموال" (Money Smart) [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au)

كيف يمكن للمقامرين وعائلاتهم أو أصدقائهم العثور على خدمات المساعدة بشؤون القمار ومعلومات حول برنامج الإقضاء الذاتي من خلال الوصول إلى موقع المساعدة بشؤون اضطراب القمار التابع لحكومة الولاية [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) أو موقع نقطة التحول الوطني [www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au).

لن تُدفع جميع المكاسب والأرصدة التي يبلغ مجموعها 2,000 دولار أو أكثر إلا عن طريق شيك. سيتم عرض البيان التالي في محطة أمين الصندوق لكل مكان لعب:

-بموجب القانون، يجب سداد كل ما يتم تحصيله من أرباح أو الاعتمادات المترجمة البالغة 2,000 دولار أو أكثر من خلال شيك غير قابل للتحويل نقدًا ، ويجب عدم تقديم هذه الأرباح على شكل ائتمان يستخدم في الآلات-

لن يتم تقديم أي رصيد للعملاء للقمار. سيتم عرض البيان التالي في محطة أمين الصندوق لكل مكان لعب:

يحظر قانون تنظيم القمار لعام 2003 مكان اللعب هذا من توفير الائتمان للعملاء لاستخدام آلات اللعب.

تُشارك جميع أماكن لعب إيه إل إتش في برنامج الإقصاء الذاتي لجمعية الفنادق الأسترالية. نسخة من البرنامج متاحة عبر [برنامج الإقصاء الذاتي لجمعية الفنادق الأسترالية](#).

ستُوفر أماكن لعب إيه إل إتش معلومات حول برنامج الإقصاء الذاتي للعملاء. يمكن للعملاء التحدث مع موظفي الألعاب حول برنامج الإقصاء الذاتي أو الحصول على نسخة من كتيب الإقصاء الذاتي من "مساعدة المقامرين" (Gambler's Help) وبطاقة أعمال الإقصاء الذاتي من جمعية الفنادق الأسترالية المعروضة في غرفة الألعاب.

**What is self-exclusion?**

Self-exclusion is an industry-led program for people who want to be overwhelmed from playing electronic gaming machines (EGMs).

The Australian Hotels Association Victoria and Community Clubs Victoria (ACHA VIC) work together to provide a self-exclusion program that covers clubs and hotels with public machines in Victoria.

**The program is free to join**

When you join the program, you agree you will not enter the restricted gaming area or the clubs or hotels you have nominated. These notices are issued as a self-exclusion card that you sign. The hotel authorities venue management can take immediate steps to remove you from the restricted gaming area of the premises.

**How do I know if I should join a self-exclusion program?**

Ask yourself: "Have I ever had an issue with gambling?" If the answer is yes, you could benefit from joining the program.


**How do I join?**

Phone AHA VIC or CCV to make an appointment to sign a self-exclusion card and have your photo taken.

AHA VIC  
03 9464 3611  
CCV  
03 9462 4444

**Languages other than English**

Interpreters can be requested to attend the self-exclusion interview with you.



**Do you have a gambling problem?**

- Do you think about gambling every day?
- Do you hide your gambling from loved ones?
- Do you ever borrow money to gamble?
- Do you let bills go unpaid?
- Is your gambling affecting your work or role as a partner or parent?
- Do you think you can use skill to win on a poker machine?
- Do you gamble to forget your problems?


If you answer yes to any of these questions, you may have a problem with gambling.


Find the support that's right for you  
Visit [gamblershelp.com.au](http://gamblershelp.com.au)

**Many ways to get support**

If you are deaf, or have a hearing or speech impairment, contact us through the National Relay Service. For more information visit [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au)

For further information or copies contact:  
Victorian Responsible Gambling Foundation  
Tel: 02 9452 2200  
Email: [contact@responsiblegambling.vic.gov.au](mailto:contact@responsiblegambling.vic.gov.au)





**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](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

تُتاح معلومات حول برنامج الإقضاء الذاتي أيضًا في ملصق "مدونة القمار بمسؤولية خاصتنا" الذي سيتم عرضه عند مدخل غرفة الألعاب أو محطة أمين الصندوق في غرفة الألعاب.

# OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE

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 cashier.
- The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request & in various languages, at the cashier.
- All RSG point of sale displayed & brochures available in the Gaming Zone.
- For further information regarding responsible gambling visit [www.moneymanagement.gov.au](http://www.moneymanagement.gov.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 (SD)**

- 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 524 weeks. Only AHA can revoke Deed with person, NOT VENUE.
- Deed of SE. not to enter the gaming rooms/play areas at associated venues. Authorises staff to stop person entering/venue from gaming area.
- Venues receives 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: All 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 to take in play
- The RSG Head or Manager may approach a patron & encourage a break in play

#### 4 معلومات منتج القمار

تتوفر قواعد كل لعبة من ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية، بما في ذلك فرص الفوز، من خلال الانتقال إلى شاشات عرض معلومات اللاعب على جهاز الألعاب الإلكترونية.

سيتمكن موظفو أماكن اللعب من مساعدة العملاء على شاشة عرض معلومات اللاعب على أجهزة الألعاب الإلكترونية إذا طُلب منهم ذلك.

**CREDIT**  
0  
\$0.00

**BET**  
4  
\$2.00

**WIN**  
0  
\$0.00

COLLECT \$2.00

Press any button 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

ARABIC  
11:37A

GAMES MENU

COLLECT \$1-2.00

في أماكن اللعب التي تُباع فيها كينو، ستكون أدلة اللعبة بما في ذلك تعليمات "كيفية اللعب" وقواعد اللعبة متاحة للاطلاع عليها في كل محطة مبيعات كينو.

#### 5 برنامج ولاء العملاء

تُقدم فنادق و نوادي إيه إل إتش نظام ولاء للعملاء يُعرف باسم "مكافآت مونتي" (Monty's).

مدونة قواعد السلوك الخاص بالقمار بمسؤولية - فيكتوريا (سبتمبر 2023) ARABIC

9



يمكن للعملاء التسجيل للمشاركة في البرنامج في أي مكان لعب يتبع لمجموعة إيه إل إتش.

تؤدي بطاقات مونتيز دور بطاقات التزام مسبق طوعية ويمكن استخدامها في أي من اجتماعات الجمعية العمومية التي تديرها مجموعة إيه إل إتش للمشاركة في نظام المكافآت وفي أي من اجتماعات الجمعية العمومية في فيكتوريا كجزء من برنامج "حان دورك لتلعب" (YourPlay) للالتزام المسبق التطوعي.

عند الانضمام إلى نظام الولاء وقبل إصدار بطاقة مونتيز للعميل، سيقوم موظفو مكان لعب إيه إل إتش بإبلاغ العميل بأن البطاقة:

- يمكن ربطها بحساب لاعب مسجل أو يمكن استخدامها كبطاقة لاعب عادي؛ و
  - يمكن استخدامها لتعيين حد زمني أو حد صافي للخسارة أو تتبع عمل آلة الألعاب الخاصة به بموجب نظام الالتزام المسبق.
- سيسأل موظفو مكان اللعب العميل عما إذا كان يرغب في استخدام بطاقة لاعب الولاء لتحديد حد زمني أو حد خسارة صافي أو تتبع عمل آلة الألعاب الخاصة بهم بموجب نظام الالتزام المسبق.

كما سيتم تزويد العملاء الذين ينضمون إلى مونتي بيان مكتوب يتضمن المعلومات التالية حول نظام الولاء:

- قواعد نظام الولاء، بما في ذلك متى يمكن أو لا يمكن تجميع نقاط الألعاب؛
- كيفية تحقيق المكافآت؛
- كيفية تحصيل المكافآت؛ و
- كيف تنتهي صلاحية المكافآت.

سيتم تزويد العملاء الذين يشاركون في نظام الولاء ببيان سنوي مكتوب عن نشاط اللاعب (أو بشكل أكثر انتظامًا إذا طُلب ذلك) (بيان النشاط). سيتضمن بيان النشاط هذا تفاصيل عن مقدار الوقت الذي قضاه العميل في لعب أجهزة الألعاب الإلكترونية وصافي المبلغ الذي فاز به أو خسره المشارك خلال فترة البيان في ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية للفترة التي سجلت فيها بطاقة مونتيز نشاط اللعب.

لن يتمكن العملاء الذين استخدموا بطاقة مونتيز الخاصة بهم لوضع حدود يومية على القمار من كسب نقاط مكافأة من لعب ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية خلال بقية اليوم بمجرد الوصول إلى هذه الحدود.

لن يتمكن العملاء الذين يختارون الإقضاء الذاتي من منطقة ألعاب إيه إل إتش من كسب نقاط مكافأة من اللعب بالآلات الألعاب في أي مكان من أماكن لعب إيه إل إتش.

## 6 استراتيجية ما قبل الالتزام

تُشجع إيه إل إتش العملاء الذين يلعبون بأجهزة الألعاب الإلكترونية على المشاركة في برنامج "حان دورك لتلعب" (YourPlay) (<https://www.yourplay.com.au/>) ووضع حد للوقت والخسارة وفقًا لظروفهم.

ستعرض أماكن لعب إيه إل إتش لافتات في غرف الألعاب وعلى أجهزة الألعاب الإلكترونية لترويج "حان دورك لتلعب" (YourPlay) والتوصية بأن يضع العملاء حدًا وأن يلتزموا به.

تتاح معلومات حول كيفية استخدام "حان دورك لتلعب" (YourPlay) لتتبع والحد من مقدار الوقت الذي يتم قضاءه وإجمالي المال الذي يتم إنفاقه على أجهزة الألعاب الإلكترونية في كتيب "حان دورك لتلعب" (YourPlay) المتاح في مكان اللعب. سيكون موظفو أماكن الألعاب متاحين أيضًا لمساعدة العملاء على إعداد حساب ما قبل الالتزام ووضع حدود على تشغيل ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية.

## 7 سجل القمار بمسؤولية

### 7.1 الغرض من سجل القمار بمسؤولية

سيحتفظ كل مكان من أماكن لعب إيه إل إتش التي توفر الألعاب بسجل قمار بمسؤولية

وهو أداة تسمح لأماكن اللعب برصد فعاليتها في تقديم القمار بمسؤولية، وامثالها للمدونة وتسجيل حوادث القمار بمسؤولية في مكان اللعب.

يجوز لموظفي الألعاب إدخال المعلومات في السجل أو إحالة مسألة القمار بمسؤولية إلى الشخص المناسب حتى يمكن تسجيلها. سيتحقق مدير مكان اللعب بشكل روتيني من سجل القمار بمسؤولية للتأكد من تحديثه ومعالجة أي مشكلات تم تحديدها في مُدخلات السجل.

## 7.2 المعلومات التي يجب تدوينها في السجل

تشمل أنواع المسائل التي سيتم إدراجها في السجل على سبيل المثال لا الحصر:

- ملاحظات العملاء أو شكواهم حول أي جانب من جوانب المدونة أو الامتثال لمدونة القمار بمسؤولية بالإضافة إلى أي ملاحظات أو شكاوى أخرى حول تشغيل ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية غير العادية في مكان اللعب؛
- حوادث الإقصاء الذاتي بما في ذلك عندما يتم اكتشاف شخص ذاتي الإقصاء في منطقة آلة الألعاب أو عندما يرغب شخص في إلغاء استقصائه الذاتي؛
- تحديد العملاء الذين يُظهرون علامات علي وجود سلوك اضطراب قمار؛
- طلبات العملاء للحصول على المساعدة أو المعلومات المرتبطة باضطراب قمار؛
- الموظفون الذين يزودون العميل بمعلومات عن اضطراب القمار أو الإقصاء الذاتي؛
- طلب العملاء مغادرة منطقة آلة الألعاب (لأي سبب من الأسباب على سبيل المثال لأن العميل في حالة سكر)؛
- توفير خدمة محلية للمساعدة بشؤون القمار أو تدريب أو مساعدة العاملين المختصين بمساعدة المقامرين في مكان اللعب؛
- حضور الموظفين للتدريب المتعلق بالمقامرة المسؤولة؛
- زيارات لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القمار والكاзиноهات أو شرطة فيكتوريا إلى مكان اللعب؛ و
- أي مسألة أخرى تتعلق بمدونة القمار بمسؤولية.

سيضمن موظفو مكان إيه إل إتش تسجيل تفاصيل جميع حوادث وتدخلات القمار بمسؤولية في السجل، بما في ذلك:

- تاريخ ووقت وقوع الحادث؛
- تفاصيل الحادث؛
- تفاصيل التدخل الذي تم استجابة للحادث؛
- تفاصيل استجابة العميل للتدخل، إذا كانت معروفة
- تاريخ ووقت تسجيل القيد في سجل القمار المسؤول؛ و
- اسم الفرد، إذا تم تقديمه طواعية من قبل ذلك الفرد.

قد تشمل التفاصيل الإضافية ما يلي:

- الإجراء المتخذ أو التعليقات التي أدلى بها أي طرف ذي صلة أو تفاصيل أي إجراء متابعة مطلوب أو متفق عليه (على سبيل المثال توفير معلومات "مساعدة المقامرين" (Gamblers Help) / الإقصاء الذاتي)؛ و
- تأكيد توقيع المكان على المسألة من قبل ممثل كبير مثل مسؤول القمار المسؤول أو مدير مكان العمل.

## 7.3 الاحتفاظ بالمعلومات في السجل والخصوصية

السجل مشمول بقانون الخصوصية لعام 1988 (Cth) وسيتم الاحتفاظ به في مكان آمن حيث لا يمكن أن يصل إليه إلا موظفي إيه إل إتش وشرطة فيكتوريا ومفتشي لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القمار والكاзиноهات (عند الطلب). سيتم الاحتفاظ بالإدخالات لمدة لا تقل عن ستة أشهر من اليوم الذي تم تسجيلها فيه في السجل.

سيتم توفير سجل مكان العمل للجنة لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القمار والكاзиноهات عند الطلب.

يجوز تقديم المعلومات الواردة في السجل إلى عامل دعم المنشأة لأغراض التدريب والتطوير بشرط ألا تتضمن المعلومات اسم أي عميل أو خصائصه التعريفية

تتم مراجعة السجل سنويًا، وفي حالة حدوث أي مواضيع محددة، قد يتم إجراء مزيد من التدريب للموظفين.

## 8 التفاعل مع العملاء

### 8.1 التفاعل العام مع العملاء من قبل موظفي إيه إل إتش

كجزء من التزامنا بالقمار بمسؤولية، تلتزم أماكن لعب إيه إل إتش بتوفير مستوى عالٍ باستمرار

أماكن لعب إيه إل إتش هي شركات متوازنة تُقدم للعملاء أنشطة تناول الطعام والشراب والترفيه والألعاب. جزء من التزامنا بتعزيز القمار بمسؤولية هو ضمان تفاعل موظفي إيه إل إتش للمقامرة بانتظام مع العملاء وتشجيع العملاء على المشاركة في مجموعة كاملة من العروض غير المتعلقة بالألعاب في كل مكان. سيتفاعل جميع موظفي الألعاب مع العملاء في غرفة الألعاب ويشجعون العملاء على أخذ قسط من الراحة من ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية عندما يلعبون لفترات طويلة من الزمن.

يتلقى جميع موظفي ألعاب إيه إل إتش تدريبًا على برنامج الإقضاء الذاتي وبرامج المساعدة الأخرى مع مشاكل القمار المتاحة من "مساعدة المقامرين" (Gamblers Help)، بالإضافة إلى السلوكيات التي قد تشير إلى أن العميل يواجه مشاكل في المقامرة.

سيكون جميع موظفي الألعاب على دراية بمسؤوليتهم عن مساعدة المستفيدين استجابةً لطلبات المساعدة المباشرة وحيث يظهر المستفيدون علامات على أن مقامرتهم أصبحت مشكلة. سيتم الاتصال بالعميل الذي تظهر عليه علامات الضيق أو السلوك غير المقبول من قبل أحد الموظفين الذي سيقدم المساعدة.

## 8.2 مسؤول القمار بمسؤولية

تحتوي جميع أماكن لعب إيه إل إتش على مسؤول قمار بمسؤولية مرشح يكون متاحًا دائمًا في منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات، وتتوفر آلات الألعاب للعب. في حين أن جميع موظفي الألعاب سيكونون قادرين على تقديم المساعدة للعملاء، فإن مسؤول القمار بمسؤولية هو الشخص المسؤول عن ضمان تزويد أي عميل يطلب معلومات أو مساعدة فيما يتعلق باضطراب المقامرة أو الإقضاء الذاتي.

تعرض جميع أماكن لعب إيه إل إتش بشكل بارز إشعارًا يبلغ العملاء بأن مسؤول القمار بمسؤولية يعمل داخل منطقة آلة الألعاب وهو متاح للمساعدة في جميع الأوقات خلال افتتاح منطقة آلات الألعاب.

يتحمل جميع مسؤولي القمار بمسؤولية في إيه إل إتش مسؤولية اتخاذ خطوات معقولة من أجل:

- مراقبة منطقة آلة الألعاب والتأكد من الامتثال للقانون واللوائح ومدونة القمار بمسؤولية هذه؛
- التأكد من أن الموظفين يسجلون حوادث القمار بمسؤولية والتدخلات في سجل القمار بمسؤولية؛
- مراقبة العملاء الذين يظهرون سلوكًا يتوافق مع الأذى الناتج عن القمار وتقديم المساعدة حسب الضرورة؛
- تقديم المشورة للموظفين حول الأذى الناتج عن القمار وكيفية الاستجابة لعلامات أذى القمار؛ و
- الرد على استفسارات العملاء والشكاوى المتعلقة بتقديم خدمات القمار في مكان اللعب المعتمد

يجب على جميع مسؤولي القمار بمسؤولية في إيه إل إتش إكمال الخدمة المسؤولة المنصوص عليها للتدريب على القمار، إن وجدت.

## 8.3 الخطاب الموجه للعملاء

ستضمن أماكن لعب إيه إل إتش وموظفيها أن الخطاب الموجه للعملاء لا:

- يحث العميل على الدخول أو البقاء في منطقة آلة الألعاب؛
- يحث على تشغيل آلة الألعاب (باستثناء الخطابات التي تُشكل جزءًا من برنامج الولاء)؛ أو
- تعزيز أو تشجيع المغالطات أو المفاهيم الخاطئة حول آلات الألعاب، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
  - إخبار العميل أنه يمكنه كسب المال من اللعب على آلة ألعاب؛
  - إخبار العميل بأن آلة الألعاب أو الجائزة الكبرى لآلة الألعاب قد دفعت أو لم تدفع، أو أنه من المقرر أن تدفع، المكاسب؛
  - مناقشة الحظ أو الخرافات؛
  - إخبار العميل بأن "فرصة وشيكة" تعني أن آلة الألعاب على وشك دفع الأرباح؛
  - اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن مرة تدوير على جهاز الألعاب ليست مستقلة عن مرة تدوير آخر على جهاز الألعاب ذاته؛
  - اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن للعميل استخدامها للفوز عند اللعب على آلة الألعاب (على سبيل المثال، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل سطر أو عدد السطور التي يتم الرهان عليها)؛ أو
  - إخبار العميل بأنه يستحق الفوز.

سيتخذ موظفو إيه إل إتش خطوات معقولة لضمان أن الخطاب مع العملاء لا يشجع على اللعب المكثف أو المطول على آلة الألعاب.

باستثناء لافتات نقطة مبيع تحويل الأموال الرقمية، لن تحت أماكن لعب إيه إل إتش وموظفوها العميل على:

- سحب الأموال، أو سحب المزيد من الأموال، من مرفق نقدي (باستثناء توجيه العميل إلى مرفق نقدي عند الطلب على وجه التحديد)؛ أو
- ترك مكان اللعب للحصول على المال، أو الحصول على المزيد من المال، لتمكين هذا العميل من اللعب أو الاستمرار في اللعب على آلة الألعاب.

#### 8.4 التفاعل مع العملاء الذين تظهر عليهم علامات الضيق

يُدرّب موظفي مكان اللعب لدينا على البحث عن علامات الضيق أو السلوك غير المقبول والذي قد يشمل قيام شخص:

- إما بالقمار كل يوم أو مواجهة صعوبة في التوقف عن المقامرة في وقت الإغلاق؛
- القمار لفترات طويلة؛ أي القمار لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع؛
- تجنّب مخالطة الغير أثناء القمار، وقلّة التواصل مع أي شخص آخر، والتفاعل المحدود جدًا مع الأحداث التي تدور حول الشخص؛
- تقديم طلبات لاقتراض الأموال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في القمار بعائدات المكاسب الكبيرة؛ أو
- إظهار سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو عاطفي أثناء القمار.

ستقوم أماكن لعب إيه إل إتش وموظفوها بما يلي:

- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة منطقة آلة الألعاب ومداخل منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات التي تكون فيها آلات الألعاب متاحة للعب؛
- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة العملاء في منطقة آلة الألعاب بانتظام لمراقبة السلوك المتسق مع الأذى الناتج عن القمار؛ و
- عدم تشجيع أو حث الشخص على الانخراط في اللعب المكثّف أو المطوّل على آلة الألعاب.

سيطلب الموظفون من العميل أخذ قسط من الراحة بعيدًا عن منطقة أجهزة الألعاب التي وقع فيها تفاعل بين أن العميل غاضب أثناء اللعب، أو عند طلب العميل للمساعدة نتيجة لأعبائه.

سيتفاعل الموظفون مع العميل الذي لوحظ أنه كان يلعب على آلات الألعاب لفترة طويلة دون استراحة وسيطلب من هذا العميل أخذ قسط من الراحة بعيدًا عن منطقة آلة الألعاب.

سيتفاعل الموظفون في أماكن لعب إيه إل إتش مع العميل الذي:

- طُلب منه أخذ قسط من الراحة ورفض أخذ قسط من الراحة بعيدًا عن منطقة آلة الألعاب؛
- يلعب على آلات ألعاب متعددة في الآن ذاته؛ أو
- يحجز جهاز ألعاب كي يتمكن من اللعب على جهاز ألعاب آخر.

قد يمكن أن تكون هذه المساعدة بشكل:

- تزويد العميل بمعلومات حول خدمات المشورة والدعم من "مساعدة المقامرين" ((Gamblers Help)؛ و
- تشجيع العميل على أخذ قسط من الراحة بعيدًا عن آلة الألعاب وتقديم بعض المرطبات للعميل (مثل كوب من الشاي أو القهوة) في قسم آخر من مكان اللعب.

عند التفاعل مع العملاء، سيحترم الموظفون دائمًا حق العميل في الخصوصية.

سيتم تسجيل التواصل مع العملاء الذين قد يكونون معرضين لخطر اضطراب القمار من قبل موظفي مكان اللعب في السجل مع تسجيل تفاصيل أي إجراء تم اتخاذه. التفاصيل التي سيتم تضمينها في السجل موضحة أعلاه في القسم 7.

أيضًا وكجزء من تعزيز بيئة القمار بمسؤولية، لن يُسمح للمستفيدين المخمورين بالدخول أو البقاء في منطقة الألعاب.

## 9 طاقم مكان اللعب

لا يُسمح لموظفي إيه إل إتش بالقمار في مكان اللعب الذي يعملون فيه في أي وقت

ويتضمن جزء من الخدمات التي يقدمها ديفيد شوارز أن يرد على الموظفين ويناقشهم سرًا حول أي مشاكل قد يواجهونها هم أو أسرهم أو أصدقائهم في المقامرة.

ستعرض أماكن لعب إيه إل إتش ملاحظًا يُخطر الموظفين بتوافر هذه الخدمة في المنطقة المشتركة للموظفين أو أي جزء مناسب آخر من مكان اللعب.

ستوفر أماكن لعب إيه إل إتش معلومات للموظفين حتى يكونوا على دراية بخطر تعرضهم المتزايد للأذى الناتج عن القمار. يُضمن هذا أيضًا كجزء من دورة إيه إل إتش التدريبية المتقدمة.

## 10 التفاعل مع خدمات المساعدة بشؤون اضطرابات القمار

تلتزم أماكن لعب إيه إل إتش بالحفاظ على روابط قوية بخدمات المساعدة بشؤون القمار المحلية.

ستجتمع إدارة مكان اللعب والموظفون الذين يتولون الإدارة اليومية لمكان اللعب هذا ومسؤولي القمار بمسؤولية في كل مكان لعب تابع لإيه إل إتش بانتظام مع عمال "مساعدة المقامرين" (Gambler's Help) وعمال المساعدة في مكان اللعب، وسيشاركون مع موظفي المكان في برامج التدريب وخدمات الدعم التي يقدمها عمال "مساعدة المقامرين" وعمال المساعدة في مكان اللعب مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر.

سيتم تسجيل أي اجتماع مع أو تدريب من عمال "مساعدة المقامرين" (Gamblers Help) أو المساعدة في مكان اللعب في السجل. سيشمل قيد السجل ما يلي:

- وقت وتاريخ الاجتماع أو التدريب؛
- الحضور في الاجتماع أو التدريب؛
- المواضيع التي تمت مناقشتها؛ و
- النتائج / بنود العمل من الاجتماع.

## 11 حظر القمار من قبل القاصرين

يُحظر القمار من قبل القاصرين.

سيتم عرض لافتات عند كل مدخل لغرفة الألعاب تمنع القاصرين من دخول الغرفة. يتشارك جميع موظفي مكان اللعب مسؤولية طلب إثبات السن إذا كانوا غير متأكدين مما إذا كان العميل يبلغ من العمر 18 عامًا على الأقل. إذا تعذر إجراء التحقق ذي الصلة، فيجب أن يُطلب من العميل مغادرة غرفة الألعاب.

في أماكن اللعب التي يتم فيها تقديم كينو خارج غرفة الألعاب، سيتم عرض لافتات تشير إلى أن استخدام محطة بيع كينو من قبل القاصرين محظور في كل محطة. سيقوم موظفو إيه إل إتش أيضًا بمراقبة محطات بيع كينو للمساعدة في ضمان عدم استخدام القاصرين للمحطات.

في أماكن اللعب التي يتم فيها تقديم محطات الرهان الإلكترونية لشركة تاكوب، سيتم عرض لافتات تشير إلى حظر استخدام القاصرين لمحطات تاكوب للمراهنة الإلكترونية في كل محطة. سيقوم موظفو إيه إل إتش أيضًا بمراقبة محطات الرهان الإلكترونية للمساعدة في ضمان عدم استخدام القاصرين لها.

## 12 بيئة القمار

تُدرِك إيه إل إتش أن اللعب المكثف والمطول على آلات الألعاب هو عامل خطر كبير لاضطراب القمار.

تماشيًا مع الالتزام بالتفاعل المنتظم مع العملاء وتشجيع العملاء على استخدام "حان دورك لتلعب" (YourPlay) لتتبع والحد من مقدار المال والوقت الذي ينفقونه على ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية، سيتم تشجيع العملاء على أخذ فترات راحة منتظمة من اللعب على الآلات.

قد يكون هذا التشجيع بشكل التفاعل المباشر مع موظفي مكان اللعب أو الإعلانات المتعلقة

بالعروض أو الفعاليات الجارية في مكان اللعب، على سبيل المثال الإعلان عن:

- أن شاي الصباح متاح الآن؛
- سحب للأعضاء؛ أو
- بدء أنشطة مثل ألحان الصباح أو مسابقات المعلومات الشائعة أو الترفيه المباشر.

أماكن لعب إيه إل إتش وموظفيها:

- لن تشجع العميل على اللعب على عدة آلات في الآن ذاته؛
  - ستتخذ جميع الخطوات المعقولة لشجب العميل عن حجز جهاز ألعاب من أجل اللعب على جهاز ألعاب آخر في منطقة أجهزة الألعاب؛
  - خلال ساعات عمل مرافق المأكولات والمشروبات خارج ساحة آلة الألعاب، ستضمن أنه يمكن للعميل طلب والحصول على المأكولات والمشروبات دون الحاجة إلى دخول منطقة آلة الألعاب؛
  - قد تُقدم الطعام أو المشروبات (غير الكحولية) للعميل الجالس على كرسي آلة الألعاب أو الذي يلعب بالآلات، بشرط أن يتم تقديمها كجزء من التفاعل مع ذلك العميل. سيطلب من العملاء الحصول على أي أطعمة أو مشروبات من منطقة مخصصة بعيداً عن أجهزة الألعاب حيث لن تكون هناك خدمة تقديم على جهاز الألعاب، مما يضمن وجود استراحة في اللعب.
- ستُعرض الساعات أيضاً في جميع المناطق الرئيسية في مكان اللعب بما في ذلك مكتب أمين الصندوق في غرفة الألعاب وعلى كل جهاز ألعاب. سيذكر الموظفون الوقت عند إصدار أي إعلانات حول أنشطة مكان اللعب.

### 13 المعاملات المالية

لن تقوم أماكن لعب إيه إل إتش بصرف الشيكات من العملاء. سيتم عرض لافتة تشير إلى ذلك في محطة أمين الصندوق في غرفة الألعاب.

يمكن دفع الأرباح التي لا تزيد عن 2,000 دولار من ماكينات الألعاب نقدًا و/أو بشيك.

بموجب القانون، يجب دفع جميع المكاسب أو الأرصدة المتحصلة البالغة 2,000 دولار أو أكثر بالكامل عن طريق الشيكات التي لا يمكن تحويلها لنقد. لا يمكن توفير هذه المكاسب أو الأرصدة المتراكمة كرسيد تلقائي.

### 14 الإعلانات والعروض الترويجية المسؤولة

يُحظر الإعلان عن منتجات ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية خارج منطقة الألعاب في فيكتوريا

ويجب أن تمثل جميع الإعلانات والعروض الترويجية المتعلقة بالغمار التي تتم داخل منطقة الألعاب من قبل أو نيابة عن مكان لعب إيه إل إتش لمدونة أخلاقيات الإعلان التي اعتمدها الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين.

تتاح هذه المدونة على الرابط <http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>.

سيتم التحقق من كل إعلان وترويج محتمل مقابل قائمة مرجعية تم تطويرها من مدونة الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين للأخلاقيات لضمان الامتثال.

ستضمن مجموعة إيه إل إتش أن أي مواد إعلانية أو ترويجية:

- لن تكون كاذبة أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز؛
- ستحصل على موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فائز بجائزة قبل النشر؛
- لن تكون مسيئة أو غير لائقة بطبيعتها؛
- لن تنشئ انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة للتحسين المالي؛ و
- لن تُروج لاستهلاك الكحول أثناء شراء منتجات المقامرة.

وضعت أماكن لعب إيه إل إتش عملية لحل الشكاوى المتعلقة بمحتوى مدونة القمار بمسؤولية أو امتثال المكان لها.

يجب على العملاء الذين لديهم شكاوى تتعلق بالمدونة أو عمل ألعاب أجهزة الألعاب الإلكترونية في مكان اللعب توجيه الشكاوى إلى الفائمين عليه. يمكن إرسال الشكاوى عبر البريد الإلكتروني إلى مكان اللعب عبر الموقع الإلكتروني الخاص به أو تقديمها مباشرة إما شخصياً أو كتابياً في مكان اللعب. سيقوم موظفو مكان اللعب بمساعدة العملاء على تقديم شكاوى إذا طلب منهم ذلك.

بمجرد استلام الشكاوى، ستتم معالجتها بطريقة فعالة وعادلة وفي الوقت المناسب. سيتم الاعتراف بجميع الشكاوى على الفور وسيتم التحقيق فيها بحساسية وفي أقرب وقت ممكن.

عند التحقيق في شكاوى، قد تطلب إيه إل إتش أو مدير مكان اللعب مزيداً من المعلومات من مقدم الشكاوى أو من أي موظفي في موقع اللعب، ويمكن أيضاً مناقشة الأمر مع إدارة إيه إل إتش. سيتم التحقيق في الشكاوى المجهولة إلى أقصى حد ممكن.

إذا تم إثبات صحة الشكاوى، فسيقوم مدير مكان اللعب بإبلاغ مقدم الشكاوى بأي إجراء تم اتخاذه لمعالجة المشكلة.

سيتم دائماً إبلاغ المشتكين بنتيجة شكاوهم. إذا لم يتم التحقيق في الشكاوى لأنها لا تتعلق بالمدونة، أو لم يتم إثبات الشكاوى بعد التحقيق، فسيتم تزويد مقدم الشكاوى ببيان مكتوب يوضح أسباب القرار.

سيتم الاحتفاظ بتفاصيل جميع الشكاوى وأي تحقيق لاحق في السجل وسيتم تقديم معلومات حول الشكاوى إلى لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القمار والكارينوهات إذا طلب ذلك.

إذا لم يوافق مقدم الشكاوى على قرار مكان اللعب بشأن الشكاوى، فيجوز إحالة المسألة إلى معهد التسوية.

لإحالة المسألة، يمكن لأي من الطرفين الانتقال إلى الموقع الإلكتروني لمعهد التسوية (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) وإكمال النموذج عبر الإنترنت لترشيح مختص بحل النزاعات ودفع الرسوم ذات الصلة. سيقوم الوسيط / المحكم بعد ذلك بالاتصال بكلا الطرفين لتسهيل التوصل إلى حل. تتوفر هذه النماذج أيضاً في مكان اللعب هذا.

ملاحظة: قد يكون من المكلف جداً حل الشكاوى المرسله إلى هذه الهيئة المستقلة لذا نحث جميع الأطراف على محاولة حل المسألة على مستوى مكان اللعب قبل الذهاب إلى الوساطة المهنية.

تتم مراجعة تشغيل وفعالية المدونة كل ثلاث (3) سنوات أو بانتظام أكثر حسب الاقتضاء (بما في ذلك عند الضرورة لمعالجة أي إرشادات تنظيمية صادرة عن الهيئات التنظيمية)).

ستنظر مراجعة المدونة في كل من أهمية وفعالية التدابير والمعايير التي تتطلبها المدونة وامتثال مكان لعب إيه إل إتش للمدونة.

تشمل عملية المراجعة، التي قد تتم داخلياً أو من خلال استخدام مراجع مستقل فرصة للحصول على تعليقات من جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك موظفي مكان اللعب والعملاء وخدمات المساعدة بشؤون اضطراب القمار، مع اعتبار هذه التعليقات جزءاً من عملية المراجعة.

بعد مراجعة المدونة، سيتم تقديم المدونة إلى لجنة فيكتوريا لشؤون الكازينوهات والقمار للنشر وسيتم تنفيذها من قبل مجموعة إيه إل إتش.

سيتم تنفيذ أي تغييرات مطلوبة في مكان معين في أقرب وقت ممكن وسيتم تسجيلها في سجل المقامرة المسؤول في مكان اللعب.

## 1 التعاريف

يكون للمصطلحات التالية المعنى التالي في هذه المدونة:

يُشير مصطلح "القانون" إلى *قانون تنظيم المقامرة لعام 2003*

(فيكتوريا). يُشير مصطلح "الرمز" إلى المعنى المحدد له في

## القسم 1.1.

يُشير مصطلح "مسؤول المدونة" إلى المجموعة الأسترالية للترفيه والضيافة الخاصة المحدودة، التي أعدت هذه المدونة والمسؤولة عنه.

يشير مصطلح "التفاعل" إلى المساعدة المقاسة بناءً على تقييم كل حالة على حدة من قبل موظفي مكان اللعب، بما في ذلك المساعدة الموضحة في القسم 8.

يشير مصطلح "برنامج الولاء" إلى "نظام الولاء" كما هو محدد في القسم 1.3 من القانون.

يشير مصطلح "مسؤولو القمار بمسؤولية" إلى أعضاء الموظفين المعيّنين لمساعدة مشغل مكان اللعب:

- تقليل الأذى الناتج عن القمار في مكان اللعب؛
- ضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية والقانونية للقمار بمسؤولية؛ و
- الرد على استفسارات الموظفين والعملاء حول توريد خدمات القمار في سجل القمار المسؤول

لمكان اللعب أو السجل وفق المعنى المعطى له في القسم 7.

يشير مصطلح "عمال المساعدة في مكان اللعب" إلى الموظفين من برنامج دعم مكان اللعب "لمساعدة المقامرين"

(Gambler's Help). يساعد هؤلاء الموظفون في استيفاء أماكن اللعب لمسؤوليات مثل:

- تحديد العملاء الذين تظهر عليهم علامات اضطراب القمار والاستجابة لها؛
- زيادة الوعي بين موظفي مكان اللعب حول خدمات "مساعدة المقامرين" (Gambler's Help) والإحالة لها، وكذلك برامج الإقضاء الذاتي وغيرها من خدمات دعم المجتمع؛
- استيفاء متطلبات مدونات قواعد السلوك الخاصة بالقمار بمسؤولية؛
- إنشاء بيئات قمار بمسؤولية والحفاظ عليها؛ و
- ضمان إكمالهم التدريب المطلوب على خدمة الألعاب المسؤولة.

يشير مصطلح "VGCCC" إلى لجنة فيكتوريا لضبط شؤون القمار والكارزبنوهات. إخلاء

## المسؤولية

إذا أصبح أي جزء من هذه المدونة غير صالح بسبب التغيير التشريعي، تظل الأجزاء الأخرى سارية المفعول وتبقى نافذة. تكون الأسبقية لأي تشريع حكومي أو اتحادي أو ترتيبات تنظيمية قبل محتويات هذه المدونة.