

Điều gì xảy ra nếu khách hàng cố tìm cách vào các khu vực chơi game trong khi họ bị loại trừ?

Khách hàng đó có thể bị Bộ Nội Vụ truy tố và bị phạt tiền. Nếu nằm trong khu vực chơi game SkyCity, khách hàng có thể được cấp phát một Thông Báo "Requirement to Leave the Premises" ("Yêu Cầu Rời Khỏi Cơ Sở") (RTLPL) hoặc Trespass Notice (Thông Báo Vào Trái Phép). Nghĩa là họ không thể vào bất cứ phần nào thuộc cơ sở SkyCity (ngoài các khu vực chơi game) trong khoảng thời gian hai năm nữa. Nếu khách hàng vi phạm Thông Báo Vào Trái Phép, họ có thể bị Cảnh Sát New Zealand truy tố.

Liệu khách hàng sẽ vẫn nhận được thư quảng cáo?

Không. Tuy nhiên, có thể tốn một khoảng thời gian ngắn để SkyCity cập nhật hồ sơ và hủy tất cả các thông tin liên lạc về khuyến mãi và các hoạt động của mình cho khách hàng. Vui lòng liên lạc với chúng tôi nếu quý vị có mối lo ngại nào về thư quảng cáo SkyCity.

Liệu họ vẫn có thể đến các nhà hàng và quán bar không?

Khoản loại trừ cấm khách hàng vào các khu vực chơi game của SkyCity Auckland và SkyCity Hamilton và bất kỳ quán bar và nhà hàng nào tại các khu vực đó. Khách hàng vẫn có thể ghé các quán bar, nhà hàng, khách sạn và trung tâm hội nghị nằm ngoài các khu vực chơi game tại SkyCity Auckland và SkyCity Hamilton. Tuy nhiên, tại SkyCity Queenstown Casino, khách hàng sẽ bị cấm vào toàn bộ cơ sở này.

Có sự hỗ trợ nào cho những người đã bị loại trừ?

SkyCity khuyến khích các khách hàng bị loại trừ chọn một cố vấn để được hỗ trợ và một chuyên gia tư vấn để hướng dẫn và hỗ trợ họ. Chúng tôi có thể cung cấp một danh sách các dịch vụ tư vấn khả dĩ miễn phí, bảo mật và có sẵn đến 24 giờ một ngày. Dịch vụ tư vấn cũng có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ.

**SkyCity AUCKLAND** 0800 SKYCITY (0800 759 2489)

**SkyCity HAMILTON** 07 834 4900

**SkyCity QUEENSTOWN** 03 441 0400

TRÁCH NHIỆM CHỦ **SkyCity**

**EMAIL:** [hostresponsibility@skycity.co.nz](mailto:hostresponsibility@skycity.co.nz)

Nhắn tin **8006** hoặc  
Hãy gọi Đường Dây Trợ Giúp Bài Bạc  
**0800 654 655**  
(miễn phí và bảo mật 24 giờ)

**sky**  
CITY

**sky**  
CITY

Lo ngại về việc  
đánh bạc của  
ai đó?  
**SkyCity**  
có thể giúp.

Cam kết của chúng tôi  
với khách hàng

SkyCity coi trọng trách nhiệm của mình như người chủ: sự an lành của khách hàng chúng tôi là ưu tiên hàng đầu. Chúng tôi cũng có nghĩa vụ pháp lý quan trọng như là một nhà điều hành casino theo Đạo Luật Gambling Act năm 2003.

Đối với một số người, cờ bạc có thể gây tác hại, bao gồm các vấn đề về tài chính, phiền muộn về cảm xúc và những khó khăn về quan hệ. Nếu quý vị lo ngại về việc cờ bạc của một người bạn hoặc thành viên gia đình, thì SkyCity muốn nghe từ quý vị.

**Tôi lo ngại về việc cờ bạc của một người bạn. Bạn tôi không chịu chấp nhận rằng họ có vấn đề. SkyCity có thể giúp gì?**

Theo Đạo Luật Gambling Act 2003, SkyCity có thể loại trừ bất kỳ người nào từ các khu vực chơi game của các sòng bạc New Zealand của họ trong một thời gian đến hai năm. Đây là một bước nghiêm túc để SkyCity thực hiện, vì vậy nó sẽ không được thực hiện một cách nhẹ nhàng. Quý vị nên liên lạc với Phòng Trách Nhiệm Chủ Nhà của SkyCity để bàn về quá trình này.

**Loại trừ có phải là lựa chọn duy nhất?**

Không - đó là một trong một loạt bước có thể được thực hiện, bao gồm việc làm theo các hướng dẫn cờ bạc có trách nhiệm và tham gia tư vấn chuyên nghiệp. For more information about the steps available, contact the Gambling Helpline: 0800 654 655 or visit [www.gamblinghelpline.co.nz](http://www.gamblinghelpline.co.nz)

**Thủ tục loại trừ là gì?**

Chúng tôi sẽ cần gặp và thảo luận về những mối quan ngại của quý vị cùng quý vị. Quý vị nên mang đến cuộc họp mọi bằng chứng hỗ trợ mà quý vị có thể cung cấp (ví dụ như bảng sao kê ngân hàng và các hóa đơn chưa thanh toán) và ảnh của người mà quý vị quan tâm.

SkyCity sau đó sẽ tiến hành điều tra. Trong quá trình điều tra, SkyCity có thể chọn gặp khách hàng liên quan để thảo luận về việc đánh bạc của họ. Tại cuộc họp này, SkyCity sẽ không đề cập đến sự liên lạc của quý vị với chúng tôi, trừ khi quý vị đã cho phép chúng tôi làm như vậy.

Nếu SkyCity bằng lòng rằng mối quan tâm của quý vị là thật tình và hợp lý, SkyCity sẽ cho khách hàng một cơ hội tự nguyện loại trừ mình

khỏi SkyCity trong một khoảng thời gian cho đến khi các điều kiện tái nhập đã được đáp ứng.

Nếu họ không đồng ý tự nguyện loại trừ mình, thì họ sẽ được thông báo rằng SkyCity sẽ loại trừ họ trong một khoảng thời gian tối thiểu là hai năm. Chi tiết của họ sẽ được ghi lại và ảnh được chụp. Mục đích của bức ảnh là giúp SkyCity nhận dạng khách hàng nếu họ cố gắng vào lại các khu vực chơi game trong khi họ bị loại trừ.

Khách hàng sẽ được khuyến khích để cử một người cố vấn (gia đình/thành viên Whanau hoặc bạn) có thể hỗ trợ họ và chọn một dịch vụ tư vấn để tham dự. Nếu khách hàng có thẻ Premier Rewards, họ sẽ có thể quy đổi điểm còn lại, nhưng thẻ của họ sau đó sẽ bị vô hiệu hóa.

**Nó có bí mật không?**

Quá trình loại trừ là một dịch vụ rời rạc được tiến hành cách xa sân sòng bạc. Thông tin thu thập được trong quá trình này được giữ bí mật và SkyCity chỉ có thể chia sẻ thông tin này nếu được yêu cầu làm vậy (theo luật pháp hoặc cách khác) hoặc SkyCity tin hợp lý rằng tính mạng hoặc sức khỏe của ai đó đang gặp nguy cơ.

Xin lưu ý rằng do các điều khoản của Đạo Luật Privacy Act 1993, SkyCity sẽ không thể thông báo cho quý vị những phát hiện hoặc kết quả điều tra của họ.

Việc quý vị tham gia quy trình này có thể được giữ bí mật hoàn toàn. Nếu quý vị muốn, khách hàng sẽ không được báo rằng quý vị đã tiếp cận chúng tôi với những mối quan tâm của mình.

**Các điều kiện tái nhập là gì?**

- Không có "Requirement to Leave Premises" ("Yêu Cầu Rời Khỏi Cơ Sở") (RTLP) và/hoặc Trespass Notice (Thông Báo Vào Trái Phép) nào đang có hiệu lực mà đã được phát hành cho quý vị bởi một địa điểm SkyCity ở New Zealand.

Nếu khách hàng đáp ứng các điều kiện tái nhập này và muốn trở lại bất kỳ sòng bạc SkyCity nào, họ sẽ cần điền một biểu mẫu xin tái nhập SkyCity. Khách hàng không thể vào khu vực chơi game nào của chúng tôi cho đến khi đơn xin tái nhập của họ đã được SkyCity chấp thuận.

SkyCity cũng có thể có toàn quyền quyết định chọn đưa ra các điều kiện tái nhập bổ sung.