

هل أنت قلق بخصوص مقامرة شخص ما؟ SkyCity قادر على مساعدتك.

التزامنا

تجاه زبائننا

ماذا يحدث إذا حاول الزبون الدخول إلى أمكنة ألعاب القمار في الوقت الذي يكون فيه هو/هي مبعداً؟ قد يتعرض الزبون للملاحقة من قبل وزارة الشؤون الداخلية ويغرم. وفي حال العثور على الزبون في مكان ألعاب قمار SkyCity، فقد تصدر له إشعار طلب مغادرة المبنى "Requirement to Leave the Premises" Notice (RTL) أو إشعار التعدي على أملاك الغير، Trespass Notice. ويعني هذا الأمر بأنه لن يكون مقدور الزبون الدخول إلى أي جزء من أجزاء SkyCity (بالإضافة إلى أمكنة لعب القمار) لمدة إضافية تمتد لسنتين. وفي حال أحلّ الزبون بإشعار التعدي على أملاك الغير، Trespass Notice فقد تلاحقه شرطة نيوزيلاندا.

هل سيستمر الزبون بتلقي المواد الدعائية بالبريد؟ لا، غير أنه قد يتطلب من SkyCity فترة وجيزة من الوقت لتحديث سجلاته وإلغاء إرسال أي من مواد الدعائية ونشاطاته إلى الزبون. نرجو منك الاتصال بنا لو كانت لديك أية مخاوف بخصوص البريد الدعائي لـ SkyCity.

هل ما زال مقدورهم المجيء إلى المطاعم والبارات؟ الاستبعاد يحظر على الزبون دخول أمكنة ألعاب قمار SkyCity أوكلاند وهاملتون وأي من البارات والمطاعم في هذه الأمكنة. ولا يزال بإمكان الزبون زيارة البارات والمطاعم والفنادق ومراكز المؤتمرات خارج أمكنة ألعاب القمار في SkyCity أوكلاند وهاملتون. غير أنه سيُمنع الزبون من دخول كافة أرجاء مبنى كازينو SkyCity كوينز تاون.

ما هو الدعم المتوفر للأشخاص المبعدين؟ يشجع SkyCity الزبائن المبعدين على اختيار مرشد ناصح للدعم ومستشار محترف لتوجيههم ومساعدتهم. يمكننا تأمين قائمة بالخدمات الاستشارية الممكنة المجانية والسرية المتوفرة على مدار 24 ساعة يومياً. إن خدمات الاستشارة متوفرة أيضاً بمجموعة من اللغات.

0800 SKYCITY (0800 759 2489) أوكلاند

07 834 4900 هاملتون

03 441 0400 كوينز تاون

الجهة المسؤولة عن الضيافة في SkyCity

البريد الإلكتروني: hostresponsibility@skycity.co.nz

رسالة نصية 8006 أو
اتصل بخط هاتف مساعدة المقامرة
0800 654 655
(مجاني وسري 24 ساعة)

يتحمل SkyCity مسؤولياته بجدية كعضيف: سلامة ورفاهية زبائننا تعتبر أولى أولوياتنا. ونحن أيضاً يترتب علينا مسؤوليات قانونية هامة في إدارة الكازينو بموجب قانون القمار Gambling Act 2003

بالنسبة لبعض الأشخاص، يمكن أن تسبب لهم المقامرة الضرر: وذلك يشمل المشاكل المالية والمشاكل النفسية والعائلية. فإذا كنت قلقاً على مقامرة صديق أو فرد من العائلة، ففي هذه الحالة يرغب SkyCity في أن يستمع إليك.

أنا قلق بخصوص مقامرة صديق. لن يقر صديقي بأنه يعاني من مشكلة. ما هي المساعدة التي يمكن أن يقدمها SkyCity

بموجب قانون القمار Gambling Act 2003، قد يعيد SkyCity أي شخص عن إمكانية ألعاب القمار في كازينوهات نيوزيلاندا لمدة تصل إلى سنتين. هذه خطوة جديّة يقوم بها SkyCity، ولن نستعين بها. يجب عليك الاتصال بالقسم المسؤول عن الضيافة في SkyCity لمناقشة هذا الإجراء.

هل الاستبعاد هو الخيار الوحيد؟

لا - هو أحد مجموعة من الخطوات الممكن القيام بها. والتي تشمل متابعة خطوات توجيهية عن المقامرة المسؤولة وحضور استشارة محترفة. وللمزيد من المعلومات عن الخطوات المتوافرة لك، اتصل بخط المساعدة على المقامرة: 0800 654 65 أو ادخل إلى موقع الإنترنت www.gamblinghelpline.co.nz

ما هو إجراء الاستبعاد؟

نحن بحاجة إلى أن نتقابل ونناقش معك الأمور التي تشغلك. عليك إحضار أية دلائل داعمة يمكنك إحضارها إلى المقابلة (على سبيل المثال كشوفات حسابية بنكية وفواتير غير مدفوعة) وصورة للشخص الذي تهتم بأمره.

سيجري SkyCity عندئذ تحقيقاً. وكجزء من ذلك التحقيق، قد يختار SkyCity أن يقابل الزبون الذي له علاقة بالموضوع لمناقشته بخصوص مقامرته أو مقامرته. وفي هذه المقابلة لن يشير SkyCity إلى الاتصال الذي حصل بيننا، إلا إذا سمحت لنا بذلك.

إذا اقتنع SkyCity بأن مخاوفك حقيقية ومبررة، عندئذ يقدم SkyCity فرصة للزبون بأن يُبعد نفسه طوعاً عن SkyCity لمدة سنة حتى يستوفي شروط إعادة الدخول.

أقلها سنتين. وسنسجل تفاصيله وتؤخذ له صورة. والغرض من الصورة هو مساعدة SkyCity في التعرف على الزبون فيما إذا حاول العودة إلى أمكنة ألعاب القمار في الفترة التي استبعد فيها.

سيُشجع الزبون على تعيين مرشد ناصح (فرد من العائلة/أحد الأقارب أو صديق) يكون باستطاعته دعمه وكذلك اختيار خدمة استشارية يمكنه حضورها. وفي حال كانت لدى الزبون بطاقة مكافآت برميير Premier Rewards card، يمكنه تحصيل النقاط المتبقية ولكن بطاقته بعد ذلك ستُعطل فاعليتها.

هل هي سرية؟

إجراءات الاستبعاد سرية وتجرى بعيداً عن قاعة الكازينو. المعلومات التي حصلنا عليها خلال الإجراءات سرية، ويمكن لـ SkyCity فقط أن يقدم هذه المعلومات لو طُلب منه ذلك (أمام القانون أو خلاف ذلك) أو لو اعتقد SkyCity بشكل معقول بأن حياة أو صحة شخص ما في خطر.

نرجو منك أن تأخذ بعين الاعتبار أنه بموجب أحكام قانون السرية 1993 Privacy Act، فإن SkyCity لن يتمكن من إخبارك بالنتائج أو بما وصل إليه التحقيق.

إن الجزء الذي يخصك في هذه الإجراءات يمكن الحفاظ عليه بسرية تامة. وإن رغبت، فإننا لن نعلم الزبون بأنك جئت إلينا وعرضت علينا مخاوفك.

ما هي شروط إعادة الدخول؟

• أن لا يكون هناك إشعارات ما زالت نافذة تخص طلب مغادرة المبنى Requirement "to Leave Premises" (RTLTP) و/أو إشعار التعدي على أملاك الغير Trespass Notice أصدرها لك SkyCity في نيوزيلندا.

إن استوفى الزبون شروط إعادة الدخول وأراد العودة إلى أي من كازينوهات SkyCity، فيجب عليه أو عليها تعبئة استمارة إعادة الدخول. لا يستطيع الزبون دخول أي من أمكنة ألعاب القمار التي لدينا إلا عندما يوافق SkyCity على الاستمارة.

قد يختار SkyCity أيضاً إصدار شروط إضافية أخرى لإعادة الدخول وفقاً لما يراه مناسباً له.

وفي حال عدم موافقته على الاستبعاد الطوعي، عندها سيخبره SkyCity بأنه سيُبعد لفترة