



DAVRANIŞ KURALLARI

Version 2 – 23 June 2023

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

SORUMLU KUMAR OYNAMAMA TAAHHÜDÜMÜZ

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("**biz / bizler**") daha güvenli kumar oynamayı ve zararı en aza indirmeyi teşvik etmede lider olmayı taahhüt ediyoruz. Amacımız, nasıl kumar oynadıkları konusunda bilinçli kararlar vermelerine yardımcı olacak bilgi ve kaynaklarla müşterilerimizi güçlendirmek ve desteklemektir. Daha güvenli kumar uygulamalarını ve araçlarını normalleştirmeye çalışıyoruz.

İş genelinde ve mümkün olduğunda sektör genelinde en iyi uygulama standartlarını koruyarak siz müşterilerimize olası zararı en aza indirmeye çalışıyoruz. Çalışanlarımız ve mekan personelimiz bu taahhüdü desteklemek için eğitilmiştir.

Bu Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları ("**Kural**"), ilgili mevzuata uygun olarak faaliyet gösterme ve daha güvenli kumar oynamayı teşvik etme amacıyla en yüksek düzeyde bütünlüğe ve kurumsal sorumluluğa sahip bahis ürünleri sunma taahhüdümüzü yansıtmaktadır.

Zararı en aza indirmek için müşterileri bilinçli olmaları
ve bilinçli kararlar alma konusunda güçlendirin



SEKTÖRÜMÜZÜ DAHA İYİ ŞEKİLLENDİRMEK İÇİN
MÜŞTERİLERİMİZE SAYGI DUYUYORUZ



Müşterilerimizi aktif olarak desteklediğimizde,
sürdürülebilir ortaklıklar ve topluluklar yaratırız

1. GİRİŞ

Dünya standartlarında çeşitlendirilmiş bir kumar eğlence grubu olan Tabcorp Holdings Limited'in bir parçasıyız.

Bahis yapıyoruz:

- çevrimiçi;
- telefonda;
- Victoria'daki büyükşehir ve ülke yarışı toplantılarında parkurda; ve
- acenteler, lisanslı mekanlar ve kulüpler ağında.

1.1 AMAÇLAR

- Kurallarla amacımız:
- müşterilerimize, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi nasıl sorumlu bir şekilde sunduğumuzu özetleyen tek bir belge sağlamak;
- kumarla ilişkili potansiyel zararı en aza indirmeye ve daha güvenli kumarı teşvik etmeye yönelik güçlü taahhüdümüzü göstermek;
- yardımın gerekli olduğu durumlarda kumar veya kumar yardım hizmetlerini yönetmek için araçlara erişimi kolaylaştırmanın yanı sıra, kumar hakkında bilinçli kararlar vermeleri için müşterilerimizi yetkilendirmek ve mümkün kılmak; ve
- Victoria Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Bakanlar Yönergesi dahil olmak üzere ilgili tüm yasal ve düzenleyici yükümlülüklere uyduğumuzdan emin olmanızı sağlamak.

1.2 KURALLARIN UYGULANMASI

Kurallar aşağıdakiler için geçerlidir:

- biz ve çalışanlarımız;
- TAB Mekanlarımız ve bu mekanlarda istihdam edilen ve bahis hizmetlerimizi sağlamakla yükümlü olan tüm kişiler; ve
- Avustralya'da çevrimiçi sağlananlar da dahil olmak üzere tarafımızdan sağlanan kumar hizmetleri veya ürünleri.

1.3 KURALLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kurallara uygunluğumuzu düzenli olarak gözden geçiriyoruz (TAB Mekanlarımızda uyumluluk dahil). TAB Venue personeli, temsilcileri, müşterileri, çalışanları ve kumar yardım hizmeti sağlayıcıları dahil olmak üzere kilit paydaşlardan Kuralların etkinliği hakkında geri bildirimler arayacağız ve bunları değerlendireceğiz.

Kurallar ayrıca zaman zaman güncellenebilir ve güncellenmiş Kuralların bir kopyasını yayınlamadan önce Victoria kumar düzenleyicisine sağlayacağız.

1.4 ÖNEMLİ TANIMLAR

- **TAB Uygulaması**, TAB mobil uygulaması anlamına gelir.
- Davranış Kuralları kapsamındaki **TAB Venue (TAB Mekanı)**, Victoria'da hizmet ve ürünlerimizin satıldığı bir acente, lisanslı mekan veya yarış kulübüdür.
- **TAB Web Sitesi**, www.tab.com.au adresindeki TAB web sitesi anlamına gelir.

2. KURALLARIN İLETİŞİMİ VE KULLANILABİLİRLİĞİ

Kuralları ve nerede bulunacağını TAB Mekanlarımızdaki tabelalarda ve TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda iletiyor ve aktif olarak tanıtıyoruz.

Kurallar şu adreste mevcuttur:

- TAB Web Sitesi www.tab.com.au;
- TAB Sorumlu Kumar Web Sitesi www.responsiblegambling.tab.com.au;
- Tabcorp Web Sitesi www.tabcorp.com.au;
- TAB Uygulaması; Ve
- TAB Mekanları.

Kurallar İngilizce olarak mevcuttur ve ayrıca İtalyanca, Arapça, Çince (Geleneksel ve Basitleştirilmiş), Türkçe, Yunanca, Vietnamca ve İspanyolca'ya çevrilmiştir. Kuralların tercüme edilmiş sürümleri çevrimiçi olarak ve TAB Mekanlarında mevcuttur.

131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak Kuralların basılı bir kopyasını isteyebilirsiniz.

3. PERAKENDE KURALLARA UYGUNLUK

TAB Mekanlarını Kuralları destekleyen uyum araçları, bilgiler ve eğitim ile bahis ürünlerimizin ve hizmetlerimizin sorumlu bir şekilde sunulmasını sağlıyoruz.

Düzenli uygunluk kontrolleri yaparak TAB Mekanlarımızın Kurallara uygun olduğundan emin olacağız. TAB Mekanları ile olan anlaşmalarımız, ilgili tüm yasalara, Kurallara ve sorumlu kumar önlemlerine uymalarını gerektirir.

Sorumlu kumar olayları veya TAB Mekanları tarafından olası ihlaller soruşturulur. Buna uymayan TAB Mekanlarına karşı dava açabiliriz - buna sorumlu kumar yükümlülüklerini ihlal etmeleri nedeniyle bizimle olan sözleşmelerini feshetmek de dahildir.

4. SORUMLU KUMAR OYNAMA MESAJLARI

Kumarla ilgili tüm tanıtım amaçlı pazarlama materyallerine ve Çevrimiçi Bahis için Ulusal Tüketiciyi Koruma Çerçevesi uyarınca müşterilerimize gönderdiğimiz iletişimlere sorumlu kumar mesajları ekliyoruz. Ayrıca reklam materyallerimizin, 24 Mart 2023 tarihli Bakanlık Yönergesi gibi Bakanlık

Yönergelerinin tüketiciyi koruma gereklilikleri dahil olmak üzere diğer tüm yasal gerekliliklere uygun olmasını sağlıyoruz.

TAB Web Sitesinde her zaman sorumlu kumar mesajlarımız ve TAB Mekanları genelinde tabelalarımız olacaktır. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda da sorumlu kumar mesajlarını aktif olarak tanıtacağız.

5. SORUMLU KUMAR OYNAMA VE KUMAR ÜRÜN BİLGİLERİ

5.1 MEVCUT BİLGİLER

Müşterilerimizin, ailelerinin ve toplumun sorumlu kumar uygulamalarımız hakkında bilgi sahibi olması ve müşterilerimizin bahis ürün ve hizmetlerimizden haberdar olması için bir dizi sorumlu kumar bilgisi sağlıyoruz.

Sorumlu kumar, ürünlerimizi veya hizmetlerimizi müşterilerimize, ailelerine, topluluklarına veya başka herhangi bir kişiye zarar vermeyecek şekilde kullanmak anlamına gelir.

Bir müşteriyse, kişisel tercihleriniz ve bireysel koşullarınızla tutarlı olarak, nasıl kumar oynadığınız konusunda bilinçli kararlar verebilmenizi sağlamayı amaçlıyoruz.

Bu, aşağıdakilerle ilgili bilgileri içerir:

- bu Kural;
- toplayıcı, spor bahisleri ve Trackside ürünlerimizi yöneten bahis kuralları;
- ürünlerimiz ve hizmetlerimiz ve beraberindeki açıklayıcı materyaller;
- müşteriler, bir ön taahhüt kararı vererek ve bunlara bağlı kalarak kumar oynamayı nasıl yönetebilirler;
- müşterilerin kumarlarını yönetmek için diğer sorumlu kumar araçlarını nasıl kullanabilecekleri;
- müşterilerin çevrimiçi olarak ve TAB Mekanlarımızda kendilerini nasıl hariç tutabilecekleri;
- bireyler ve/veya ailelerinin bir kumar sorununu yönetme konusunda yardım almaları için sunulan kumar destek hizmetleri;
- reşit olmayanların kumar oynamasının yasaklanması;
- kumar için kredi sağlanmasının yasaklanması; ve
- şikayet çözüm mekanizmaları.

5.2 BİLGİLERİ NEREDE BULABİLİRSİNİZ

Sorumlu kumar kumar oynama ile ilgili bilgilere, responsiblegambling.tab.com.au adresindeki özel TAB Sorumlu Kumar Web Sitemizde, TAB Venues genelindeki posterlerde ve broşürlerde veya 131 802 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak kamuya açık olarak sahibiz.

TAB Mekanları, bahislerin kabul edildiği tüm noktalarda sorumlu kumar işaretleri göstermelidir.

Bahis kurallarımız ve ürün bilgilerimiz TAB Web sitesinde ve TAB Mekanlarında mevcuttur. Promosyon tekliflerinin hüküm ve koşullarını içeren hesap koşullarımızı TAB Web Sitesinde okuyabilirsiniz. Belirli promosyon tekliflerimiz olduğunda, geçerli hüküm ve koşulları dahil edeceğiz.

Yardıma için 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi de arayabilirsiniz.

6. ÖN TAAHHÜT KARARLARI

6.1 ÖN TAAHHÜT NEDİR?

Ön taahhüt, müşterilerin kumar oynamalarını yönetmek ve kumar zararlarını önlemek için kullanabilecekleri bir yoldur. Müşterilerin kumar oynamaya başlamadan önce bir limit belirlemesini içerir. Bu limit zamana ve/veya paraya dayalı olabilir, yani kumar oynamaya başlamadan önce ne kadar zaman ve para harcamaya hazır olduğunuzu 'ön taahhüt'.

Ön taahhüt kararları her müşteri için bireyseldir ve müşteriler kendi kişisel koşullarına göre limitler belirlemelidir.

6.2 PERAKENDE MÜŞTERİLERİ

TAB Mekanlarımızda limitlerin nasıl belirlenip korunacağına dair tabelalar asarak tüm perakende müşterilerimizi bir zaman ve para limiti belirlemeye teşvik ediyor ve teşvik ediyoruz.

Bilgi ayrıca TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde de mevcuttur:
responsiblegambling.tab.com.au.

Ön taahhüt kararı nasıl verilir?

Perakendede bahis yaparken aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı verebilirsiniz:

- kumar oynamanız için bir plan yapmak – ne kadar bahis oynayacak ve para yatıracaksınız ve TAB Mekanında ne kadar süre kalacaksınız;
- kumar harcamalarınız için bir bütçe belirlemek;
- neye bahis oynamak istediğinize karar vermek – örneğin, sadece at yarışlarına bahis oynayacaksınız;
- nasıl bahis oynayacağınızı önceden planlamak. Yalnızca nakit olarak bahis yaparsanız, yalnızca bahis yapmayı planladığınız nakit tutarı alın ve banka kartlarınızı evde bırakın;
- katılabileceğiniz diğer aktivitelerin olduğu TAB Mekanlarına gitmek; veya
- herhangi bir temettü toplarken fonları nasıl kenara koyacağınızı planlayın

Taahhüt öncesi kararınızı kaydetmek için kullanabileceğiniz bazı stratejiler şunları içerir:

- taahhüt öncesi kararınızın ne olduğunu telefonunuza not etmek;
- birlikte olduğunuz kişiye önceden bir karar verdiğinizi söylemek ve bu detayları o kişiyle paylaşmak;

- TAB Mekanında olmak için bir süre sınırı belirlediyseniz, o süre boyunca TAB Mekanında bulunduğunuzda uyarı almanız için telefonunuzda bir alarm kurun;
- TAB Mekanına vardığınız saati not etmek ve zamanı takip etmek; Ve
- bir TAB Venue personeline ön taahhüt kararı verdiğinizi söylemek.

TAB hesabınız varsa, TAB hesabınızda ön taahhüt yatırma limiti belirleyebilir ve TAB Venue'deyken hesabınızı kullanarak işlem yapabilirsiniz. Hesabınıza belirlemiş olduğunuz ön taahhüt yatırma limitinin üzerinde para yatırmanız mümkün olmayacaktır.

Ön taahhüt kararı nasıl tutulur?

Perakendede bahis yaparken aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı verebilirsiniz:

- bahis kuponlarını kullanmak da dahil olmak üzere ne kadar bahis yaptığınızı takip etmek;
- zamanın geçişini takip etmek için TAB Mekanında görüntülenen zamanı kullanın;
- telefonunuzda bir alarm kurduysanız, bu alarm çaldığında TAB Mekanından veya bahis alanından ayrılarak;
- bir TAB çalışanına ön taahhüt karar limitinize ulaştığınızı ve daha fazla bahis oynamayı reddedeceğini ve sizi TAB Mekanını veya bahis alanını terk etmeye teşvik edeceğini bildirmek; Ve
- ön taahhüt karar limitinize ulaşmak üzereyken veya bu limite ulaştığınızda TAB Mekanını veya bahis alanını terk etmek.

bir TAB Mekanında bahis oynayabilirsiniz ve para yatırma limiti ön taahhüt kararınıza Bir TAB hesabınız varsa ve ön taahhüt limiti belirlediyseniz, TAB Hesabınızı kullanarak göre uygulanacaktır.

Ön taahhüt kararınızı nasıl destekliyoruz?

TAB Venues ve personeli, taahhüt öncesi kararlarınızı almanıza ve tutmanıza yardımcı olmak için eğitilmiştir. Ön taahhüt kararınızı nasıl alacağınız ve sürdüreceğiniz konusunda sizinle proaktif görüşmeler yapacağız. Bahis davranışlarınızdan endişe duyan aile üyeleri veya arkadaşlarla da bu tartışmaları yapacaklardır.

TAB Venus'u ve personeli, aşırı harcama yaptığınıza veya kontrolü kaybettiğinize dair ve bir ön taahhüt kararı vermenizi veya bu kararı tutmanızı gerektirebilecek potansiyel işaretleri fark etmeleri için eğitiyoruz. Aradığımız potansiyel işaretler şunları içerir:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde durmakta zorlanmak;
- uzun süreler, yani ara vermeden üç saat veya daha fazla kumar oynamak;
- normal yemek saatlerine kadar kumar;

- kumar oynarken temastan kaçınmak, çok az iletişim kurmak ve etraflarında olup bitenlere zar zor tepki vermek;
- artan harcama;
- TAB Venue personelinden veya diğer müşterilerden borç para almaya çalışmak;
- büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek; Ve
- sıkıntı veya öfke belirtileri göstermek.

TAB Venue personeli, bu davranışlara sahip müşterileri tespit ettiğinde, doğrudan müşteriyle konuşmalıdır. Bu müşterileri desteklemek için TAB Venue personeli:

1. Müşteriye herhangi bir ön taahhüt limiti belirleyip belirlemediğini sorun;
2. müşteriye ön taahhüt limitleri ve limitlerin nasıl belirleneceği hakkında bilgi vermek;
3. müşteriye bir zaman ve para sınırı belirlemeye teşvik edin;
4. müşteriye bahis alanından ayrılarak ve diğer mekan etkinliklerine katılarak veya bir içecek veya öğle yemeği molası vererek kumar oynamaya ara vermeye teşvik edin;
5. müşteriye mekandan ayrılarak kumara ara vermeye teşvik etmek;
6. BetCare (Victoria'daki perakende kendini yasaklama programımız) hakkında bilgi sağlamak;
7. Mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek ve gerektiğinde bir hizmete erişimi kolaylaştırmak.

Bir müşterinin bir zaman ve para limiti belirleyerek ön taahhüt kararı verdiği durumlarda, TAB Venue personeli aşağıdakileri yaparak müşterinin ön taahhüdünü yerine getirmesi için destek verecektir:

1. taahhüt öncesi kararlarına bağlı kalmaları için onları teşvik etmek;
2. müşteriye taahhüt öncesi kararına bağlı kalması için stratejiler sağlamak; Ve
3. Bir müşteri, TAB Venue personeline belirledikleri zaman ve para limitlerini aştıklarını söylediğinde hizmeti reddetmek.

Halihazırda bir TAB hesabınız varsa, TAB Venue personeli, ön taahhüt kararlarınızı belirlemek ve sürdürmek için TAB hesabınızdaki mevcut araçları kullanmanız için sizi teşvik edecektir.

6.3 HESAP AÇMIŞ MÜŞTERİLER

Tüm hesap açmış müşterilerini bir taahhüt öncesi para yatırma limiti belirlemeye teşvik ediyor ve teşvik ediyoruz. Ön taahhüt para yatırma limiti, belirli bir süre boyunca hesaplarına yatırabilecekleri maksimum tutarı sınırlamanıza olanak tanır. Size zaman dilimleri seçeneği sunuyoruz. Örneğin, bu günlük, haftalık veya aylık bir limit olabilir.

TAB Uygulamasında veya TAB Web Sitesinde TAB hesabınızda oturum açarak ön taahhüt kararlarınızı belirleyebilir veya değiştirebilirsiniz. TAB Müşteri Hizmetleri Merkezimiz, ön taahhüt kararı vermenize yardımcı olmak için 131 802'de hizmetinizdedir.

Aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı vermenize yardımcı olacağız:

- tüm hesap açmış müşterilerinin bizde bir hesap açarken bir para yatırma limiti belirlemesini veya özellikle bir para yatırma limiti belirlemekten vazgeçmesini zorunlu kılmak;
- TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda ve ayrıca size gönderilen e-postalarda bir para yatırma limiti belirlemeyi aktif olarak teşvik etmek;
- TAB hesabınıza çevrim içi olarak giriş yaparak istediğiniz zaman bir para yatırma limiti belirlemenizi sağlar;
- kişisel durumunuza ve neyle bahis oynayabileceğinize uygun olarak bir para yatırma limiti belirlemenizi tavsiye etmek - Müşteri Hizmetleri Merkezimiz ve Sorumlu Kumar oynama ekiplerimiz bir para yatırma limiti belirlemede size yardımcı olmaya hazırdır;
- potansiyel olarak kumardan zarar gördüğü tespit edilen müşterilere ait hesapları incelerken, TAB Sorumlu Kumar ekibimiz, daha fazla işlem gerekip gerekmediğini belirlemek için önceki para yatırma etkinliğinizi, bahis geçmişinizi ve bir para yatırma limiti belirleyip belirlemediğinizi veya diğer sorumlu kumar araçlarını kullanıp kullanmadığınızı inceleyecektir. Bu, belirli davranışlarınızı ve koşullarınızı tartışmak ve para yatırma limiti belirleme konusunda tavsiye vermek için bir aramayı içerebilir; kumardan zarar gören müşterilerle konuşurken, TAB Sorumlu Kumar ekibimiz sizi bir sınır belirlemeye teşvik edecek, uygun bir sınır belirleme konusunda tavsiyelerde bulunacak ve kabul etmeniz halinde sınırı sizin için belirleyecektir;
- TAB Sorumlu Kumar ekibimiz, herhangi bir artışın müşteriyle görüşmeyi gerektirip gerektirmediğini belirlemek için müşteri para yatırma limitlerindeki artışları takip eder; ve
- TAB hesabınızda oturum açtığınızda bir para yatırma limiti belirlemeniz veya önceden belirlemediyseniz para yatırma limitinizi güncelleniz için yıllık olarak size bir uyarı verilmesi. Bu istemi yanıtlayana kadar hesabınızdaki diğer özelliklere erişemeyeceksiniz.

Ön taahhüt kararı verdiyseniz, aşağıdakileri yaparak buna bağlı kalmanıza yardımcı olacağız:

- Para yatırma limitinize ulaştığınızda hesabınıza para yatırmanızı engelleyeceğiz.
- Dilediğiniz zaman TAB hesabınıza çevrimiçi giriş yaparak para yatırma limitinizi değiştirmenize olanak sağlıyoruz. Limite yapılan herhangi bir düşüş anında etkili olur. Herhangi bir artış ancak 7 gün sonra geçerli olacaktır. Bu size fikrinizi değiştirmeniz için zaman sağlar - biz buna "yatışma süresi" dönemi diyoruz.
- Para yatırma limitinizi gözden geçirmenizi her yıl size hatırlatacağız.

Taahhüt öncesi para yatırma limitinin ne olduğu, limit belirlemenin faydaları ve limit belirleme hakkında ek bilgileri, TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde responsiblegambling.tab.com.au ve TAB hesabınızda oturum açarak bulabilirsiniz.

7. SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI

Ön taahhüt yatırma limitlerine ek olarak, güvenli ve sorumlu bir şekilde kumar oynamanız için kumarınızı yönetmenize güç veren ve destekleyen başka sorumlu kumar araçları vardır. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda aşağıdaki araçları aktif olarak tanıtıyoruz.

SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI	TANIM
ARA VER	<p>Hesabınıza belirli bir süre ara verebilirsiniz. Farklı zaman dilimleri seçeneğiniz vardır.</p> <p>Bu süre zarfında, hesabınıza erişemeyecek veya herhangi bir pazarlama veya promosyon malzemesi alamayacaksınız.</p>
KREDİ / BANKA KARTI SINIRLAMALARI	<p>Kredi ve/veya banka kartı ile hesabınıza günlük olarak yatırabileceğiniz tutarı sınırlandırabilirsiniz.</p>
AKTİVİTE VE BAHİS BİLDİRİMİ	<p>Tüm TAB hesabı müşterilerimize, hesap işlemleri yaptıkları aylar için aylık hareket bildirimini sağlıyoruz. Etkinlik beyanı, o ay için toplam para yatırma, çekme, harcama, kazanç ve kayıplarınızın yanı sıra o süre için net kazanç veya kaybınızı belirleyecektir. Açıklama ayrıca, son altı aydaki net kazanç veya kaybınıza ilişkin bir genel bakış sağlar. Ayrıca, ay boyunca yaptığınız işlemlerin her birinin ayrıntılı bir listesini size sunuyoruz.</p> <p>TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki hesabınız üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezi ile iletişime geçerek hem faaliyet bildirimine hem de işlem geçmişine istediğiniz zaman erişebilirsiniz.</p> <p>7 yıla kadar olan işlem geçmişini ve faaliyet bildirimlerini TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezi ile iletişime geçerek inceleyebilirsiniz.</p>
PAZARLAMA ABONELİĞİNDEN ÇIKMA	<p>Pazarlama ve promosyon e-postaları ve mesajları almayı devre dışı bırakabilirsiniz.</p>
ÇEVİRİMİÇİ HESABI KAPATMA	<p>Hesabınızı çevrimiçi olarak TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması üzerinden veya 131 802 TAB Müşteri Hizmetleri Merkezi'ni arayarak kolayca kapatabilirsiniz.</p> <p>Talep işleme koyulduktan sonra, hesabınızı kapatacağız ve kalan para size iade edilecektir (bekleyen bahisler sonuçlandırıldıktan sonra).</p>

8. KENDİNİ DIŞLAMA PROGRAMLARI

8.1 PERAKENDE

Victoria'da BetCare adlı bir perakende satıştan kendini men etme programı işletiyor ve yönetiyoruz. BetCare, kendinizi seçili mekanlarda kumar oynamaktan ve çevrimiçi kumar oynamaktan men etmenizi sağlar. Programa katılım gönüllülük esasına ve iyi niyet esasına dayalıdır.

Aşağıda BetCare programına genel bir bakış ekledik.

BetCare programının nasıl çalıştığı hakkında bilgi bulabilirsiniz:

- www.responsiblegambling.tab.com.au/help adresindeki TAB Sorumlu Kumar Web Sitemizdeki BetCare Broşüründe;
- bir TAB Mekanını ziyaret ederek;
- 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak;
- 1800 882 876 numaralı telefondan BetCare Müşteri Destek Ekibimizi arayarak; veya
- BetCare ekibimize BetCare@tabcorp.com.au adresinden e-posta göndererek.

Özel BetCare ekibimiz, kendini men etme nedir, kendini men etme başvurusu nasıl yapılır, kendini men etme sırasında ne olur, hangi bilgi ve belgeleri sağlamanız gerekir ve kumar için iletişim bilgileri dahil olmak üzere BetCare programı ve destek hizmetleri hakkında her türlü sorunuzda size yardımcı olabilir.

TAB Mekanı personeli, kendinizi men etmek istiyorsanız BetCare bilgilerini sağlamak üzere eğitilmiştir.

BetCare programının işletilmesi için politikalarımız ve prosedürlerimiz var.

“BETCARE”e GENEL BAKIŞ

1. Tüm TAB acenteleri ve lisanslı mekanlar BetCare programına katılmaktadır.
2. Victoria'da en fazla 15 acente ve 15 lisanslı mekandan (“**Yetkili Satış Noktaları**”) hariç tutulmayı seçebilirsiniz.
3. Kendinizi 12, 18, 24 aylık bir süre için veya süresiz olarak men etmek için aday gösterebilirsiniz.
4. Yetkili Satış Noktalarında çalışan personel, kendini hariç tutan müşterileri aktif olarak izlemelidir. Kendinizi dışlarsanız, sizden kumar alanını terk etmenizi isteyeceklerdir. Ayrıca, bir Yetkili Satış Noktasına giren kendini hariç tutan müşterilerin, kendilerini hariç tutma durumlarını ihlal etmemelerine yardımcı olabilecek personele kendilerini tanıtmalarını talep ediyoruz.
5. Kendinizi men etme durumunuzu ihlal ederseniz, ilgili mekanın bunu bize bildirmesi gerekir.
6. BetCare programını kullanarak kendinizi men ettiğinizde, TAB hesaplarınızı kapatacağız.
7. Kendinizi hariç tuttuktan sonra size herhangi bir reklam veya pazarlama göndermeyeceğiz.

8. BetCare programından çıkmak istiyorsanız, kumar sorununuz için yardım aradığınızı gösteren, Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmet sağlayıcısından alınan bir değerlendirme mektubunu bize sağlamayı içeren bir iptal sürecini tamamlamanız gerekir.

BetCare hakkında daha fazla bilgi edinilebilir:

telefonla: 1800 882 876

e-posta yoluyla: Betcare@tabcorp.com.au

çevrimiçi: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

şahsen: Herhangi bir TAB Mekanında

8.2 HESAP

TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması aracılığıyla veya 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak hesabınızdan kendinizi hariç tutabilirsiniz.

Hesabınız kendini dışlama nedeniyle kapatıldığında, bilgilerinizi gelecekte bizimle hesap açmak için kullanmanızı önlemek için bilgileriniz bloke edilecektir. Ayrıca, kendini hariç tutan müşterilerle benzer ayrıntıları kullanarak hesapların nerede açılabileceğini de kontrol ederiz.

Kendinizi hariç tuttuğunuzda size herhangi bir reklam veya pazarlama göndermeyeceğiz.

Çevrimiçi olarak kendinizi yasaklama durumunuzu iptal etmek isterseniz, Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmeti sağlayıcısından, kumar sorununuz için yardım aradığınızı gösteren bir değerlendirme mektubunu bize sağlamanız gerekir.

Tüm Avustralya çevrimiçi bahis hizmetlerinden kendinizi men etmek istiyorsanız, Betstop.gov.au adresindeki Ulusal Kendini Dışlama Kaydı Betstop'a (National Self Exclusion Register Betstop) veya yürürlüğe girdiğinde 1800 238 786 numaralı telefonu arayarak da kayıt olabilirsiniz.

9. MÜŞTERİLERİMİZ VE İLGİLİ KİŞİLERLE ETKİLEŞİM

9.1 PERAKENDE ETKİLEŞİMLERİ

TAB Venue personeli, kumar oynamanızı yönetmekte zorluk yaşadığınızı veya kumardan zarar gördüğünüzü gösteren davranışları belirlemek veya açıklamalara yanıt vermek üzere düzenli olarak eğitilir.

Bunlar şunları içerebilir:

Kontrol kaybı

- normal yemek saatlerine kadar kumar;
- kapanış saatinde kumar oynamayı bırakmakta zorlanmak;
- mekan açıldığında kumar oynamaya başlar veya sadece mekan kapanırken durur;
- arkadaşlar gittiğinde bile kumar oynamaya devam etmek; veya
- ciddi bir fazla harcamaya işaret edebilecek açıklamalarda bulunmak.

Para arayan

- kumarı finanse etmek için borç para almak;
- kumar oynamaya devam etmek için para bulmak üzere bir mekandan ayrılmak;
- kazançları toplamak yerine kazançlarla bahis yapmaya devam etmek;
- mekandan ayrılırken tüm parası bitmişse; veya
- kayıplar ve ödemeler konusunda bizimle ilgilenmek.

Yoğunluk ve süre

- düzgün bir ara vermeden uzun süre kumar oynamak;
- harcama modelinde önemli artış;
- Mekanın açık olduğu çoğu günlerde kumar oynamak;
- mekanda olup bitenlere tepki vermeden kumar oynamak; veya
- bize kumar oynamaya ara vermeniz gerektiğini söylemek.

Duygusal tepkiler

- ağlamak dahil sıkıntı belirtileri göstermek;
- küfür etme, personele kızma gibi öfke belirtileri gösterme; veya
- bize kumar oynadığınız için kendinizi suçlu veya pişmanlık duyduğunuzu söylemek.

Sosyal davranış

- başkalarıyla iletişim kurmaktan veya konuşmaktan kaçınır;
- personel ile etkileşimden kaçınır;
- kişisel bakım ve görünümde azalma veya değişiklikler; veya
- ailevi sorunlar yaşadığınızı bize tekrar tekrar bildirmez.

Müşteriler ayrıca doğrudan personele kumardan zarar gördüklerini söyleyebilirler.

[Size nasıl yardım edebiliriz](#)

Tehlike belirtileri belirlendiğinde veya bir TAB Venue personeline yaklaşip yardıma ihtiyaç duyduğunuzu sorduğunuzda, eğitimli personelimiz aşağıdaki adımları izleyerek yanıt verecektir:

1. sizi diğer mekan aktivitelerine katılarak veya bir şeyler atıştırarak veya öğle yemeği molası vererek kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek;
2. sizi TAB Mekanından ayrılarak veya mekanın TAB hizmet alanından uzaktaki başka bir bölümüne geçerek kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek;
3. ön taahhüt limitleri dahil olmak üzere, Sorumlu Kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında size bilgi sağlamak;
4. kumar destek hizmetlerine nasıl erişeceğiniz konusunda size bilgi vermek ve gerekirse bu hizmetlere erişimi kolaylaştırmak; ve
5. size BetCare (Victoria'daki kişisel olarak kendini yasaklama programımız) hakkında bilgi vermek.

TAB Venue personeli, size özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde yanıt verecek ve sizi destekleyecektir, ancak danışmanlık sağlamak için eğitilmemişlerdir. TAB Venue personeli, diğer müşterilerin herhangi bir konuşmaya kulak misafiri olmamasını sağlamak için gizliliğinize saygı duyacak şekilde sizinle etkileşim kuracaktır.

TAB Venue personeli, kumar oynamanın zarar verdiğine dair işaretler gösterdiğinizde inanırsa, bahis oynamak veya bahislerinizi ödemek de dahil olmak üzere size hizmet vermeyi reddetmelidir.

TAB Mekanları ve personeli şunları yapmamalıdır:

- müşterilerin kumarla ilgili batıl inançlarını teşvik etmemeli veya onaylamamalıdır;
- aşırı kumar oynamayı teşvik etmemeli veya kumar oynamaya devam etmek için teşvik sağlamamalıdır; ve
- bir kişiyi yoğun bir şekilde veya ara vermeden uzun süreler boyunca kumar oynamaya teşvik etmek veya teşvik etmek;
- müşterileri kumar oynamak amacıyla bir nakit tesisinden para çekmeye teşvik etmek veya teşvik etmek;
- Müşteri, kumarın zarar vermesiyle ilişkili bir veya daha fazla davranışsal gösterge gösterdiğinde, bir kişiyi bahis oynamaya devam etmesi için teşvik etmek veya teşvik etmek;
- kumarı durdurmak için bir kişiyi mekandan ayrılmaktan caydırmak; Ve
- bir kişiyi kumar destek servisinden yardım istemekten vazgeçirmek.

Müşterilerimizin, ailelerinin, topluluklarının veya diğer kişilerin ihtiyaç duyduğu bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak için TAB Web Sitesinde ve TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde halka açık bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

9.2 HESAP ETKİLEŞİMLERİ

Kumardan zarar görme riski taşıyan müşterileri belirlemek için sistemler ve araçlar kullanarak hesap yatırma ve bahis davranışlarınızı aktif olarak izliyoruz.

Kumar oynamanın zarar verdiğini gösterebilecek davranış örnekleri şunlardır:

- para yatırma davranışlarındaki değişiklikler – sıklık, miktar, yatırılan paranın artan miktarları;
- bahis davranışlarındaki değişiklikler – ortalama bahis boyutu, sıklığı, bahis sayısı;
- kumar alışkanlıklarındaki değişiklikler, ör. farklı etkinliklere bahis yapmak, farklı zamanlarda bahis yapmak;
- uzun süre kumar oynamak;
- sarhoş veya uyuşturucu etkisi altında olduğunu kabul etmek;
- ağlamak veya küfretmek gibi sıkıntı belirtileri göstermek;
- kumar oynadığı için suçluluk veya pişmanlık duyduğunu ifade etmek;
- ciddi bir fazla harcamaya işaret edebilecek açıklamalarda bulunmak;
- tekrar tekrar aile sorunları hakkında yorum yapmak;
- kayıplar ve ödemeler hakkında endişe göstermek;
- kumara ara vermeleri gerektiğini belirtmek;
- sık sık hesaplarını kapatıp yeniden açmak; Ve
- kumardan zarar gördüklerini ifşa etmek.

Sorumlu Kumar Ekibimiz, bu davranışların tespit edilmesi durumunda uygulanacak bir dizi müdahaleye sahiptir.

Sorumlu Kumar Ekibinin nasıl müdahale edeceği, davranışınıza ve koşullarınıza özeldir. Ekibin atabileceği adımlar şunları içerebilir:

1. size kendini yasaklama dahil olmak üzere sorumlu kumar araçlarımız hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
3. Daha fazla işlem yapmamız gerekip gerekmediğini görmek için hesabınızı incelemek. Bu, önceki etkileşimlere, bahis etkinliğine, para yatırma etkinliğine, para çekme etkinliğine ve daha önce sorumlu kumar araçlarımızdan herhangi birini kullanıp kullanmadığınıza bakmayı içerir;
4. sizi arama - görüşmenin kapsamı size özel olacak ve kumar zararına ilişkin potansiyel göstergeler dahil olmak üzere gözlemlediklerimiz hakkında bir tartışmayı, kişisel koşullarınızı anlamayı ve taahhüt öncesi para yatırma limitleri de dahil olmak üzere sorumlu kumar araçları hakkında bilgi sağlamayı içerecektir. kendini yasaklama ve kumar destek hizmetleri;
5. Sorumlu bir kumar araması için sizinle iletişim kuramadığımız durumlarda, hesaplarınızı proaktif olarak donduracağız; Ve
6. hesaplarınızı proaktif olarak kapatmak.

Bize ciddi kumar zararı yaşadığınızı bildirirseniz, hesabınızı derhal kapatacağız. Hesabınızı kapattığımızda, sistemlerimiz gelecekte aynı bilgileri kullanarak hesap açmanızı engelleyecektir. Hesaplarını kapattırmış olan müşterilerle benzer bilgileri kullanarak hesapların nerede açıldığını da kontrol ederiz.

Müşterilerimizle doğrudan etkileşim kuran personelimize, sıkıntıya işaret eden müşteri davranışlarını nasıl belirleyeceklerini öğretiyoruz. Bu göstergelerin belirlendiği durumlarda, personelimiz müşteriyi uygun bir şekilde nasıl yönetecekleri ve konuyu Sorumlu Kumar Ekibimize nasıl iletecekleri konusunda eğitilirler.

Müşterilerimiz, aileleri, toplulukları veya başka herhangi bir kişi Sorumlu Kumar Ekibimize iletişime geçebilir:

e-posta yoluyla: RGwagering@tabcorp.com.au

telefonla: 02 9218 1111

İhtiyaç duyduğunuz bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak için TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

9.3 BİRİSİ İÇİN ENDİŞE DUYUYORSANIZ KİME ULAŞACAKSINIZ?

Birinin kumar oynamasıyla ilgili endişeleriniz varsa, bizimle şu yollarla iletişime geçerek bize bildirebilirsiniz:

- Sorumlu Kumar Ekibimiz:

e-posta yoluyla: RGwagering@tabcorp.com.au

telefonla: 02 9218 1111

- 131 802 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezimiz; veya
- herhangi bir TAB Mekanımızda.

Sorumlu Kumar Ekibimiz size nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda tavsiyede bulunacak ve mevcut destek hizmetleri hakkında size bilgi verecektir.

10. PERSONEL İLE ETKİLEŞİM

10.1 ÇALIŞANLAR İÇİN KUMAR POLİTİKASI

Tüm çalışanlarımız veya kontratlı çalışanlarımız, Çalışanlar için Kumarı Politikamıza uymalıdır. Bu, çalışanlarımız ve kontratlı çalışanlarımız için katı bir gerekliliktir. Uyumsuzluk ciddi bir ihlaldir ve bir çalışanın disiplin cezası alması veya işine son verilmesi veya bir kontratlı çalışanın sözleşmesinin feshedilmesi anlamına gelebilir.

Politika, Tabcorp tarafından yürütülen bahis faaliyetlerine katılan veya bunlarla başka şekilde ilgilenen ekip üyelerine bir dizi kısıtlama getirmektedir.

10.2 VICTORIAN MEKANLARI KUMAR POLİTİKASI

TAB acenteleri: Acenteler ve çalışanları da dahil olmak üzere tüm çalışanların, çalıştıkları acentede veya görev başındayken herhangi bir zamanda, ücretli ve ücretsiz tatiller dahil olmak üzere kumar oynamaları yasaktır.

TAB lisanslı mekanlar: TAB Mekanlarının tüm lisans sahiplerinin mekanlarında yalnızca dijital bir kanal aracılığıyla ve yalnızca mesai dışındayken kumar oynamalarına izin verilir.

TAB lisanslı mekan personeli: Tüm personelin görev başındayken, ücretli ve ücretsiz molalar dahil olmak üzere herhangi bir yerde kumar oynaması yasaktır.

Bizden bağımsız olarak sahip olunan ve işletilen lisanslı mekanlar, çalışanlarının mekanlarında kumar oynamasına ek kısıtlamalar getirebilir.

10.3 PERSONELE BİLGİ VE YARDIM SAĞLAMAK

Bir mekan personeli de dahil olmak üzere bir çalışanın gözlemlenebilir sıkıntı belirtileri gösterdiği veya sergilediği ya da kumar oynamayı yönetmede zorluk yaşadığını gösteren davranışlar gösterdiği durumlarda, şu konularda bilgi sağlayacağız:

- Sorumlu Kumar araçları ve hizmetleri;
- kumar destek hizmetlerine nasıl erişileceği ve gerekirse bu tür hizmetlere erişimin nasıl kolaylaştırılacağı; Ve
- BetCare.

Personelimizi özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde destekleyeceğiz. Personelle, personelin mahremiyet hakkına saygı duyacak şekilde, örneğin herhangi bir görüşmenin hassas bir şekilde ele alındığından emin olmak için adımlar atarak etkileşim kuracağız.

11. SORUMLU KUMAR OYNAMA EĞİTİMİ

Tüm kurumsal personelimiz, işe başladıklarında ve yıllık zorunlu uyum eğitim programımızın bir parçası olarak Sorumlu Kumar Eğitimi'ni tamamlamaktadır.

Müşterilerle doğrudan etkileşim kuran ekip üyeleri, aşağıdakileri içeren ek uzman Sorumlu Kumar eğitimi alır:

- potansiyel kumar zararı göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- sorumlu kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlama, çevrimiçi ve perakende kendini yasaklama programlarımız hakkında bilgi sağlama, kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlama ve proaktif olarak askıya alma veya kapatma dahil olmak üzere, kumarla ilgili olarak tespit edilen zarar göstergelerine nasıl müdahale edileceği ve ele alınacağı, ve
- Kumarla ilgili zarar endişelerini Sorumlu Kumar Ekibine nasıl iletteceğiniz.

TAB Venue personelinin, TAB görevlerine başladıklarında ve zorunlu yıllık uyum eğitiminin bir parçası olarak Sorumlu Kumar eğitimini tamamlamaları gerekmektedir. Bu eğitim şunları içerir:

- perakende müşterilerde potansiyel kumar zararı göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- sorumlu kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlamak, çevrimiçi ve kişisel kendini yasaklama programlarımız hakkında bilgi sağlamak ve kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlamak dahil olmak üzere, kumara zarar verdiği dair tespit edilen göstergelere nasıl müdahale edileceği ve ele alınacağı;
- Sarhoşluk ve reşit olmayanların bahis oynamasının yasaklanmasıyla ilgili gereklilikler; ve
- herhangi bir endişeyi TAB'a nasıl iletteceğiniz.

TAB Mekanlarına sorumlu kumar oynama kılavuzlarının yanı sıra sorumlu kumar yükümlülüklerine dair düzenli hatırlatmalar sağlanmaktadır.

12. KUMAR OYNAMA DESTEK HİZMETLERİ

12.1 HİZMETLERLE NASIL ETKİLEŞİM YAPARIZ

Sorumlu kumar oynama taahhüdümüz doğrultusunda ve kumarın zararlarına ilişkin anlayışımızı geliştirmek için, en az üç ayda bir kumarla ilgili çeşitli destek hizmetleri ve paydaşlarla birlikte çalışıyoruz.

Bu kuruluşlar arasında "Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counseling Australia ve Australasian Gaming Council" bulunmaktadır.

Kumarla ilgili destek hizmetleri ve paydaşlarla şu yollarla iletişim kurarız:

- sorumlu kumar geliştirme girişimlerimiz, kendini men etme programlarımız ve Kurallar ile ilgili olarak tavsiye ve geri bildirim almak için resmi olmayan ve sürekli telefon ve e-posta iletişimi;
- Kuralları düzenli olarak gözden geçirmemizin bir parçası olarak Kuralların etkinliğine ilişkin geri bildirim almak için resmi telefon ve e-posta iletişim bilgileri; ve
- yıllık Ulusal Kumar Çalışmaları Derneği Konferansına katılım.

Ayrıca yıl boyunca Victoria genelinde kumar zararları danışmanlığı forumlarına katılır, sunum yapar ve bu forumlarda bağlantı kurarız.

TAB Mekanlarımızda ve diğer dijital içeriğimizde Victoria Sorumlu Kumar Farkındalık haftasını aktif olarak tanıtıyoruz.

12.2 MEVCUT KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

Desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilen müşterilere aşağıdaki kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlıyoruz.

Müşteriler, aileleri, toplulukları veya başka herhangi bir kişi bu hizmetlere ulaşabilir.

- **Ulusal Kumar Yardım Hattı** 1800 858 858 (7 gün 24 saat ulaşılabilir)
- **Kumarbaz için Yardım** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 yaş altı için Kumarbazlara Yardım Gençlik Hattı** 1800 262 376
- **Kumar Yardım Hattı Tercümanlık Hizmeti** 131 450
- **Victoria Sorumlu Kumar Oynama Vakfı** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Adsız Kumarbazlar Yardım Programı** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Yaşam Hattı** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Ayrıca bir dizi bağımsız destek hizmetine yönlendirmeler sunuyoruz.

Bu hizmetlerden biriyle iletişime geçerseniz, size ücretsiz bilgi, tavsiye ve destek sağlayabilirler. Ayrıca, özel durumunuz için sizi en iyi hizmet sağlayıcıya yönlendirebilirler.

13. KÜÇÜKLER

18 yaşından küçük kişilerin kumar oynamasını kesinlikle yasaklıyoruz ve reşit olmayanların bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmamasını sağlamak için bir TAB hesabına sahip olmak da dahil olmak üzere tüm makul adımları atıyoruz.

13.1 PERAKENDE

Kumar ürünleri ve hizmetlerinin küçüklere satışını yasaklamak için TAB Mekanlarımızda aşağıdaki adımları atacağız:

1. Reşit olmayanların kumar oynamasına izin verilmediğini belirten tabelalar asacağız.
2. 25 yaşından küçük görünüyorsanız, TAB Venue personelinin sizden yaşınızın kanıtını istemesi gerekmektedir. Bu, temettü tahsilatı da dahil olmak üzere (gişede veya self servis terminal aracılığıyla) tüm bahis işlemleri içindir. İlgili doğrulama üretilemezse, hizmet reddedilir ve acenteyi veya lisanslı mekanın bahis alanını terk etmeniz istenecektir. Personelin reşit olmayan bir kişiye veya reşit olmadığından şüphelendiği bir kişiye herhangi bir bileti iade etmemesi gerekmektedir.
3. TAB Venue personeli, reşit olmayan kişiler tarafından kullanılmadığından emin olmak için self-servis terminallerini (doğrudan görüş hattı veya kesintisiz CCTV çekimi yoluyla) izler.
4. TAB Venue personeli, kişinin reşit olmayan biri adına hareket ettiğini bilmeleri durumunda bahisleri reddedecek veya temettü toplanmasına izin verecek şekilde eğitilmiştir.
5. Self servis terminallerimiz, etkin bir şekilde izlenebilmeleri için tüm giriş ve çıkışlardan en az 2 metre uzağa yerleştirilecektir.
6. Self servis terminallerimizi kullanırken, müşterilerin bahis oynayabilmeleri için 18 yaşından büyük olduklarını doğrulamaları gerekir.
7. TAB Venue personeli, örneğin reşit olmayan biri tarafından kötüye kullanılan bir self servis terminali görürse operatör terminalinden bir self servis terminali uzaktan devre dışı bırakma erişimine sahiptir.
8. TAB Venue personeli, küçük bahislerin tüm potansiyel örneklerini TAB'ta daha yetkili makama havale etmek için eğitilmiştir.

Reşit olmayanların bir TAB Mekanına girmesine ilişkin genel bir yasak yoktur, ancak, bahis tesislerinin yakınında her zaman bir ebeveyn veya velinin eşlik etmesi gerekir. TAB Venue personeli, bahis tesislerinin yakınında bulunan refakatsiz çocuklardan bölgeyi terk etmelerini isteyecektir.

13.2 HESAP

Küçüklerin bir TAB hesabı açmamasını sağlamak için adımlar atacağız. Bunlar aşağıdaki adımları içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

1. Müşterilerin kimliklerini ve 18 yaşından büyük olduklarını doğrulamak için bir hesap oluşturmasını şart koşuyoruz. Düzenleyici zaman çerçevelerine uygun olarak doğrulanmayan hesaplar otomatik olarak dondurulur ve işlem yapması engellenir.
2. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda, reşit olmayanların bizimle hesap açmasına veya kumar oynamasına izin verilmediğine dair uygun uyarılarımız var.
3. Hesap hüküm ve koşullarımız, reşit olmayanların bizimle kumar oynayamayacağını belirtir ve müşterilerimize reşit olmayanların hesapları aracılığıyla bahis oynamasına izin vermeme veya güvenlik bilgilerini reşit olmayan bir kişiye ifşa etmeme yükümlülüğü getirir.

Bir kişinin bizde hesap açtığını ve 18 yaşından küçük olduğunu veya bir kişinin hesabını kullanarak reşit olmayan bir kişinin bahis oynamasına izin verdiğini tespit edersek, hesap derhal kapatılacaktır.

Reşit olmayanlar için bahis oynama durumlarını Victoria kumar düzenleyicisine bildiririz.

13.3 KÜÇÜK BİR ÇOCUK HAKKINDA ENDİŞE DUYDUĞUNUZDA NE YAPMALISINIZ?

18 yaşından küçük birinin potansiyel olarak kumar oynamasından endişe ediyorsanız, bir TAB Mekanını ziyaret ederek veya RGwagering@tabcorp.com.au adresinden veya (02) 9218 1111 adresinden Sorumlu Kumar Ekibimizle iletişime geçerek veya 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak bize ulaşabilirsiniz.

14. KUMAR ORTAMI

14.1 PERAKENDE

Bir TAB Mekanında olduğunuzda zamanın geçişinden haberdar olmanızı taahhüt ediyoruz. Bunu yapmak için aşağıdakilere sahibiz:

1. Müşteriler saati birkaç şekilde kontrol edebilir:
 - o saat, TAB Mekanlarındaki elektronik TAB bilgi ekranlarında görüntülenir;
 - o self-servis terminalleri yarışların ve diğer etkinliklerin zamanını gösterir; ve
 - o TAB Venue personeline sorarak.
2. Bir self servis terminalde bahis oynayan müşteriler, self servis terminaldeki yarış saatleri gibi bilgileri kullanarak zamanın geçişine karar verebileceklerdir.
3. Müşteri, TAB Mekan personeli tarafından işletilen bir terminalde bahis oynadığında, müşteri bu etkileşimleri zamanın geçişinden haberdar olmak için kullanabilir. TAB Mekan personeli, müşterilerin kendi mekanlarında olup olmadıklarını veya uzun süre bahis terminallerini kullandıklarını ve/veya uzun süreli ve yoğun kumar oynadıklarını aktif olarak izleyecektir. Örneğin, uzun süredir, yani ara vermeden üç saat veya daha uzun süredir kumar oynuyorsanız.
4. Tüm bahis biletleri ve kuponların üzerinde satın alma veya verilmiş zamanı basılıdır.

Potansiyel kumar zararı belirtileri gösterdiğiniz tespit edilirse (göstergelerin tam listesi bölüm 9.1'de belirtilmiştir), TAB Mekan personeli aşağıdakileri yaparak sizi uzun süreli ve yoğun kumar oynama konusunda caydıracaktır:

1. zamanın geçişinden haberdar olmanızı sağlamak için doğrudan sizinle konuşmak;
2. sizi kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek; Ve
3. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek.

TAB Mekan personelinin görüşü, kumarla ilgili zarar gördüğünüz yönündeyse, size kumar ürünleri hizmeti verilmeyecektir.

4.2 HESAP

Ayrıca, hesap müşterilerimizin zamanın geçişinden haberdar olmasını sağlamak istiyoruz. Bunu yapmak için aşağıdakilere sahibiz:

- TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması, yaklaşan programlanmış yarış ve spor etkinlikleri hakkında bilgi içerir. Bu bilgileri, zamanın geçişinden haberdar olduğunuzdan emin olmak için kullanabilirsiniz.
- Uzun süreli ve yoğun kumar oynayan müşterileri belirlemek için bir dizi sistem ve araç kullanarak bahis davranışlarını aktif olarak izliyoruz. Örneğin, uzun süreler boyunca bahis oynuyorsanız.

Uzun süreli ve yoğun kumar oynama belirtileri gösterdiğiniz tespit edilirse (göstergelerin tam listesi bölüm 9.2'de belirtilmiştir), Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz müdahale edecek ve aşağıdakileri içerebilecek ancak bunlarla sınırlı olmayacak şekilde harekete geçecektir:

1. size kendini yasaklama dahil olmak üzere sorumlu kumar araçlarımız hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek;
3. ek müdahalelerin gerekip gerekmediğini belirlemek için hesaplarınızı incelemek - buna önceki etkileşimlerin, bahis faaliyetinin, para yatırma faaliyetinin, para çekme faaliyetinin ve müşterinin daha önce sorumlu kumar araçlarını kullanıp kullanmadığının incelenmesi dahildir;
4. sizi aramak;
5. hesaplarınızı proaktif olarak dondurmak; ve
6. hesaplarınızı proaktif olarak kapatmak.

Sorumlu Kumar Oynama ekibinin tavsiyesi doğrultusunda hesabınızı dondurduğumuzda veya kapattığımızda, pazarlama materyallerini almayı bırakacaksınız. Hesabınızı sorumlu bir kumar nedeniyle kapatırsak, gelecekte aynı bilgileri kullanarak bizde hesap açmanızı engellemek için bloklar koyarız.

Hesaplarını kapattırılmış olan müşterilerle benzer bilgileri kullanarak hesapların nerede açıldığını da kontrol ederiz.

15. SARHOŞ OLMA

Sarhoş olduğunuzu veya uyuşturucu etkisi altında olduğunuzu fark edersek, bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmanıza izin vermeyeceğiz. TAB Mekanlarındakiler de dahil olmak üzere müşteriyle yüz yüze görüşen tüm çalışanlar, sarhoşluk belirtilerini veya TAB hesabınızın proaktif olarak dondurulması da dahil olmak üzere, birinin uyuşturucu ve reddetme hizmetinin etkisi altında olduğu durumları belirlemek üzere eğitilmiştir.

16. MALİ İŞLEMLER

Satın alırken bahisler için ödeme yapmalısınız. Kumar için kredi vermiyoruz veya borç vermiyoruz.

Müşteri çeklerini ödeme olarak kabul etmiyoruz veya çek bozdurmanıza izin vermiyoruz. Çek ibraz etmeniz durumunda bu kısıtlama hakkında bilgilendirileceksiniz.

Tüm kazançlar (TAB Venue'nin takdirine bağlı olarak) nakit olarak, çekle, bahis kuponuyla veya kazançların geçerli düzenlemelere, endüstri kurallarına veya politikalarına ve bahis kurallarımıza uygun olarak bir TAB hesabına veya EFTPOS banka kartına yatırılması yoluyla ödenir. Bahis kuralları, TAB Web Sitesinde ve TAB Mekanlarında mevcuttur.

Resmi sonuç onaylanır onaylanmaz, hesabınız aracılığıyla bizimle oynanan kazanan bahislerin ödemelerini bahis hesabınıza yapmak için makul olan en iyi çabayı göstereceğiz.

17. SORUMLU REKLAM VE PROMOSYONLAR

17.1 REKLAM, PAZARLAMA VE PROMOSYONLAR

Kumarla ilgili Kumar Düzenleme Yasası 2003 (VIC) kapsamında izin verilen reklam ve promosyonların:

- Avustralya Ulusal Reklamverenler Birliği tarafından kabul edilen reklamcılık etik kuralları da dahil olmak üzere, bahis ürünlerinin reklamı veya tanıtımına ilişkin yürürlükteki tüm İngiliz Milletler Topluluğu ve Eyalet yasalarına, düzenlemelerine ve kurallarına uymak;
- oranlar, ödüller veya kazanma şansı hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmayacak ve kazanma olasılığını veya finansal kazançları yanlış beyan etmeyecek;
- Kazanmaya veya kazanılabilecek ödüllere ilişkin gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılı iddialarda bulunmamak;

- bir oyuncunun becerisinin, olgusal olarak kanıtlanamayan bir kumar faaliyetinin sonucunu etkileyebileceğini belirtmemeli veya ima etmemelidir;
- doğru, eksiksiz ve doğru olun;
- isimlerini yayınlamadan önce, ödül kazandığı belirlenen herhangi bir kişinin onayını almak;
- zevkli olmak (geçerli toplum standartları göz önüne alındığında) ve doğası gereği saldırgan veya uygunsuz olmamak;
- sosyal olarak sorumlu olmak;
- kumarın finansal iyileşme için makul bir strateji olduğu izlenimini yaratmamak;
- Rutin hanehalkı alımlarını, geçim masraflarını finanse etme veya finansal veya kişisel zorlukları giderme aracı olarak kumarı teşvik etmemeli;
- kumar oynarken alkol tüketimini teşvik etmemeli ve kumarı alkolle ilişkilendirmemelidir;
- kasıtlı olarak, açıkça veya dolaylı olarak savunmasız veya dezavantajlı gruplara ve küçüklere yönlendirilmemelidir;
- reşit olmayanları hedef almamalı veya onlara hitap edecek şekilde tasarlanmamalı ve reşit olmayanları ilgilendiren bir teklif, etkinlik veya mekan reklamıyla birlikte gösterilmemelidir;
- müşterileri daha sık bahis yapmaya teşvik eden herhangi bir ödül, teşvik veya kupon sunmamak;
- sosyal konumu veya istihdamı, sosyal veya cinsel beklentileri artırmanın bir yolu olarak kumarı teşvik etmemeli; ve
- kumar faaliyeti ile kumarbazın kazancının kullanılabilirliği kullanım arasındaki bağlantıyı abartmayın.

17.2 REKLAM GEREKLİLİKLERİNE NASIL UYARIZ

Reklam, pazarlama ve promosyonlarımızın ilgili gerekliliklere uygun olmasını sağlamak ve müşterileri aşırı veya imkanlarının ötesinde kumar oynamaya teşvik etmemek için aşağıdaki önlemleri alıyoruz:

- Tüm reklam ve pazarlamanın, ilgili mevzuata uygun olarak sorumlu kumar oynama mesajları içermesini sağlıyoruz.
- Size doğrudan pazarlama gönderdiğimizde, doğrudan pazarlama almayı nasıl devre dışı bırakabileceğinize ilişkin bilgiler ekleriz.
- Sorumlu reklam ve promosyon yükümlülüklerini, pazarlama ve reklamla ilgili tüm ekip üyelerine sağlanan dahili Pazarlama Yönergelerimizde belgeliyoruz.
- Pazarlama ve reklamla ilgili tüm ekip üyeleri, pazarlama ve reklam yükümlülükleri konusunda düzenli olarak eğitim alır.
- Herhangi bir pazarlama ve reklam almamalarını sağlamak için, kendini hariç tutan tüm müşterileri ve Mola Ver işlevini kullanan müşterileri bir listeye yerleştiririz.

- Reklam ve pazarlama materyallerimizi genel halk tarafından görülmeden önce incelemek için yürürlükte olan süreçlerimiz var. Buna, reklam ve pazarlamanın Kıdemli Pazarlama Müdürü tarafından ve ilgili durumlarda Yasal ve Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz tarafından incelenmesi dahildir.

- Pazarlama ekibimiz, pazarlama süreçlerimizin pazarlama ekibi üyeleri tarafından takip edilmesini sağlamak için aylık kalite güvencesi üstlenir.

- Pazarlama kontrollerinin etkinliği Risk ekibimiz tarafından yıllık olarak değerlendirilir.

Kumardan zarar görme olasılığı bulunan müşteriler üzerindeki potansiyel etkilerini değerlendirmeden yeni ürünler piyasaya sürmeyeceğiz veya mevcut ürünlerimizi değiştirmeyeceğiz. Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz, aşağıdakileri yapmadığından emin olmak için tüm yeni ürün veya hizmetler üzerinde bir değerlendirme gerçekleştirir:

- reşit olmayanlara cazip görünmek;
- reşit olmayanları kumara maruz bırakmak;
- müşterileri normalden daha sık bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri normalden daha uzun süre bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri normalde olduğundan daha fazla bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri imkanlarının ötesinde bahis oynamaya teşvik etmek;
- düşünmeden karar verme şansını artırmak; ve
- kumarı normalleştirmek.

Değerlendirmenin sonucu, ürün veya hizmetin piyasaya sürülüp sürülmediğini ve nasıl sunulacağını belirler.

18. MÜŞTERİ SADAKAT ŞEMASI BİLGİLERİ

Zaman zaman müşterilerimize pazarlama teklifleri ve promosyonlar gönderip iletacağız. Bunlar, bonus bahis tekliflerini, para yatırma maç tekliflerini, yarışmaları ve yarış günleri gibi deneyimlere katılım davetlerini içerebilir.

Bu teklifler ve promosyonlar, müşterileri çekmenin ve elde tutmanın, belirli spor ve yarış etkinliklerini tanıtmanın, yeni bir ürünü tanıtmanın veya belirli bir ürünü tanıtmanın bir yolu olarak yapılır; örneğin müşterek bahis.

Bazı teklifler ve promosyonlar tüm müşterilere sunulurken, diğer teklifler ve promosyonlar müşterilere göre kişiselleştirilir. Müşteriler, önceki bahis geçmişleri, bahis tercihleri, bahis yerleri dahil olmak üzere bir dizi farklı faktöre dayalı olarak kişiselleştirilmiş teklifler ve promosyonlar için seçilir. Teklifler ve promosyonlar, belirlenen süreler içinde kullanılmadıkları takdirde geçerliliğini yitirebilir.

Müşterilerin kendilerine sunulan teklifleri ve promosyonları net bir şekilde anlamalarını sağlamak için:

- müşterilere sunulan teklifleri veya promosyonları e-posta, SMS veya sözlü olarak açıkça iletiyoruz;

- müşterilere teklif veya promosyonla ilgili tüm hüküm ve koşullar hakkında bilgi veririz. Örneğin, geçerli olan herhangi bir zaman dilimi varsa, herhangi bir uygunluk şartı varsa, bir yarışmaya giriş koşulları varsa, nasıl girilir vb;
- müşteriler, mevcut bonus bahisleri dahil olmak üzere, mevcut teklifler ve promosyonlar hakkındaki bilgilere istedikleri zaman çevrimiçi olarak TAB hesaplarında oturum açarak erişebilirler;
- müşteriler, promosyonlarımız için geçerli olan hüküm ve koşullara TAB Web Sitesi ve Uygulamasından erişebilir; Ve
- müşterilerimiz, tekliflerimiz ve promosyonlarımız hakkında herhangi bir soruları varsa, 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizle iletişime geçebilirler.

Bizden doğrudan pazarlama almaktan istediğiniz zaman vazgeçebilirsiniz.

Bir kişinin bir kumar ürününe yaptığı harcamaları takip eden ve bu harcamaları bonus, sadakat veya ödül puanlarıyla ödüllendiren bir sistem sunmuyoruz. Daha önce puan toplama sistemi içeren bir TAB Rewards programı sunmuştuk. Bu program şu anda işlevsel değil ve yapılandırılmış bir müşteri sadakat programı sunmuyoruz.

19. ŞİKAYETLER

19.1 GENEL ŞİKAYETLER

Şikayetinizi online olarak, 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezi'ne ulaşarak veya posta yoluyla iletebilirsiniz. TAB Web sitesinde müşteri şikayetleri için süreci detaylandırdık. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Bahis konularıyla ilgili şikayetler ayrıca, <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints> web sitesi aracılığıyla soruşturma ve çözüm için bağımsız bir kurum olarak Victoria kumar oynama düzenleyicisine yönlendirilebilir.

19.2 KURALLARA UYUM İLE İLGİLİ ŞİKAYETLER

Şu yollarla Sorumlu Kumar Oynama Ekibimizle iletişime geçerek Kurallar hakkında bir şikayette bulunabilirsiniz:

e-posta: RGwagering@tabcorp.com.au

gönderi: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

telefon: 02 9218 1111

Bir şikayet için ararsanız, sizden şikayetin ayrıntılarını yazılı olarak isteyebiliriz.

19.3 KURALLARA UYUMUMUZ VE İŞLEYİŞİMİZLE İLGİLİ ŞİKAYETLERİ NASIL YÖNETİYORUZ

Müşteri şikayetlerinin uygun şekilde incelenmesini ve ele alınmasını sağlamak için resmi bir şikayet yönetimi politikamız ve sürecimiz var.

Sizden bir şikayet aldığımızda, Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz:

1. Şikayeti aldıktan sonra 5 iş günü içinde yazılı veya e-posta yoluyla şikayetleri kabul eder.

2. Şikayeti inceler ve araştırır. Bu, sağlanan bilgilerin yanı sıra bahis geçmişiniz veya bizimle önceki etkileşimleriniz gibi diğer ilgili bilgileri incelemeyi içerir.
3. İnceleme sonucunu 21 gün içinde size bildirir. İncelemeyi 21 gün içinde tamamlayamazsak, yeni zaman dilimini size bildiririz.
4. Size şikayetin sonucunu bildiririz. İlgili durumlarda, şikayetin sonucu, işletmemizde üst düzey temsilcilerin yer aldığı Karmaşık Şikayetler Komitesi tarafından belirlenir.

Sorun çözümlerse, başka bir işlem yapılmaz.

complaintappeals@tabcorp.com.au adresine yazılı bir talep göndererek kararın dahili olarak gözden geçirilmesini talep edebilirsiniz. Bir Şikayet İtiraz Komitesi daha sonra nihai bir karar vermek için kararı gözden geçirecektir. Bu nihai tespit size 10 iş günü içerisinde bildirilecektir.

Bu kararın bağımsız bir şekilde gözden geçirilmesini talep ederseniz, sunulan belgelere dayalı olarak bir hakem tarafından karar verilmesi veya arabuluculuk ayarlanması için konuyu Avustralya Tahkim ve Arabulucular Enstitüsü gibi bağımsız arabuluculardan oluşan bir panelin bir üyesine havale edeceğiz. . Aksi kararlaştırılmadıkça veya hakem tarafından belirlenmedikçe, bu sürecin masrafları tarafımızca ve sizin tarafınızdan eşit olarak paylaşılacaktır.

19.4 KAYIT TUTMA

Yedi yıllık bir süre boyunca tutulan Sorumlu Kumar Oynama Şikayetleri Kayıt Defterimizde şikayetlerin, tüm şikayet belgelerinin ve kararların kayıtlarını tutuyoruz. Bunlar, kayıt tutma yükümlülüklerimize uygun olarak ve Victoria kumar düzenleyicisinin şikayet sürecine uyumumuzu izlemesine izin vermek için talep üzerine Tüketici İşleri, Kumar ve İçki Düzenlemesi Bakanı veya Victoria kumar düzenleyicisi tarafından incelenmek üzere sunulur.

20. KİŞİSEL BİLGİLERİ NASIL KULLANIYORUZ

Gizlilik, şeffaflık ve bilgi güvenliğine bağlıyız. Bu taahhüdü yerine getirmek için, kişisel bilgileri Gizlilik Yasası 1988 (Cth) ve Avustralya Gizlilik ilkelerine uygun olarak kullanırız. Gizlilik Politikamız, kişisel bilgileri nasıl ele aldığımızı belirler. Gizlilik Politikamızın bir kopyasına <https://www.tabcorp.com.au/privacy> adresinden erişebilirsiniz. ayrıca iletişime geçebilirsiniz.

Herhangi bir sorunuz veya endişeniz için privacy@tabcorp.com.au adresine başvurun.