

العربية/Arabic

برنامج الإقضاء الذاتي



THE STAR
SYDNEY

فكر بخياراتك! إتصل بخط المساعدة إزاء المقامرة 1800 858 858
www.gamblinghelp.nsw.gov.au www.gamblinghelponline.org.au
راهن معتمدًا على رأسك ولا تراهن به وعليه.

إن المقامرة شكل من أشكال الترفيه الذي يبعث إلى الإثارة ويحظى بالشعبية ويستقطب حوالي ثمانين بالمائة من الأستراليين كل سنة. إن الغالبية العظمى من الناس يراهنون من أجل المرح واللهو ويраهنون بشكل منطقي ومعقول. كما إنهم ينظرون إلى القمار كنشاط ترفيهي يستمتعون به، لكن ومثل أي شيء آخر فإن المقامرة تنطوي على المخاطر إذا أسيء استعمالها.

وبالنسبة للبعض، يتعدى القمار شكلاً من أشكال القمار ويصبح شيئاً "يجب عليهم القيام به" بدلاً من شيء "يرغبون القيام به". وتُقر The Star أن بعض الضيوف يتعرضون لمصاعب المقامرة وليس بمقدورهم السيطرة على ما يصرفونه. ويوجد لدى The Star برنامج شامل لمعالجة مشاكل القمار تعمل به لمساعدة هؤلاء الذين يحتاجون إليه. وقد تم إعداد برنامج BetCare من أجل The Star وتم تصميمه لمساعدة الضيوف إستعادة السيطرة على سلوك القمار لديهم. ويقدم البرنامج خدمة مجانية تخصصية وسرية وإستشارية للناس الذين يواجهون مصاعب المقامرة ولعائلاتهم.

إن بيانات الإتصال ببرنامج BetCare هي:

Level 14, 309 Kent St Sydney NSW 2000

مكالمة مجانية: 1300 135 600



لمحة عامة عن خط المساعدة بخصوص القمار

إن خط المساعدة بخصوص القمار يُدير خدمة هاتفية تعمل ٢٤ ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. ويعمل في هذه الخدمة أشخاص يفهمون فعلا مدى الصعوبة في محاولة وضع ما تواجهه من صعوبات في القمار تحت السيطرة.

كما أنهم غير معنيين بإطلاق الأحكام عليك أو أن يقولوا لك أنك ترتكب الأخطاء، بل إنهم موجودون لتقديم المعلومات المفيدة والعملية لك. ويمكنك الإتصال بخط المساعدة بخصوص القمار على **1800 858 858**.

إن هذه الخدمة هي:

- ◆ سرية تمامًا. ولن يترتب عليك إعطاء اسمك إن كنت لا تريد، كما أن المكالمات لن تظهر على فاتورة خطك الأرضي (لكنها ستظهر على فواتير الهواتف المحمولة).
- ◆ مجانية بالنسبة للخطوط الأرضية ويمكنك الإتصال بها متى أردت استعمالها دون قيود على عدد المرات.

ما هو برنامج الإقضاء الذاتي؟

لقد صُمم برنامج الإقضاء الذاتي لخدمة الضيوف الذين يعتقدون أنه لديهم مشكلة مع القمار أو لكي يطلبوا من المشرف على الكازينو إقضاءهم من الكازينو. وبكل بساطة، إن ذلك يعني إنه يمكن للضيف أن يطلب منعه من العودة إلى الكازينو لفترة أداها ١٢ شهرًا.

إن Star تشجع أي ضيف يعتقد أن لديه مشكلة مع القمار أن يفكر باستصدار أمر للإقضاء الذاتي. إنها طريقة بسيطة وسرية تُمكن الناس الذين ليس بمقدورهم السيطرة على المقامرة أن يتجنبوا المزيد من المصاعب.

وعند إقضاء الضيف فإنه يُمنع من الدخول إلى أي منطقة لألعاب القمار في الكازينو. مما يعني أنه غير مسموح له دخول حانات الشرب (البارات) أو المطاعم الموجودة داخل "منطقة المقامرة" في الكازينو.

كيف لك الإقضاء الذاتي

يمكن للضيوف الذين يرغبون في إقضاء أنفسهم من الكازينو:

- ◆ الإتصال بمستشار المقامرة للترتيب للإقضاء دون الحضور إلى موقع The Star.

◆ التحدث إلى أحد المضيفين في الكازينو عند مكتب المضيفين في الطابق الأساسي لمنطقة المقامرة أو في عُرف Sovereign أو Oasis أو Vantage للمُقامرة.

◆ التحدث إلى موظف الأمن عند أي مدخل لمناطق القمار أو إلى أي موظف آخر.

◆ الإتصال بمدير الإرتباط بالزبائن على الرقم 9657 7645 (خلال ساعات الدوام).

ومن الأهمية بمكان أن تتمكن من إبراز بطاقة تعريف تحمل صورتك كرخصة القيادة مثلاً أو جواز سفر صالح.

وسيرافقك أحد موظفو الأمن لدينا إلى غرفة منفصلة لإجراء المقابلات حيث ستؤخذ صورتك من أجل سجلاتنا. وستوقع على الصور وسيشهد عليها موظفو الأمن عندنا وتُساعد هذه الصورة موظفينا للتعريف بك إذا حاولت العودة إلى الكازينو، وسيُطلب إليك التوقيع على استمارة إقرار منك بأنك ممنوع من العودة إلى الكازينو. وسيتم تزويدك برزمة معلومات تتضمن تفاصيل الإتصال بخدمات الإرشاد حيال المقامرة المتوافرة في نيو ساوث ويلز، وتشمل خدمات BetCare الاستشارية. وسيتم تزويدك ببيانات الإتصال بمدير الإرتباط بالزبائن لمجموعة ستار إنترتاينمنت چروب (SEG) للكازينو في كوينزلند إذا رغبت في إقضاء نفسك من كازينوات SEG في كوينزلند.

سيتم تزويدك بنسخة عن أمر الإقضاء والإجراءات من أجل رفع هذا الأمر. يجب الإنتباه إلى أن هذه الوثائق مُلزِمة قانونيًا.

كم هي مدة الإقضاء الذاتي؟

تُحدّد السياسة المُتبعة في The Star على أن أوامر الإقضاء الذاتي تبقى سارية المفعول لمدة لا تقل عن ١٢ شهرًا. والسبب في ذلك هو لإعطاء فترة "تبريد" زمنية كافية كي يتمكن الزبائن من السعي للحصول على الإستشارة والإرشاد و/أو ترتيب أوضاعهم المالية.

وإذا أردت رفع أمر الإقضاء الخاص بك بعد هذه المدة الدنيا المؤلفة من ١٢ شهرًا، يجب عليك أن ترفع طلبًا خطيًا بذلك من The Star. كما سيُطلب منك حضور حصة إرشادية مع مستشار مُعتمد لمشاكل القمار وتقديم تقييم صادر عن هذا المستشار. كما سيُطلب منك تقديم كتاب دعم صادر عن آخر له مكانة.

كما يقتضي أمر الإقضاء أو التشريع تزويد موظفي The Star بالسلطة والصلاحيّة لإخراجك من مجمع الكازينو أثناء فترة سريان مفعول أمر الإقضاء.

تقترح The Star أن يقوم الضيوف الذين يقصون أنفسهم من الكازينو بالحصول على الإستشارة المهنية قبل أن يطلبوا رفع أمر الإقضاء عن أنفسهم. ونذكر الضيوف أنه لا يمكنهم العودة ودخول الكازينو ثانية إلا بعد إشعارهم خطيًا بأن أمر الإقضاء قد رُفِع عنهم.

ما هي مسؤولياتي أثناء إقضاء نفسي ذاتيًا؟

تلتزم The Star في مساعدة كل ضيوفها الخاضعين للإقضاء الذاتي لكنها لا تضمن أن موظفيها سيتمكنوا دائمًا من التعرف على الأشخاص الذين أقصوا أنفسهم. إن التزامك بالبرنامج ضروري ويجب عليك أن تقبل أنك غير مصرّح لك دخول منطقة لعب القمار في The Star أثناء العمل بأمر الإقضاء. كما نشجعك على السعي للحصول على الدعم والمساعدة لدى مستشاري مشاكل القمار.

إن الإقضاء الذاتي مسألة سرية؟

نُطمئن الضيوف إلى أن بيانات الإقضاء الذاتي ستبقى سرية في كل الأوقات.

يجب الملاحظة إلى أن الزبائن الذين يقصون أنفسهم للمرة الثانية سيكونوا أقل عرضة بكثير لأن تُلغى أوامر الإقضاء عنهم، وتعتقد The Star إن هؤلاء الزبائن الذين يستمرون في مواجهة المصاعب في المقامرة يجب عليهم السعي خلف أنشطة ترفيهية أخرى.

إذا كنت تعتقد أن لديك مشكلة في القمار فإن The Star تشجعك على الإتصال بمستشار في خط المساعدة بخصوص القمار على الرقم 1800 858 858 من أجل المساعدة.