

**Que se passe-t-il si le client essaye d'entrer dans les zones de jeu alors qu'il ou elle en est exclu(e) ?**

Le client peut être poursuivi en justice par le ministère de l'Intérieur et être passible d'une amende. S'il se trouve dans une zone de jeu de SkyCity, le client peut se voir remettre une notification intitulée « Requirement to Leave the Premises » (RTLPL) (Obligation de quitter les lieux) ou une Trespass Notice (Notification de violation de propriété privée). De ce fait, il ou elle ne peut entrer dans aucune partie connexe des établissements de SkyCity (en plus des zones de jeu) pour une durée supplémentaire de deux ans. Si le client enfreint la Trespass Notice, il ou elle peut être poursuivi(e) par la police néo-zélandaise.

**Le client continuera-t-il à recevoir du matériel publicitaire ?**

Non. Toutefois, il faudra peut-être un peu de temps à SkyCity pour mettre ses données à jour et annuler toute correspondance concernant ses promotions et activités adressée au client. Veuillez nous contacter si vous avez des problèmes avec le matériel publicitaire de SkyCity.

**Le client peut-il continuer à fréquenter les restaurants et les bars ?**

L'exclusion interdit au client d'entrer dans les zones de jeu de SkyCity à Auckland et à Hamilton et dans tout bar et restaurant situé dans ces zones. Le client peut continuer à fréquenter les bars, les restaurants, les hôtels et les centres de conférences situés en-dehors des zones de jeu de SkyCity à Auckland et à Hamilton. Toutefois, au casino SkyCity de Queenstown, il sera interdit au client d'entrer dans l'ensemble de l'établissement.

**Quel soutien est offert aux personnes qui ont été exclues ?**

SkyCity encourage les clients exclus à choisir un mentor pour les soutenir et un conseiller professionnel pour les guider et les aider. Nous pouvons vous donner une liste de services potentiels de soutien psychologique gratuits, confidentiels et disponibles jusqu'à 24h/24. Les services de soutien psychologique sont également disponibles dans différentes langues.

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

**SkyCity HAMILTON** 07 834 4900

**SkyCity QUEENSTOWN** 03 441 0400

**SkyCity HOST RESPONSIBILITY**

**E-MAIL:** [hostresponsibility@skycity.co.nz](mailto:hostresponsibility@skycity.co.nz)

Êtes-vous  
préoccupé par  
la dépendance  
au jeu d'un  
proche ?  
**SkyCity peut  
vous aider.**

Notre engagement  
envers nos clients

Par SMS au **8006** ou  
appelez la Gambling Helpline  
au **0800 654 655**  
(appel gratuit et confidentiel 24h/24)

**sky**  
CITY

13239 02/2020

**R20** GAME RESPONSIBLY

**sky**  
CITY

SkyCity prend ses responsabilités en tant qu'hôte très au sérieux : la sécurité et le bien-être de nos clients constituent l'une de nos principales priorités. En tant qu'exploitant de casino, nous avons aussi d'importantes obligations juridiques au titre du Gambling Act 2003 (Loi de 2003 sur les jeux d'argent).

Pour certaines personnes, jouer peut être synonyme de méfaits, y compris de problèmes financiers, de détresse émotionnelle et de difficultés dans les relations. Si la dépendance au jeu de l'un de vos amis ou d'un membre de votre famille vous préoccupe, alors SkyCity est à votre écoute.

**La dépendance au jeu de l'un(e) de mes ami(e)s me préoccupe. Mon ami(e) ne veut pas reconnaître qu'il/elle a un problème. Que peut faire SkyCity pour l'aider ?**

Dans le cadre de la Loi de 2003 sur les jeux d'argent, SkyCity peut exclure toute personne des zones de jeu de ses casinos néo-zélandais pour une durée pouvant aller jusqu'à deux ans. Il s'agit là d'une mesure sérieuse que SkyCity ne prendra pas à la légère. Il vous est recommandé de prendre contact avec le Host Responsibility Department (Service responsabilité d'hôte) de SkyCity pour discuter de ce processus.

**L'exclusion est-elle la seule option ?**

Non. Elle fait partie d'un éventail de mesures susceptibles d'être prises, comprenant le respect de recommandations de jeu responsable et la participation à des séances de conseils psychologiques professionnels. Pour de plus amples informations sur les mesures disponibles, veuillez contacter la Gambling Helpline (aide face à la dépendance au jeu) au 0800 654 655 ou consulter le site [www.gamblingproblem.co.nz](http://www.gamblingproblem.co.nz).

**En quoi consiste la procédure d'exclusion ?**

Nous devons nous rencontrer pour discuter de vos préoccupations. Veuillez apporter tout justificatif que vous êtes en mesure de produire (par exemple, relevés bancaires et factures impayées) et une photo de la personne au sujet de laquelle vous êtes préoccupé.

SkyCity procèdera alors à une enquête. Dans le cadre de cette enquête, il se peut que SkyCity décide de rencontrer le client en question pour parler de sa dépendance au jeu. Lors de cette réunion, SkyCity ne mentionnera pas que vous nous avez contactés, à moins que vous nous ayez autorisés à le faire.

Si SkyCity est convaincu du bien fondé et de la légitimité de vos préoccupations, SkyCity offrira au client l'opportunité de s'exclure volontairement de SkyCity pour une certaine durée et jusqu'à ce que le client remplisse les conditions pour son retour.

Si le client n'est pas disposé à s'auto-exclure volontairement, il sera alors informé du fait que SkyCity l'exclura pour une durée minimum de deux ans. Ses coordonnées seront notées et sa photo sera prise. Le but de la photo est d'aider SkyCity à identifier le client s'il essaie de retourner dans les zones de jeu alors qu'il en est exclu.

Le client sera encouragé à désigner un mentor (un membre de la famille ou un ami) qui peut le soutenir et à choisir un service de soutien psychologique auquel participer. Si le client dispose d'une carte Premier Rewards, il sera en mesure de racheter ses points restants, mais sa carte sera alors désactivée.

**Le processus d'auto-exclusion est-il confidentiel ?**

Le processus d'auto-exclusion est un service discret qui se déroule à l'écart des salles du casino. Les informations obtenues au cours du processus sont confidentielles et SkyCity ne peut faire part de ces informations que si la société y est tenue (par la loi ou autrement) ou si SkyCity estime raisonnablement que votre vie ou que votre santé est en danger.

Veuillez noter que, en vertu des dispositions du Privacy Act 1993 (Loi de 1993 sur la confidentialité), SkyCity ne pourra pas vous informer des conclusions de l'enquête.

Votre participation au processus peut rester complètement confidentielle. Si vous le souhaitez, nous ne dirons pas au client que vous nous avez fait part de vos préoccupations.

**Quelles sont les conditions pour un retour ?**

- Qu'aucune notification « Requirement to Leave Premises » (RTL) et/ou de Trespass Notice émise à votre rencontre par un établissement SkyCity en Nouvelle-Zélande ne soit en vigueur.

Si le client remplit ces conditions pour son retour et souhaite revenir dans tout casino SkyCity, il ou elle devra remplir un formulaire de demande de retour à SkyCity. Le client ne pourra retourner dans aucune de nos zones de jeu avant l'approbation de la demande de son retour par SkyCity.

Selon son bon vouloir, SkyCity peut également décider de poser des conditions supplémentaires au retour.