यदि कोई बहिष्कृत ग्राहक गेमिंग क्षेत्रों में प्रवेश करने का प्रयास करता है तो क्या होगा?

ऐसे ग्राहक पर आंतरिक मामलों के विभाग (डिपार्टमेंट ऑफ इंटरनल अफेयर्स) द्वारा मुकदमा चलाया जा सकता है और जुर्माना किया जा सकता है। यदि ग्राहक को SkyCity गेमिंग क्षेत्र के भीतर पाया जाता है, तो उसे एक “Requirement to Leave the Premises” Notice (RTLP) [अर्थात, परिसर छोड़ने की आवश्यकता का नोटिस] अथवा Trespass Notice [अर्थात, अनधिकार प्रवेश का नोटिस] जारी किया जा सकता है। इसका अर्थ होगा कि वह अतिरिक्त दो वर्षों की अवधि तक किसी भी SkyCity संपत्ति के किसी भी भाग में (जिनमें सारे गेमिंग क्षेत्र शामिल हैं) प्रवेश नहीं कर सकेगा। यदि ग्राहक Trespass Notice (अनधिकार प्रवेश का नोटिस) का उल्लंघन करता है, तो उस पर न्यूज़ीलैंड पुलिस द्वारा मुकदमा चलाया जा सकता है।

क्या ग्राहक को प्रचार संबंधी पत्रादि (प्रमोशनल मेलआउट) भेजे जाएंगे?

नहीं। परंतु, SkyCity को अपने रिकॉर्ड तथा उस ग्राहक के संबंध में प्रचार एवं कार्यकलापों के संचार रद्द करने में थोड़ा समय लग सकता है। यदि SkyCity प्रचार मेल को लेकर आपको कोई चिंता है, तो कृपया हमें संपर्क करें।

क्या वे फिर भी रेस्तरां और बार में आ सकते हैं?

बहिष्कार के द्वारा ग्राहक के लिए SkyCity ऑकलैंड तथा SkyCity हैमिल्टन के गेमिंग क्षेत्रों में तथा इन क्षेत्रों के भीतर किसी भी बार और रस्तरां में जाना निषिद्ध कर दिया जाता है। ऐसा ग्राहक फिर भी SkyCity ऑकलैंड तथा SkyCity हैमिल्टन के गेमिंग क्षेत्रों के बाहर स्थित बारों, रेस्तरां, होटलों और सम्मेलन केंद्रों में जा सकता है। लेकिन, SkyCity क्वीन्सटाउन कसीनो में, पूरे भवन में ग्राहक के लिए प्रवेश निषेध होगा।

जिन लोगों का बहिष्कार किया गया है उनके लिए क्या सहायता उपलब्ध है?

SkyCity बहिष्कृत ग्राहकों को प्रोत्साहित करता है कि वे सहायता के लिए कोई मेन्टर (संरक्षक) तथा मार्गदर्शन हेतु कोई पेशेवर काउंसलर (परामर्शदाता) चुनें। हम संभावित परामर्श सेवाओं की सूची उपलब्ध करा सकते हैं। ये सेवाएं निशुल्क, गोपनीय और दिन में 24 घंटों तक उपलब्ध होती हैं। परामर्श सेवाएं अनेक भाषाओं में भी उपलब्ध हैं।

SkyCity ऑकलैंड 0800 SKYCITY (0800 759 2489)

SkyCity हैमिल्टन 07 834 4900

SkyCity क्वीन्सटाउन 03 441 0400

SkyCity मेजबान की जिम्मेदारी

ई-मेल:hostresponsibility@skycity.co.nz

टेक्स्ट भेजें **8006** *पर अथवा*
गैंबलिंग हेल्पलाइन को कॉल करें
0800 654 655
(निःशुल्क और गोपनीय 24 घंटे)

13239 02/2020

क्या आप किसी के जुआ खेलने के बारे में चिंतित हैं? **SkyCity** सहायता कर सकता है।

अपने ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

R20 GAME RESPONSIBLY

SkyCity एक मेजबान के रूप में अपनी जिम्मेदारियों को गंभीरता से लेती है: हमारे ग्राहकों की सुरक्षा और कल्याण हमारी सर्वोतम प्राथमिकता है। Gambling Act 2003 के तहत एक कसीनो ऑपरेटर के रूप में हमारे महत्वपूर्ण कानूनी दायित्व भी हैं।

कुछ लोगों को गैंबलिंग यानी जुआ खेलने से नुकसान हो सकता है, जिसमें वित्तीय समस्याएं, भावनात्मक संकट और संबंधों में परेशानियां शामिल हैं। यदि आप किसी मित्र अथवा परिजन के जुआ खेलने से चिंतित हैं, तो SkyCity आपसे जानना चाहेगा।

मैं एक दोस्त के जुआ खेलने को लेकर चिंतित हूं। मेरा दोस्त मानने को तैयार नहीं कि उसे कोई समस्या है। SkyCity मदद के लिए क्या कर सकता है?

Gambling Act 2003 के तहत, SkyCity किसी भी व्यक्ति को न्यूजीलैंड के कसीनों के जुआ खेलने के क्षेत्रों से दो वर्ष तक की अवधि के लिए बहिष्कृत कर सकता है। यह कदम उठाना SkyCity के लिए एक गंभीर मामला होता है, अत: इसे हल्के में नहीं लिया जाएगा। आपको इस प्रक्रिया के बारे में चर्चा करने के लिए SkyCity के मेजबान जिम्मेदारी विभाग (होस्ट रिस्पॉन्सबिलिटी डिपार्टमेंट) से संपर्क करना चाहिए।

क्या बहिष्कार ही एकमात्र विकल्प है?

नहीं - यह उन अनेक प्रकार के कदमों में से एक है जो उठाए जा सकते हैं। इनमें में जिम्मेदारी के साथ जुआ खेलने के दिशानिर्देशों का पालन करना तथा पेशेवर काउंसलिंग में भाग लेना भी शामिल हैं। उपलब्ध कदमों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, गैंबलिंग हेल्पलाइन को 0800 654 655 पर फोन करें अथवा www.gamblinghelpline.co.nz पर विज़िट करें।

बहिष्कार की प्रक्रिया क्या है?

इसके लिए हमें आपसे मिलने और आपके साथ आपकी चिंता पर चर्चा करने की आवश्यकता होगी। इस भेंट पर आपको पुष्टि के लिए कोई भी प्रमाण साथ लाना चाहिए जो आप दे सकते हों (जैसे कि बैंक स्टेटमेंट और बकाया बिल)। साथ ही उस व्यक्ति का एक फोटो भी लाना चाहिए जिसके बारे में आप चिंतित हैं।

उसके बाद SkyCity छानबीन करेगा। इस छानबीन के लिए, SkyCity संबंधित ग्राहक से मिलने का निर्णय ले सकता है ताकि उसके जुआ खेलने पर चर्चा की जा सके। इस मुलाकात पर, SkyCity हमारे साथ आपके संपर्क का खुलासा नहीं करेगा, जब तक कि आपने हमें ऐसा करने की अनुमति न दी हो।

यदि SkyCity संतुष्ट हो जाता है कि आपकी चिंताएं वास्तविक और जायज हैं, तो SkyCity ग्राहक को एक मौका देगा कि वह अपनी इच्छा से एक वर्ष के लिए SkyCity से स्व-बहिष्कार करे,जब तक कि ग्राहक पुन: प्रवेश की शर्तों को पूरा न कर ले।

यदि वह स्वेच्छा से स्व-बहिष्कार के लिए सहमत नहीं होता है, तो उसे बताया जाएगा कि SkyCity उसे कम से कम दो वर्षों के लिए बहिष्कृत कर देगा। उनका ब्यौरा दर्ज किया जाएगा और फोटोग्राफ लिया जाएगा। इस फोटोग्राफ का प्रयोजन यह है कि यदि वह ग्राहक बहिष्कार के दौरान गेमिंग क्षेत्रों में प्रवेश करने की कोशिश करता है तो SkyCity उसे पहचान सके।

ग्राहक को प्रोत्साहित किया जाएगा कि वह कोई मेन्टर या संरक्षक नामित करे (परिवार/विस्तारित परिवार का सदस्य या दोस्त) जो उसकी सहायता कर सके और साथ ही किसी काउंसलिंग सेवा को भी चुने जिसमें वह जाएगा। यदि ग्राहक के पास प्रीमियर रिवार्ड्स कार्ड है, तो वह अपने शेष अंकों का विमोचन कर सकेगा, लेकिन फिर उसका कार्ड निष्क्रिय कर दिया जाएगा।

क्या यह गोपनीय है?

बहिष्कार की प्रक्रिया एक पृथक और विशिष्ट सेवा है जिसे कसीनो फ्लोर से दूर किया जाता है। इस प्रक्रिया के दौरान प्राप्त की जाने वाली जानकारी गोपनीय रहती है और SkyCity इस जानकारी को केवल तभी साझा कर सकता है जब ऐसा करना जरूरी हो (कानूनी रूप से या अन्यथा) अथवा जहां SkyCity को यथोचित रूप से लगता हो कि किसी के जीवन या स्वास्थ्य को खतरा है।

कृपया ध्यान दें कि Privacy Act 1993 के उपबंधों के कारण, SkyCity अपनी छानबीन के निष्कर्षों या नतीजों के बारे में आपको नहीं बता सकेगा।

इस प्रक्रिया में आपके भाग लेने को पूरी तरह गोपनीय रखा जा सकता है। यदि आप चाहें, तो ग्राहक को नहीं बताया जाएगा कि आपने अपनी चिंताओं को लेकर हमसे संपर्क किया है।

पुनःप्रवेश की क्या शर्तें हैं?

- कोई भी “Requirement to Leave Premises” (RTLP) [अर्थात, परिसर छोड़ने की आवश्यकता का नोटिस] और/अथवा Trespass Notice(s) [अर्थात, अनधिकार प्रवेश का/के नोटिस] लागू नहीं होना चाहिए जो आपके लिए न्यूजीलैंड में किसी SkyCity स्थल ने जारी किया हुआ हो।

यदि ग्राहक इन पुनःप्रवेश की शर्तों को संतुष्ट करता है और वह फिर से किसी भी SkyCity कसीनो में आना चाहे, तो उसे एक SkyCity पुन:प्रवेश आवेदन-पत्र भरना होगा। जब तक ग्राहक के पुनःप्रवेश आवेदन को SkyCity द्वारा अनुमोदित नहीं कर दिया जाता, तब तक वह हमारे किसी भी गेमिंग क्षेत्र में प्रवेश नहीं कर सकता।

SkyCity अपने विवेकानुसार अतिरिक्त पुनःप्रवेश की शर्तें लगाने का भी फैसला कर सकता है।