

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Code of Conduct)



Approved 3 April 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δήλωση Αποστολής Υπεύθυνου Τζόγου	3
1. Σχετικά με την Tabcorp	4
2. Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering	5
3. Οι δεσμεύσεις μας	8
4. Παροχή πληροφοριών σε σας	15
5. Παράπονα	19
6. Υπεύθυνος Τζόγος.....	20
7. Στήριξη Υπεύθυνου Τζόγου	22
8. Ορισμοί	25



ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Η Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") πιστεύει ότι ο τομέας τυχερών παιχνιδιών, η κυβέρνηση και το κοινωνικό σύνολο έχουν κοινή ευθύνη να βοηθούν στην πρόληψη της ανάπτυξης προβλημάτων σχετικών με το τζόγο, και να διασφαλίζουν ότι διατίθενται υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου για τα άτομα εκείνα που χρειάζονται βοήθεια.

Για την πλειονότητα των ατόμων, ο τζόγος είναι μια ευχάριστη δραστηριότητα του ελεύθερου χρόνου τους και μια απολαυστική μορφή ψυχαγωγίας. Η Tabcorp Wagering Victoria καταλαβαίνει ότι ένα μικρό ποσοστό ατόμων αντιμετωπίζει προβλήματα με το τζόγο. Ως αποτέλεσμα, η Tabcorp Wagering Victoria έχει εκπονήσει αυτό τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Στοιχηματισμού («τον Κώδικα») που περιγράφει πρακτικές που υιοθετούνται από μας όταν παρέχουμε υπηρεσίες στους πελάτες μας. Το μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp θα εκτίθεται όπου είναι καθαρά ορατό στους πελάτες.

Αυτός ο Κώδικας αντανακλά τη δέσμευση της Tabcorp Wagering Victoria προς τους πελάτες μας. Τα σχόλια για τη συνεχή μας δέσμευση στις πρωτοβουλίες μας για Υπεύθυνο Τζόγο είναι ευπρόσδεκτα.

David Attenborough
Managing Director (Γενικός Διευθυντής)
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

1. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ TABCORP

Η Tabcorp είναι ο επικεφαλής όμιλος αναψυχής, τζόγου και ψυχαγωγίας και μία από τις μεγαλύτερες δημόσια εισηγμένες εταιρίες τζόγου στο κόσμο.

Η Tabcorp Wagering Victoria διεξάγει δραστηριότητες στοιχηματισμού μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, υποδρομιακών χώρων μητροπολιτικών και επαρχιακών υποδρομιών, αθλητικών στοιχημάτων σε κύριες αθλητικές εκδηλώσεις, και μέσω ενός δικτύου αντιπροσωπειών, αδειοδοτημένων ξενοδοχείων και κλαμπ.

Η Tabcorp Wagering Victoria προσπαθεί να:

- Ελαχιστοποιεί την αρνητική επίδραση του τζόγου για πελάτες, τις οικογένειές τους και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες μας που τους επιτρέπουν να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με το τζόγο τους.
- Παρέχει στους πελάτες μας που έχουν αναγνωρισμένο πρόβλημα τζόγου πρόσβαση στο εκούσιο Πρόγραμμα Αυτοεξαίρεσης ("BetCare") (Self Exclusion Program ("BetCare")) που προσφέρουμε και να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε κατάλληλες υπηρεσίες στήριξης και πληροφόρησης.
- Προάγει αμοιβαία κατανόηση μεταξύ ατόμων, κοινοτικών ομάδων, του τομέα τζόγου, ρυθμιστών και κυβέρνησης σχετικά με τις πρακτικές υπεύθυνου τζόγου και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις σύμφωνα με εκείνες τις πρακτικές.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria αντανακλά τη δέσμευση της Tabcorp να παρέχει τα προϊόντα στοιχηματισμού μας με τα ανώτερα επίπεδα ακεραιότητας και επιχειρηματικής ευθύνης και σύμφωνα με όλη τη νομοθεσία σε όλες τις αυστραλιανές δικαιοδοσίες.

2. ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΤΗΣ TABCORP WAGERING VICTORIA

2.1 Στόχος του Κώδικα

Κύριος στόχος αυτού του Κώδικα είναι να παρέχει ένα και μόνο έγγραφο για όλους τους πελάτες σε όλη την Αυστραλία που χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες της Tabcorp Wagering Victoria.

Αποσκοπεί να:

- καθορίζει πρότυπα και προϋποθέσεις για όλες τις δραστηριότητες στοιχηματισμού μας για να βοηθούν στην υπεύθυνη παροχή προϊόντων τζόγου σε όλες τις επιχειρήσεις μας και στο λιανικό μας δίκτυο
- διασφαλίζει συμμόρφωση με όλες τις αυστραλιανές νομοθετικές ή ρυθμιστικές υποχρεώσεις επιπέδου Πολιτειών και Επικρατειών
- αντανακλά τις βασικές αξίες μας, και τη δέσμευσή μας για ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που σχετίζεται με το τζόγο
- ευθυγραμμίζεται με τα Βικτωριανά Υπουργικά διατάγματα περί Υπεύθυνου Τζόγου.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Tabcorp Wagering Victoria πρέπει να εγκριθεί από τη Βικτωριανή Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τζόγου και Οινοπνευματωδών Ποτών (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation).

Σε μερικές περιπτώσεις, υπάρχουν μερικά στοιχεία αυτού του Κώδικα που ισχύουν μόνο για πελάτες σε ορισμένες Πολιτείες. Όπου συμβαίνει αυτό, θα σημειώνουμε σαφώς ότι η υποχρέωση ισχύει μόνο για πελάτες σε εκείνη την Πολιτεία.

2.2 Αντικειμενικός σκοπός του Κώδικα

Η Tabcorp Wagering Victoria σέβεται τα δικαιώματα των πελατών μας να απολαμβάνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Οι πελάτες πρέπει να αναλαμβάνουν ευθύνη για τη δική τους συμπεριφορά, αλλά και η Tabcorp Wagering Victoria αναγνωρίζει τη δική μας ευθύνη προς τους πελάτες μας να τους παρέχουμε κατάλληλες πληροφορίες που μπορεί να τους βοηθούν να ελέγχουν το τζόγο τους, αν χρειάζονται αυτή τη στήριξη.

Ο πρωταρχικός αντικειμενικός σκοπός αυτού του Κώδικα είναι να διασφαλίζει ότι ισχύει ένα πρότυπο πλαίσιο σε όλη την Tabcorp Wagering Victoria που διασφαλίζει ότι:

- Οι πελάτες λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις για το τζόγο
- Όπου οι πελάτες χρειάζονται βοήθεια, διευκολύνει την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες βοήθειας τζόγου
- Διατηρούνται εποικοδομητικές σχέσεις με τους μετόχους μας με σκοπό να βελτιώνεται η κατανόησή μας σχετικά με προβληματικό τζόγο μέσω διασύνδεσης με κοινοτικές ομάδες, κυβερνήσεις, συμβούλους προβληματικού τζόγου, υπαλλήλους μας και ομάδες του τομέα.

2.3 Τι περιλαμβάνει αυτός ο Κώδικας

- Τις δεσμεύσεις μας προς τους πελάτες μας σε σχέση με υπεύθυνο τζόγο
- Τις πληροφορίες που θα διαθέτουμε για να πληροφορούμε τους πελάτες μας σχετικά με τα προϊόντα στοιχηματισμού μας, τον υπεύθυνο τζόγο και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου
- Αυτά που κάνουμε για να υλοποιούμε την υπεύθυνη παροχή τζόγου σε όλο το λιανικό μας δίκτυο, σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για τα ανώτατα πρότυπα φροντίδας πελατών
- Πώς στηρίζουμε τους πελάτες μας στην επιδίωξη βοήθειας για πρόβλημα σχετικό με τζόγο και
- Πώς γίνεται η διαχείριση αυτού του Κώδικα.

2.4 Ο Κώδικας ισχύει για:

- Την Tabcorp Wagering Victoria, και τους υπαλλήλους μας
- Το λιανικό μας δίκτυο και όλα τα άτομα που εργοδοτούνται από Αντιπροσώπους σ' εκείνο το δίκτυο και
- Υπηρεσίες Τζόγου ή προϊόντα που παρέχουμε, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται από ηλεκτρονικά μέσα, εντός Αυστραλίας.

Από καιρό σε καιρό, μπορεί να αναθεωρούμε αυτό τον Κώδικα. Η ενημερωμένη απόδοση του Κώδικα πρέπει να εγκρίνεται από τη Βικτωριανή Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τζόγου και Οινόπνευματων Ποτών (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) πριν δημοσιοποιείται. Κατόπιν της έγκρισης, η ενημερωμένη απόδοση του Κώδικα θα διατίθεται στο λιανικό μας δίκτυο μέσω των Τερματικών μας Ενημέρωσης Πελατών (Customer Information Terminals), όπου ισχύει ή στον ιστότοπό μας www.tab.com.au. Θα πληροφορούμε τους πελάτες μας όταν ενημερώνουμε αυτό τον Κώδικα μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων πελατών και στον ιστότοπό μας.

2.5 Συμμόρφωση με νόμους και άλλες ρυθμίσεις του κλάδου

Θα συμμορφωνόμαστε με όλους τους σχετικούς νόμους εντός της Αυστραλίας που σχετίζονται με την παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού μας συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με:

- Ανηλίκους
- Την παροχή πίστωσης
- Κανόνες Στοιχημάτων
- Προϋποθέσεις χώρων
- Το σερβίρισμα αλκοόλ
- Διαφήμιση και προώθηση προϊόντων
- Επιγραμμικό στοιχηματισμό
- Προστασία της ιδιωτικότητας και
- Κώδικες Συμπεριφοράς ή/και Πρακτικής Υπεύθυνου Τζόγου.

2.6 Σύγκρουση με Νομοθεσία και Κώδικες Συμπεριφοράς

Όπου υπάρχει οποιαδήποτε σύγκρουση μεταξύ αυτού του Κώδικα και οποιασδήποτε Ομοσπονδιακής ή Πολιτειακής νομοθεσίας ή ρύθμισης, θα ισχύει η ανώτερη προδιαγραφή.

Περαιτέρω, αυτός ο Κώδικας πρόκειται να εφαρμόζεται σε συνδυασμό με, και, ως θεωρείται αναγκαίο, θα ισχύει επιπρόσθετα προς, οποιουδήποτε άλλους ισχύοντες κώδικες συμπεριφοράς ή/και πρακτικής του τομέα τους οποίους υιοθετούμε εντός τοπικών δικαιοδοσιών.

Σε όλο αυτό τον Κώδικα, αναλαμβάνουμε ορισμένες δεσμεύσεις απέναντι στους πελάτες μας. Η φύση των εργασιών μας σημαίνει ότι βασιζόμαστε σε άτομα που εργοδοτούνται στο λιανικό μας δίκτυο για να εκπληρώνουν αυτές τις δεσμεύσεις. Τα καταστήματα στο λιανικό μας δίκτυο ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την Tabcorp Wagering Victoria, συμπεριλαμβανομένων καταστημάτων στοιχηματισμού TAB που βρίσκονται μέσα σε ξενοδοχεία, δικαιοδοτημένα κλαμπ και άλλους χώρους, ωστόσο η Tabcorp Wagering Victoria παραμένει υπεύθυνη για την παροχή στο λιανικό δίκτυο των εργαλείων και της εκπαίδευσης για να μεγιστοποιείται η συμμόρφωση αυτών των Αντιπροσώπων με αυτό τον Κώδικα.

Θα καταβάλλουμε τις καλύτερές μας προσπάθειες και θα λαμβάνουμε όλα τα υπεύθυνα μέτρα για να διασφαλίζουμε ότι υπάρχει δέσμευση προς τις προϋποθέσεις αυτού του Κώδικα από τους Αντιπροσώπους μας στο λιανικό δίκτυο και από όλο το προσωπικό που απασχολείται από εκείνους τους Αντιπροσώπους στο λιανικό δίκτυο.

3. ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Η Tabcorp Wagering Victoria δεσμεύεται να διαθέτει πληροφορίες υπεύθυνου τζόγου στους πελάτες και τους υπαλλήλους μας ούτως ώστε οι πελάτες μας να είναι ικανοί να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τις επιλογές ψυχαγωγίας τους.

3.1 Γνωστοποίηση αυτού του Κώδικα

Θα γνωστοποιούμε και προάγουμε αυτό τον Κώδικα μέσω των εταιρικών εργασιών μας σχετικά με Στοιχηματισμό, στους ιστότοπούς μας και σε όλο το λιανικό δίκτυο TAB. Ολόκληρος ο Κώδικας διατίθεται σε όλο το λιανικό δίκτυο TAB στα Τερματικά Πληροφοριών Πελάτη (Customer Information Terminals) ή στο TAB View. Διατίθεται επίσης μέσω του ιστότοπού μας, www.tab.com.au. Έντυπα αντίγραφα του Κώδικα μπορούν να παρέχονται σε οποιονδήποτε πελάτη που τηλεφωνεί στο τηλεφωνικό κέντρο TAB και ζητά να του αποσταλεί ένα αντίγραφο.

Θα παρέχουμε τακτικές υπενθυμίσεις της ύπαρξης αυτού του Κώδικα σε οποιαδήποτε επικοινωνία που έχουμε με τους πελάτες μας μέσω TAB ή ενημερωτικών φυλλαδίων ή οποιωνδήποτε άλλων μέσων με τα οποία μπορεί να επικοινωνούμε τακτικά με πελάτες μας. Η Tabcorp Wagering Victoria έχει εμφανή μηνύματα στους ιστότοπούς της ότι οι εργασίες μας ρυθμίζονται από Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου και ένα μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου “Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα”.

Όταν ζητείται, μπορούμε να διαθέτουμε αυτό τον Κώδικα στους πελάτες μας στα Αραβικά, Κινέζικα, Ελληνικά ή Βιετναμικά. Αιτήσεις για να διατίθεται αυτός ο Κώδικας σε αυτές τις άλλες κοινοτικές γλώσσες θα πρέπει να γίνονται στην Tabcorp Wagering μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο RGwagering@tabcorp.com.au ή επικοινωνώντας με το Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης (Responsible Gambling and Compliance Manager), στο 02 9218 1441.

3.2 Αναθεώρηση αυτού του Κώδικα

Αναθεώρηση της συμμόρφωσης με αυτό τον Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με αυτό τον Κώδικα από το λιανικό μας δίκτυο) θα αναλαμβάνεται από τη Ρυθμιστική ομάδα Tabcorp (Tabcorp Regulatory team) σε ετήσια βάση και οποιεσδήποτε αλλαγές σε αυτό τον Κώδικα θα τις διαχειρίζεται η Ρυθμιστική ομάδα.

Αυτή η διαδικασία θα συμπεριλαμβάνει επαφές με τους πελάτες μας, τους υπαλλήλους μας, αντιπροσώπους από ομάδες του τομέα τζόγου, συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου και κοινοτικές ομάδες.

Θα διεξάγουμε επίσης περαιτέρω αξιολόγηση αυτού του Κώδικα, ανάλογα με την ανάγκη, σε περιπτώσεις όπου προκύπτουν σημαντικές αλλαγές στο περιβάλλον Υπεύθυνου Τζόγου. Θα έχουμε διαβουλεύσεις με τους πελάτες μας, τους υπαλλήλους μας, αντιπροσώπους από τους διάφορους τομείς των εργασιών μας, και αντιπροσώπους από ομάδες του τομέα τζόγου, συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου και κοινοτικές ομάδες πριν κάνουμε αλλαγές σε αυτό τον Κώδικα.

3.3 Πληροφορίες κατόπιν αίτησης προς ενδιαφερόμενους μετόχους

Θα παρέχουμε πληροφορίες κατόπιν αίτησης σχετικά με αυτό τον Κώδικα σε ενδιαφερόμενους μετόχους, συμπεριλαμβανομένων σχετικών κοινοτικών ομάδων και φορέων, κυβερνήσεων, ρυθμιστών, συμβούλων προβληματικού τζόγου και ομάδων του τομέα.

3.4 Πολιτικές και Διαδικασίες Tabcorp Wagering Victoria

Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι παρέχονται σε όλους τους υπαλλήλους και στο λιανικό δίκτυο Tabcorp εργαλεία συμμόρφωσης, πληροφόρησης και εκπαίδευσης που στηρίζουν αυτό τον Κώδικα, και την υπεύθυνη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού μας.

Αυτά περιλαμβάνουν λειτουργικές πολιτικές και διαδικασίες, σαφείς γραμμές ευθύνης για συμμόρφωση με αυτό τον Κώδικα, μηχανισμούς αναφοράς για καταγγελία παραβάσεων του Κώδικα και μετέπειτα διαδικασίες για τον χειρισμό θεμάτων υπεύθυνου τζόγου. Θα παρακολουθούμε επίσης την υλοποίηση και συνεχή διαχείριση αυτού του Κώδικα σε όλη την Tabcorp Wagering Victoria και το λιανικό δίκτυο της Tabcorp.

3.5 Εκπαίδευση

Η Tabcorp Wagering Victoria απαιτεί όλοι οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους να κατανοούν τις δεσμεύσεις και τις προβλέψεις αυτού του Κώδικα και των ισχύουσων ρυθμίσεων. Αποσκοπούμε να διασφαλίζουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους:

- Είναι εξοπλισμένοι για να παρέχουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας σε πελάτες σύμφωνα με αυτό τον Κώδικα·
- Κατανοούν τους πιθανούς δείκτες συμπεριφοράς προβληματικού τζόγου·
- Είναι εξοπλισμένοι για να διατηρούν κατάλληλα αρχεία συμβάντων που συμβαίνουν μέσα στα καταστήματά τους· και
- Έχουν τις δεξιότητες για να συναλλάσσονται με τους πελάτες με ευαισθησία.

Απαιτούμε όλοι οι υπάλληλοι της Tabcorp, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους να εκπαιδεύονται για Υπεύθυνο Τζόγο ή να λαμβάνουν μέρος σε Πρόγραμμα Επικοινωνιών (Communications Program) σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας. Η εκπαίδευση και το Πρόγραμμα Επικοινωνιών περιλαμβάνουν πληροφορίες για θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των Προγραμμάτων Αυτοεξαιρέσης (Self Exclusion Programs) που παρέχουμε και απαιτούν οι υπάλληλοί μας να κατανοούν τις υπηρεσίες στήριξης του τζόγου και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες που διατίθενται για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων σχετικών στοιχείων επικοινωνίας.

Όλοι οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται σε θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, σε αυτό τον Κώδικα και στο Πρόγραμμα Αυτοεξαιρέσης της Tabcorp Wagering μέσω του Εισαγωγικού Προγράμματος της Tabcorp Wagering. Μερικοί υπάλληλοι που εμπλέκονται στην πώληση των προϊόντων τζόγου που διαθέτουμε παρακολουθούν περαιτέρω ειδικά στοχευμένη εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria παρέχει επιμορφωτική εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό τουλάχιστον κάθε 12 μήνες και συμπεριλαμβάνει υλικό υπεύθυνου τζόγου σε ενημερωτικά δελτία και περιοδικά προσωπικού και εκθέτει υλικό υπεύθυνου τζόγου στο χώρο εργασίας για να υπενθυμίζει στο προσωπικό τις πολιτικές Υπεύθυνου Τζόγου και τις υποχρεώσεις του.

Οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους απαιτείται να προσέρχονται σε εκπαίδευση Επικύρωσης TAB (TAB Accreditation). Η Tabcorp Wagering διευθύνει τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα Χειριστή TAB (TAB Operator) και Επικύρωσης Διευθυντή Αδειοδοτημένου Χώρου TAB (TAB Licensed Venue Manager Accreditation). Η εκπαίδευση σε θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, σε αυτό τον Κώδικα και στο Πρόγραμμα Αυτοεξάιρεσης της Tabcorp Wagering αποτελεί αναπόσπαστο συστατικό αυτών των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

3.6 Κύριοι Δείκτες Απόδοσης

Στο λιανικό δίκτυο, η συμφωνία Αντιπροσωπείας μεταξύ του Αντιπροσώπου και της Tabcorp Wagering Victoria απαιτεί δέσμευση προς τα μέτρα Υπεύθυνου Τζόγου. Οι παραβάσεις Υπεύθυνου Τζόγου υπόκεινται σε προσέγγιση ανοχής μη δέν και οι συμφωνίες Αντιπροσωπείας μπορούν να τερματίζονται λόγω παράβασης υποχρεώσεων Υπεύθυνου Τζόγου.

3.7 Δείκτες Προβληματικού Τζόγου από υπαλλήλους ή πελάτες

Οι υπάλληλοι της Tabcorp Wagering Victoria, οι Αντιπρόσωποί της και οι υπάλληλοί τους εκπαιδεύονται για να αναγνωρίζουν συμπεριφορές που μπορεί να υποδεικνύουν ότι ένας πελάτης έχει πρόβλημα με το τζόγο του. Στις περιπτώσεις όπου ένας υπάλληλος, ένας Αντιπρόσωπος, ένας υπάλληλος ή πελάτης του Αντιπροσώπου επιδεικνύουν ή εκδηλώνουν ευδιάκριτες ενδείξεις δυσφορίας, ή συμπεριφορά που υποδεικνύει πρόβλημα με το τζόγο τους, εμείς:

- Διασφαλίζουμε ότι τους παρέχονται πληροφορίες για πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης·
- Τους παρέχουμε πληροφορίες για το πρόγραμμα αυτοεξάιρεσης BetCare της Tabcorp Wagering·
- Εξετάζουμε την πιθανότητα ακούσιας εξάιρεσης από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας·
- Στην περίπτωση υπαλλήλων, Αντιπροσώπων και των υπαλλήλων τους, τους παρέχουμε πρόσβαση στη Γραμμή Βοήθειας Προσωπικού μας (Employee Assistance Line), που διευθύνεται από μια εξωτερική και ανεξάρτητη επαγγελματική συμβουλευτική υπηρεσία·
- Τους στηρίζουμε με ευαίσθητο και κατάλληλο τρόπο.

Οι ενδείξεις ότι ένας υπάλληλος, Αντιπρόσωπος, υπάλληλος ή πελάτης του χρειάζεται βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αιτήσεις για αυτοεξάιρεση, ή αυτοαποκάλυψη ενός προβλήματος σχετικού με το τζόγο·
- Επιθετική και αντικοινωνική συμπεριφορά, όπως σωματική ή προφορική κακοποίηση·
- Αιτήσεις για δανεισμό χρημάτων για σκοπούς σχετικούς με τζόγο.

Οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους δεν είναι εκπαιδευμένοι για να εκτιμούν κατά πόσον ένα άτομο είναι ή δεν είναι προβληματικός τζογαδόρος, αλλά πρέπει να έχουν επίγνωση και να ανταποκρίνονται σε τέτοιες ενδείξεις δυσφορίας με ευαίσθητο τρόπο.

Απαιτούμε τα μέτρα που λαμβάνονται σε τέτοιες περιστάσεις να καταγράφονται από υπαλλήλους του λιανικού δικτύου σε ένα κατάλληλα τηρούμενο αρχείο συμβάντων Υπεύθυνου Τζόγου.

3.8 Πολιτική Τζόγου Υπαλλήλων Tabcorp

Όλοι οι υπάλληλοι ή συμβασιούχοι της Tabcorp Wagering Victoria απαιτείται να συμμορφώνονται με την Πολιτική Προσωπικού της Tabcorp Gambling. Η προσήλωση σε αυτή την πολιτική είναι αυστηρή προϋπόθεση έμμοισης απασχόλησης ή σύμβασης με την Tabcorp. Η μη συμμόρφωση θεωρείται ως σοβαρή παράβαση κύριας πολιτικής,

παρέχοντας στην MD Wagering την αρμοδιότητα να λαμβάνει πειθαρχικά μέτρα εναντίον του υπαλλήλου, να τερματίζει την απασχόληση του υπαλλήλου ή να τερματίζει τη σύμβαση του συμβασιούχου.

Η πολιτική θέτει μια ποικιλία περιορισμών στη δυνατότητα των υπαλλήλων μας να συμμετέχουν ή να ασχολούνται με άλλους τρόπους με δραστηριότητες στο ιχνηματισμού που λειτουργούν από εμάς είτε εν υπηρεσία είτε εκτός υπηρεσίας. Αυτές οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν να μην επιτρέπουμε στους υπαλλήλους μας να συμμετέχουν σε στοιχήματα αθροιστικής μηχανής (totalisator betting) εν ώρα υπηρεσίας (εκτός εάν εξουσιοδοτούνται από την MD Wagering σύμφωνα με τη Διαδικασία Εξαίρεσης (Exception Process) της Tabcorp Wagering ως μέρος των επίσημων καθηκόντων ενός υπαλλήλου). Κάθε μέλος της Ομάδας Ανώτερης Διεύθυνσης (Senior Management Group) πρέπει να ζητά από τα μέλη της άμεσης οικογένειάς του να μην παίζουν ποτέ τζόγο σε προϊόντα της Tabcorp (εκτός των αθροιστικών μηχανών της Tabcorp).

Όλοι οι υπάλληλοι στο λιανικό δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων Αντιπροσώπων, απαγορεύεται να παίζουν τζόγο με την Tabcorp, ή οποιονδήποτε άλλο παροχέα εν ώρα υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προγραμματισμένων διαλειμμάτων) ή κατά οποιαδήποτε άλλη στιγμή στους χώρους εργασίας τους.

Οι αδειοδοτημένοι χώροι που ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την Tabcorp έχουν πολιτικές που απαγορεύουν αυστηρά τον τζόγο από υπαλλήλους εν ώρα υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προγραμματισμένων διαλειμμάτων). Ενθαρρύνουμε αυτούς τους χώρους να έχουν επίσης σε ισχύ πολιτικές σχετικές με τη συμμετοχή υπαλλήλων σε προϊόντα τζόγου στο χώρο τους κατά τη διάρκεια περιόδων που είναι εκτός υπηρεσίας.

3.9 Αναδυόμενη τεχνολογία και νέα προϊόντα

Πριν την εισαγωγή σχετικών νέων προϊόντων ή υπηρεσιών στο ιχνηματισμού, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που κάνουν χρήση αναδυόμενης τεχνολογίας, η Tabcorp Wagering Victoria θα αξιολογεί την πιθανή επίδρασή τους σε συμπεριφορές τζόγου σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για Υπεύθυνο Τζόγο.

Όλα τα νέα προϊόντα και όλες οι νέες υπηρεσίες στοιχηματισμού, όλο το μάρκετινγκ και όλες οι διαφημίσεις αξιολογούνται από την Tabcorp Wagering Victoria για την επίδρασή τους όσον αφορά τον Υπεύθυνο Τζόγο, πριν την κυκλοφορία τους στην αγορά.

3.10 Διαφήμιση, Μάρκετινγκ και Προωθήσεις Προϊόντων

Προς συμμόρφωση με το Πρόγραμμα Ενυπόγραφης Έγκρισης Μάρκετινγκ (Marketing Sign off Program) της Tabcorp Wagering Victoria, η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι κάθε διαφήμιση, μάρκετινγκ ή προώθηση προϊόντων:

- Συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, ρυθμίσεις και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή προώθηση προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετηθεί από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών (Australian Association of National Advertisers)·
- Είναι καλόγουστη (λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών προτύπων που επικρατούν) και δεν είναι προβληματική ή άσεμνη·
- Είναι πραγματολογικά σωστή, ακριβής και ειλικρινής·
- Δεν είναι ψευδής, παραπλανητική ή απάτηλη, και δεν διαστρεβλώνει την πιθανότητα να κερδίσει ο πελάτης ή να εξασφαλίσει οικονομικό κέρδος·
- Δεν απευθύνεται σκόπιμα, σαφώς ή έμμεσα, σε ευάλωτες ή μειονεκτούσες ομάδες και ανηλίκους·
- Δεν θα στοχεύει ή αποσκοπεί να ελκύει ανηλίκους και δεν εμφανίζεται σε συνδυασμό με προσφορά, εκδήλωση ή διαφήμιση εγκατάστασης που αφορά ανηλίκους·

- Δεν προάγει την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια του τζόγου και δεν σχετίζει τον τζόγο με το αλκοόλ.
- Δεν προσφέρει οποιεσδήποτε αμοιβές, προτροπές ή δελτία που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά.
- Έχει τη συγκατάθεση κάθε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι έχει κερδίσει ένα δώρο πριν την έκδοση.
- Είναι κοινωνικά υπεύθυνη.
- Δεν προάγει τον τζόγο ως μέσο χρηματοδότησης των συνηθισμένων αγορών του νοικοκυριού ή του κόστους ζωής ή προς ανακούφιση οικονομικών ή προσωπικών δυσκολιών.
- Δεν δημιουργεί εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση.
- Δεν προάγει τον τζόγο ως μέσο βελτίωσης της κοινωνικής θέσης ή της έμμοιρης απασχόλησης, των κοινωνικών ή των σεξουαλικών προοπτικών.
- Δεν κάνει ισχυρισμούς που σχετίζονται με κέρδος ή δώρα που μπορούν να κερδηθούν οι οποίοι δεν βασίζονται στην πραγματικότητα, αδυνατούν να αποδεχθούν ή υπερβάλλονται.
- Δεν δηλώνει ή υπονοεί ότι η δεξιότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση μιας δραστηριότητας τζόγου.
- Δεν υπερβάλλει τη σχέση μεταξύ της δραστηριότητας τζόγου και του σκοπού για τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθούν τα κέρδη του τζογαδόρου.

Στη Νότιο Αυστραλία, η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νοτίου Αυστραλίας, όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σε εκείνη την Πολιτεία, όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ θα περιλαμβάνουν είτε το συνοπτικό ή το εκτεταμένο προειδοποιητικό μήνυμα Νοτίου Αυστραλίας. Το συνοπτικό προειδοποιητικό μήνυμα είναι *Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα*.

Τα εκτεταμένα προειδοποιητικά μηνύματα είναι

- Γνώριζε πότε να σταματάς. Μην υπερβαίνεις τα όρια. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Σκέψου τα άτομα που έχουν ανάγκη την υποστήριξή σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Μη κυνηγάς αυτά που έχασες. Φύγε. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Μην αφήνεις το παιχνίδι να σε παίζει. Διατήρησε τον έλεγχο σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Διατήρησε τον έλεγχο σου. Φύγε πριν τον χάσεις. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Γνωρίζεις το αποτέλεσμα. Διατήρησε τον έλεγχο σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα

Όπου χρησιμοποιούνται τα εκτεταμένα προειδοποιητικά μηνύματα, θα χρησιμοποιούνται για τουλάχιστον 6 μήνες και μετά θα εναλλάσσονται.

Στη Νότιο Αυστραλία, δεν θα διαφημίζουμε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας στο ραδιόφωνο μεταξύ 6πμ και 8.30πμ Δευτέρα έως Παρασκευή και στην τηλεόραση μεταξύ 4μμ και 7.30μμ Δευτέρα έως Παρασκευή.

Στην Κουηνσλάνδη η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες της Κουηνσλάνδης όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι τα θετικά μηνύματα υπεύθυνου τζόγου εντάσσονται στις διαφημίσεις και τις προωθήσεις προϊόντων μας και ότι εκτίθεται το Λογότυπο και ο αριθμός τηλεφώνου της Γραμμής Βοήθειας Τζόγου Κουηνσλάνδης (Queensland Gambling Helpline Logo).

Το θετικό μήνυμα υπεύθυνου τζόγου είναι *Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα*.

Στη Δυτική Αυστραλία η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες της Δυτικής Αυστραλίας όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις μας περιλαμβάνουν:

- Τον αριθμό τηλεφώνου για την παναυστραλιανή γραμμή βοήθειας προβληματικού τζόγου· και
- Λεπτομέρειες για τον εθνικό ιστότοπο επιγραμμικής συμβουλευτικής υπηρεσίας.

Στη Νέα Νότιο Ουαλία η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νέας Νότιου Ουαλίας όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις μας περιλαμβάνουν:

- Πληροφορίες και Προειδοποιήσεις Τζόγου – Σκέψου! Για τις επιλογές σου Κάλυψε τη Βοήθεια Τζόγου (Gambling Help)·
- Τον αριθμό τηλεφώνου για τη Βοήθεια Τζόγου· και
- Τη διεύθυνση του ιστότοπου της Βοήθειας Τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι συμμορφωνόμαστε με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων:

- Αξιολογούμε τις προϋποθέσεις κάθε Αυστραλιανής δικαιοδοσίας όταν διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και εκπονούμε Καταλόγους Σημείων Ελέγχου των Διαφημίσεων για να χρησιμοποιούνται από υπαλλήλους της Tabcorp Wagering Victoria·
- Γνωστοποιούμε πληροφορίες στους υπαλλήλους μας σχετικά με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων·
- Εκπαιδεύουμε όλους τους υπαλλήλους της Tabcorp Wagering Victoria σχετικά με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων μέσω τόσο της εισαγωγικής κατάρτισης όσο και της συνεχούς κατάρτισης Μάρκετινγκ που διαθέτουμε·
- Θα κάνουμε τις καλύτερες προσπάθειες για να διασφαλίζουμε ότι οι αυτοεξααιρούμενοι πελάτες μας δεν λαβαίνουν αλληλογραφία ή διαφημιστικό υλικό σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας·
- Λειτουργούμε σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ενυπόγραφης Έγκρισης Μάρκετινγκ (Marketing Sign off Program) της Tabcorp Wagering Victoria το οποίο έχει σε εφαρμογή μέτρα για να διασφαλίζει ότι οι διαφημίσεις και οι προωθήσεις προϊόντων μας συμμορφώνονται με αυτές τις δεσμεύσεις. Όλες οι διαφημίσεις και όλο το μάρκετινγκ πρέπει να εγκρίνονται ενυπόγραφα από τον/την Γενικό Διευθυντή Μάρκετινγκ και ένα μέλος της Νομικής Ομάδας Tabcorp Wagering πριν κυκλοφορήσουν στην αγορά.

3.11 Προστασία της Ιδιωτικότητας

Η Tabcorp Wagering Victoria δεσμεύεται από το Νομοθετικό Διάταγμα περί Προστασίας της Ιδιωτικότητας (Privacy Act) 1988 και ενεργεί σύμφωνα με αυτό το Νομοθετικό Διάταγμα. Η Tabcorp Wagering Victoria έχει σε εφαρμογή συστήματα και διαδικασίες που διασφαλίζουν τη συμμόρφωσή μας με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας της Ιδιωτικότητας (National Privacy Principles).

Η Tabcorp Wagering Victoria σέβεται και προστατεύει την ιδιωτικότητα των πελατών μας. Η Πολιτική Προστασίας της Ιδιωτικότητας (Privacy Policy) της Tabcorp Wagering διατίθεται στον ιστότοπό μας www.tab.com.au.

4. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

4.1 Πληροφορίες που διατίθενται σε πελάτες για να τους βοηθούν στην κατανόηση των προϊόντων μας:

- Αυτός ο Κώδικας
- Κανόνες Στοιχημάτων
- Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες μας και συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό, όπως οι "Οδηγοί Ιπποδρομιών (Racing Guides)" μας (διαθέσιμοι από το www.tab.com.au)
- Τα Προγράμματα Αυτοεξαίρεσής μας (Self-Exclusion Programs) και
- Μηχανισμοί Επίλυσης Παραπόνων.

4.2 Πληροφορίες Προϊόντων και Υπηρεσιών

Η απόφαση ενός ατόμου να παίζει τζόγο έγκειται στο άτομο και αντιπροσωπεύει μια επιλογή. Ωστόσο, για να παίρνουν αυτή την απόφαση υπεύθυνα, οι πελάτες μας χρειάζονται την ευκαιρία να ενημερώνονται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας.

Θα διαθέτουμε πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας ούτως ώστε οι πελάτες να είναι σε θέση να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις και να διαλέγουν κατά πόσον θα παίζουν τζόγο ή όχι, σύμφωνα με τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ατομικές τους περιστάσεις.

Οι πελάτες μπορούν να εντοπίζουν πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες της Tabcorp Wagering μέσω του www.tab.com.au ή τηλεφωνώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο της Tabcorp Wagering.

4.3 Αγορά Στοιχημάτων και Πληρωμή κερδών

Για συμμόρφωση με ισχύουσα νομοθεσία, όλα τα στοιχήματα πρέπει να πληρώνονται κατά το χρόνο της αγοράς.

Όλα τα κέρδη πληρώνονται από την Tabcorp Wagering Victoria σύμφωνα με ισχύουσες ρυθμίσεις, κώδικες ή πολιτικές του τομέα και τους Κανόνες Στοιχημάτων μας. Η Tabcorp Wagering Victoria συνιστά οι πελάτες σε καταστήματα TAB να παραλαμβάνουν μεγάλα κέρδη με επιταγή.

Οι πληρωμές για στοιχήματα που κερδίζουν και που έχουν τοποθετηθεί μαζί μας χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικό μέσο στοιχηματισμού (για παράδειγμα, τον λογαριασμό TAB σας) θα πιστώνονται στο λογαριασμό στοιχημάτων των πελατών αμέσως μόλις επιβεβαιώνεται το αποτέλεσμα.

4.4 Πληροφορίες διαθέσιμες όταν τοποθετείτε ένα στοίχημα

Κάθε κατάσταση TAB έχει αντίγραφο των κανόνων στοιχημάτων που σχετίζονται με υποδρομίες, αθλητικά στοίχηματα και το προϊόν Trackside (Trackside Product) που διατίθεται για πελάτες. Αυτοί οι Κανόνες Στοιχημάτων διατίθενται επίσης στα Τερματικά Πληροφοριών Πελατών ή/και στο TAB View που βρίσκονται μέσα σε κάθε κατάσταση στο λιανικό δίκτυο. Εναλλακτικά, διατίθενται στο www.tab.com.au ή, αν οι πελάτες προτιμούν, μπορούν να καλούν το Τηλεφωνικό Κέντρο TAB και αντίτυπο των Κανόνων Στοιχημάτων μπορεί να ταχυδρομείται στους πελάτες.

Όταν ζητηθεί μπορούμε να παρέχουμε σε πελάτες της Tabcorp Wagering Victoria κατάσταση λογαριασμού που τους παρέχει πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό του λογαριασμού στοιχηματισμού τους, συμπεριλαμβανομένων κερδών και ζημιών. Πληροφορίες σχετικές με το ιστορικό του λογαριασμού ενός πελάτη διατίθενται για περίοδο μέχρι και 90 ημέρες από την ημερομηνία της αρχικής συναλλαγής. Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε κατάσταση λογαριασμού τους με σύνδεση στο "My Account (Ο Λογαριασμός Μου)" μέσω είτε του www.tab.com.au, ή, αν οι πελάτες προτιμούν, μπορούν επίσης να καλούν το Τηλεφωνικό Κέντρο της Tabcorp Wagering και να κάνουν αυτή την αίτηση.

Για πελάτες Νότιας Αυστραλίας θα παρέχουμε κατάσταση λογαριασμού κάθε ημερολογιακό μήνα στις περιπτώσεις όπου γίνονται πενήντα ή περισσότερες συναλλαγές τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νότιας Αυστραλίας όταν ζητούν δήλωση λογαριασμού και αυτές παρέχονται λεπτομερώς παρακάτω στην παράγραφο 4.6.

4.5 Μέθη

Η Tabcorp Wagering Victoria λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας δεν διατίθενται σε πελάτες σε κατάσταση μέθης. Όλοι οι υπάλληλοι που έχουν επαφή με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο λιανικό δίκτυο, έχουν εκπαιδευθεί σχετικά με τις υποχρεώσεις τους να μην παρέχουν εξυπηρέτηση σε πελάτες σε κατάσταση μέθης. Το λιανικό μας δίκτυο φέρει επίσης επιγραφές που δηλώνουν ότι η Tabcorp Wagering Victoria δεν θα παρέχει εξυπηρέτηση σε πελάτες σε κατάσταση μέθης.



4.6 Όρια τζόγου

Η Tabcorp Wagering Victoria παρέχει πρόσβαση στο λιανικό της δίκτυο, στο διαδίκτυο και μέσω του τηλεφωνικού μας κέντρου, σε πληροφορίες που βοηθούν τους πελάτες να αναγνωρίζουν ενδείξεις που μπορούν να οδηγήσουν σε υπερβολικές δαπάνες στον τζόγο.

Αυτά περιλαμβάνουν:

- Να παίζουν τζόγο για να αποφεύγουν την αντιμετώπιση προβλημάτων ή απογοητεύσεων
- Να απουσιάζουν από την εργασία ή τις σπουδές για να παίζουν τζόγο
- Να δαπανούν περισσότερο χρόνο παίζοντας τζόγο παρά με την οικογένεια και φίλους
- Να σκέφτονται τον τζόγο κάθε μέρα
- Να παίζουν τζόγο για να κερδίσουν χρήματα, όχι απλώς για διασκέδαση
- Να παίζουν τζόγο για να κερδίσουν πίσω χρήματα που έχασαν στον τζόγο
- Να αισθάνονται κατάθλιψη λόγω του τζόγου
- Να ψεύδονται ή να κρατούν μυστικά σχετικά με τον τζόγο
- Να δανείζονται χρήματα για να παίζουν τζόγο
- Να τσακώνονται με οικογένεια και φίλους για τον τζόγο
- Να παίζουν τζόγο για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από ό,τι προγραμματίζουν αρχικά
- Να παίζουν τζόγο μέχρι να φύγει το κάθε δολλάριο
- Να χάνουν ύπνο λόγω του ότι σκέφτονται τον τζόγο
- Να μην πληρώνουν λογαριασμούς και αντί αυτού να χρησιμοποιούν τα χρήματα για τζόγο
- Να προσπαθούν να σταματήσουν τον τζόγο, αλλά να μη μπορούν
- Να γίνονται κακόκεφοι όταν προσπαθούν να σταματήσουν ή να ελαττώσουν τον τζόγο
- Να προσπαθούν να αυξήσουν τον ενθουσιασμό του τζόγου τοποθετώντας μεγαλύτερα στοιχήματα
- Να παραβαίνουν το νόμο για να παίρνουν χρήματα για να παίζουν τζόγο

Η Tabcorp Wagering Victoria ενθαρρύνει οποιουσδήποτε πελάτες που εκδηλώνουν αυτές τις ενδείξεις να επικοινωνούν με τη Δωρεάν Κλήση Βοήθειας Τζογαδόρων (Gamblers Help Free Call) 1800 858 858 ή να κάνουν ενέργειες για να συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Αυτοεξάιρεσης BetCare της Tabcorp.

Υποστηρίζοντας τη δέσμευση της Tabcorp Wagering Victoria για Υπεύθυνο Τζόγο και την επιθυμία μας να βοηθήσουμε τους πελάτες να παίρνουν μια απόφαση προδέσμευσης, τα λιανικά καταστήματα και οι χώροι της Tabcorp Wagering έχουν αποκλειστικούς Υπαλλήλους Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Officers) που:

- είναι παρόντες κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας
- μπορούν να βοηθούν τους πελάτες να ελέγχουν τη δαπάνη του τζόγου τους
- διευκολύνουν τους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης τζόγου ή
- στο πρόγραμμα εκούσιας αυτοεξάιρεσης BetCare της Tabcorp Wagering

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει επιλογές που διατίθενται για πελάτες ώστε να ελέγχουν τη δαπάνη του τζόγου τους, για παράδειγμα, οι πελάτες έχουν έτοιμη και εύκολη πρόσβαση σε καταστάσεις στοιχημάτων που καταγράφουν:

- όλα τα στοιχήματα
- όλα τα μερίσματα κέρδους
- υπόλοιπο λογαριασμού
- καταθέσεις που έγιναν και που έγιναν (για παράδειγμα, λιανικό κατάστημα, Αυστραλιανό Ταχυδρομείο (Australia Post), επιγραμμικά)
- μέθοδο στοιχήματος που έγινε (για παράδειγμα, τηλέφωνο, επιγραμμικά, λιανικό κατάστημα)
- μέθοδο ανάληψης

Σύμφωνα με νομοθετικές προϋποθέσεις της Νοτίου Αυστραλίας η Tabcorp Wagering Victoria προσφέρει σε πελάτες λογαριασμών Νοτίου Αυστραλίας τη δυνατότητα να θέτουν όρια τζόγου στους λογαριασμούς τους.

Περαιτέρω, η Tabcorp Wagering Victoria είναι σε θέση να προσφέρει σε όλες τους πελάτες λογαριασμών σε άλλες Αυστραλιανές δικαιοδοσίες τη δυνατότητα να θέτουν όρια τζόγου στους λογαριασμούς τους.

4.7 Πληροφορίες διαθέσιμες για πελάτες Νοτίου Αυστραλίας όταν ανοίγουν λογαριασμό ή ζητούν κατάσταση λογαριασμού

Για πελάτες Νοτίου Αυστραλίας, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας καθιέρωσης λογαριασμού ή όταν ζητούν κατάσταση λογαριασμού, η Tabcorp Wagering Victoria θα δηλώνει στους πελάτες Νοτίου Αυστραλίας:

- Ότι οι επιχειρήσεις μας ρυθμίζονται από Κώδικα Συμπεριφοράς
- Ένα εκτεταμένο προειδοποιητικό μήνυμα εναλλασσόμενο κάθε 6 μήνες και
- Ότι παρέχει προφορικές πληροφορίες για το πώς να έχουν πρόσβαση στο υλικό μας για Υπεύθυνο Τζόγο.

5. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

5.1 Παράπονα και Μηχανισμός Επίλυσης

Αν ένας πελάτης ανησυχεί για τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria και επιθυμεί να υποβάλει παράπονο, ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να μας το λένε. Έχουμε σε ισχύ επίσημη Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων (Complaint Management Policy) για να διασφαλίζουμε ότι τα παράπονα των πελατών μας τυγχάνουν του κατάλληλου χειρισμού.

Σύμφωνα με την ακόλουθη Πολιτική Επίλυσης Παραπόνων τα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται στο Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης (Responsible Gambling and Compliance Manager), είτε:

Γραπτός: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email): RGWagering@tabcorp.com.au

Τηλεφωνικά: 02 9218 1441

Ο Διευθυντής Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης:

- Αν οι πελάτες κάνουν το παράπονό τους γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), θα γνωρίζει λήψη του παραπόνου του πελάτη γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του.
- Αν οι πελάτες κάνουν το παράπονο μέσω τηλεφώνου, θα γνωρίζει λήψη του παραπόνου του πελάτη κατά την ώρα που ο πελάτης κάνει το παράπονο.
- Θα διερευνά το παράπονο του πελάτη και θα πληροφορεί τον πελάτη για την έκβαση του παραπόνου του εντός είκοσι εργάσιμων ημερών.
- Αν το παράπονο ενός πελάτη δεν μπορεί να επιλυθεί εντός 14 εργάσιμων ημερών, ο πελάτης θα ενημερώνεται για το νέο χρονοδιάγραμμα για επίλυση.
- Θα διασφαλίζει ότι το Μητρώο Παραπόνων Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering ενημερώνεται.

Θα παρέχουμε στους πελάτες μας την έκβαση του παραπόνου τους με τον πιο κατάλληλο τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη πώς επικοινωνήσαν μαζί μας στην αρχή ή πώς επιθυμεί ο πελάτης να γίνεται επικοινωνία μαζί του. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης επικοινωνήσει μαζί μας δια τηλεφώνου, θα παρέχουμε πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με την έκβαση του παραπόνου του τηλεφωνώντας του.

Αν ένας πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση του Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης σχετικά με το παράπονό του, μπορεί να κάνει ένσταση εναντίον της απόφασης γραπτώς στη διεύθυνση:

Managing Director, Wagering
Tabcorp Holdings
GPO Box 4168
SYDNEY NSW 2001

Η έκταση των παραπόνων θα πρέπει να περιορίζεται σε ισχυριζόμενες παραβάσεις αυτού του Κώδικα.

Στην περίπτωση που ο πελάτης παραμένει ανικανοποίητος με την απόφαση της Tabcorp Wagering Victoria σχετικά με το παράπονό του, θα αναλαμβάνεται ανεξάρτητη αναθεώρηση των αποφάσεων που ελήφθησαν από την Tabcorp Wagering Victoria με έξοδα της Tabcorp Wagering Victoria.

6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ

6.1 Ανήλικοι

Οι υπηρεσίες μας αποσκοπούν να χρησιμοποιούνται από ενήλικους, που ορίζονται ως άτομα ηλικίας 18 ετών ή πάνω. Είναι παράνομο για ανήλικους να παίζουν τζόγο μαζί μας, να έχουν λογαριασμό μαζί μας ή να είναι εγγεγραμμένοι στους ιστότοπους επιγραμμικών στοιχημάτων μας. Απαγορεύουμε αυστηρά στους ανήλικους να παίζουν τζόγο.

Η Tabcorp Wagering Victoria θα λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζει ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας. Πριν ανοίξουν λογαριασμό μαζί μας, οι πελάτες πρέπει να παρέχουν ημερομηνία γέννησης και να βεβαιώνουν ότι είναι πάνω από την ηλικία των 18. Το λιανικό δίκτυο της Tabcorp Wagering Victoria πρέπει να εκθέτει επιγραφές που δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τζόγο.

Έχουμε επίσης κατάλληλες προειδοποιήσεις στους ιστότοπούς μας που δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να βάζουν στοιχήματα επιγραμμικά και δεν μπορούν να εγγράφονται μαζί μας.

Οι όροι και προϋποθέσεις μας δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να στοιχηματίζουν μαζί μας και θέτουν υποχρεώσεις στους πελάτες μας να μην επιτρέπουν σε ανήλικους να στοιχηματίζουν μέσω του λογαριασμού τους ή να μην αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφάλειάς τους.

Το λιανικό δίκτυο έχει διαδικασίες σε ισχύ για έλεγχο της ταυτότητας των ατόμων που ζητούν να αγοράσουν στοιχήματα ή να εισπράξουν μερίσματα, για να διασφαλίζει ότι μόνο άτομα 18 ετών συμμετέχουν σε δραστηριότητες στοιχηματισμού. Όλα τα καταστήματα TAB φέρουν επιγραφές «ανήλικοι» σε όλα τα μέρη όπου τοποθετούνται στοιχήματα, και, αν ισχύει, όπου βρίσκονται μηχανές ATM ή EFTPOS. Δεν υπάρχει γενική απαγόρευση εισόδου ανηλίκων σε χώρο TAB.

Αν κρίνουμε ότι ένας πελάτης έχει ανοίξει λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria και είναι κάτω της ηλικίας των 18, ή εκείνο το άτομο επιτρέπει σε έναν ανήλικο να στοιχηματεί χρησιμοποιώντας το λογαριασμό του, εμείς θα κλείνουμε εκείνους τους λογαριασμούς αμέσως και θα αναφέρουμε το θέμα στην Επιτροπή Κινδύνου και Συμμόρφωσης (Risk and Compliance Committee) της Tabcorp. Η Tabcorp Wagering Victoria θα αναφέρει οποιεσδήποτε παραβάσεις των πολιτικών μας αναφορικά με ανήλικους που στοιχηματίζουν μαζί μας στον κατάλληλο πολιτειακό ρυθμιστή όπου συνέβη η φερόμενη παράβαση.

Αν έχετε λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria και τα παιδιά σας έχουν πρόσβαση στον Η/Υ που χρησιμοποιείτε για πρόσβαση στον ιστότοπο www.tab.com.au, ενθαρρύνουμε τους πελάτες να καταφορτώσουν και να εγκαταστήσουν ένα από τα δημοφιλή πακέτα λογισμικού προστασίας παιδιών, όπως το Net Nanny ή το Cyber Patrol. Αυτό το λογισμικό θα βοηθά να προλαμβάνεται η πρόσβαση των ιστότοπων μας από παιδιά.



6.2 Το Περιβάλλον Τζόγου

Τα λιανικά καταστήματα της Tabcorp Wagering Victoria έχουν εγκαταστημένες τηλεοπτικές οθόνες που επιτρέπουν στους πελάτες να βλέπουν τηλεοπτικές εκπομπές υποδρομών. Αυτές οι υποδρομές είναι προγραμματισμένες καθόλη την διάρκεια της ημέρας. Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν αυτές τις προγραμματισμένες υποδρομές για να διασφαλίζουν ότι είναι ενήμεροι του χρόνου που περνά.

Επιπλέον, παρέχονται σε Αντιπροσώπους και τους υπαλλήλους τους τριμηνιαίες υπενθυμίσεις των υποχρεώσεών τους να διασφαλίζουν ότι χειρίζονται και παρακολουθούν το περιβάλλον τους για πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημά τους για μεγάλες χρονικές περιόδους. Οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους ενθαρρύνονται να μιλούν άμεσα με τέτοιους πελάτες για να διασφαλίζουν ότι έχουν υπόψη τους το πέρασμα του χρόνου.

7. ΣΤΗΡΙΞΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

7.1 Συνεργασία με το κοινωνικό σύνολο

Προς επιδίωξη των ανώτατων προδιαγραφών φροντίδας του πελάτη, και προς ενίσχυση της κατανόησής μας όσον αφορά τον προβληματικό τζόγο, συνεργαζόμαστε επίσημα σε τριμηνιαία βάση, ή πιο συχνά όπως απαιτείται, με υπηρεσίες στήριξης σχετικές με τον προβληματικό τζόγο, κοινοτικές ομάδες, και όλα τα σχετικά επίπεδα κυβέρνησης και ομάδες του τομέα.

Η διαδικασία μέσω της οποίας συνεργαζόμαστε με τους συμβούλους προβληματικού τζόγου έχει ως ακολούθως:

- Ανεπίσημη και συνεχή επικοινωνία δια τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιδίωξη των συμβουλών και παρατηρήσεων τους σε σχέση με το πρόγραμμά μας περί αυτοεξαίρεσης, το πρόγραμμα παραπομπής και τον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου
- Επίσημη επικοινωνία δια τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιδίωξη συμβουλών και παρατηρήσεων σχετικά με τον Κώδικά μας Υπεύθυνου Τζόγου (σύμφωνα με την υποχρέωσή μας να αναλαμβάνουμε Ετήσια Αναθεώρηση του Κώδικά μας Υπεύθυνου Τζόγου).
Σημειώστε ότι αυτοί οι Βικτωριανοί οργανισμοί Προβληματικού Τζόγου περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται στους οργανισμούς Βοήθεια Τζογαδόρων (Gamblers Help), Στρατός της Σωτηρίας (Salvation Army) και άλλους οργανισμούς που μπορεί να υπάγονται στο γενικό φορέα συμβούλων προβληματικού τζόγου.
- Ο Διευθυντής Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering προσέρχεται, παρουσιάζει και συνεργάζεται σε συμβουλευτικά φόρουμ προβληματικού τζόγου σε όλη τη Βικτώρια καθόλη τη διάρκεια του χρόνου και παρευρίσκεται επίσης στο συνέδριο του Εθνικού Συνδέσμου Μελετών Τζόγου (National Association for Gambling Studies (NAGS)) σε ετήσια βάση.

7.2 Υπηρεσίες στήριξης

Εντός του λιανικού δικτύου, ζητούμε έναν ανώτερο υπάλληλο (κατά προτίμηση τον Αντιπρόσωπο) να ενεργεί ως σημείο επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικές με υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου και θέματα που σχετίζονται με υπεύθυνο τζόγο.

Το λιανικό δίκτυο Tabcorp Wagering Victoria εκθέτει μηνύματα υπεύθυνου τζόγου και διαθέτει πληροφορίες για υπηρεσίες στήριξης τζόγου για άτομα ή/και τις οικογένειές τους σχετικά με το πού να εξασφαλίζουν βοήθεια για να ελέγχουν ένα πρόβλημα τζόγου. Μερικές από αυτές τις επιγραφές απαιτούνται δια νόμου, και μερικές δημιουργούνται από την Tabcorp Wagering Victoria και εκθέτονται εθελοντικά εντός του λιανικού δικτύου. Οι πληροφορίες και τα μηνύματα που διατίθενται θα αναθεωρούνται και αν απαιτείται θα ενημερώνονται σε ετήσια βάση.

Επιγραφές Υπεύθυνου Τζόγου εκθέτονται σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά στοιχήματα και, αν το κατάστημα έχει εγκατάσταση ATM ή EFT POS, θα εκθέτεται επιγραφή Υπεύθυνου Τζόγου σ' εκείνο το σημείο.

Διαθέτουμε πληροφορίες για υπεύθυνο τζόγο στο www.tab.com.au καθώς επίσης για πού και πώς να ζητάτε βοήθεια για πρόβλημα σχετικό με τζόγο.



7.3 Πρόγραμμα Εκούσιας Αυτοεξαίρεσης - BetCare - της Tabcorp Wagering Victoria

Η Tabcorp Wagering Victoria διαχειρίζεται ένα πρόγραμμα εκούσιας αυτοεξαίρεσης, το BetCare. Το BetCare αποτελεί συστατικό κλειδί της στρατηγικής Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria. Όλα τα καταστήματα (συμπεριλαμβανομένων όλων των αδειοδοτημένων χώρων) στο λιανικό δίκτυο TAB πρέπει να συμμετέχουν στο πρόγραμμα BetCare.

Το BetCare είναι ένα εκούσιο σχέδιο υπό τη διαχείριση της Tabcorp Wagering Victoria και αποσκοπεί να βοηθά πελάτες που έχουν αναγνωρισμένο πρόβλημα τζόγου.

Οι πελάτες μπορούν να εξαιρούνται από μέχρι και 15 Αντιπροσωπείες TAB και αδειοδοτημένους χώρους στη Βικτώρια. Η αρχική περίοδος αυτοεξαίρεσης είναι ένα ελάχιστο 6 μηνών έως ένα αόριστο χρονικό διάστημα.

Η Tabcorp Wagering Victoria διαθέτει, όταν ζητηθεί:

- Πληροφορίες για το πώς να εξασφαλίζεται πρόσβαση στο πρόγραμμα αυτοεξαίρεσης, συμπεριλαμβανομένων πώς να υποβάλλεται αίτηση, ποιες διαδικασίες περιλαμβάνονται, ποιες πληροφορίες και έντυπα πρέπει να παρέχουν οι πελάτες, και πληροφορίες επικοινωνίας για υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου.
- Κατόπιν αίτησης θα επιτρέπουμε επίσης στους πελάτες να αυτοεξαίρουνται από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας μέσω των τηλεφωνικών και επιγραμμικών μονάδων μας.

Η Tabcorp Wagering Victoria αφαιρεί επίσης αυτοεξαιρούμενα άτομα από τις βάσεις δεδομένων μας για ταχυδρομική προώθηση προϊόντων.

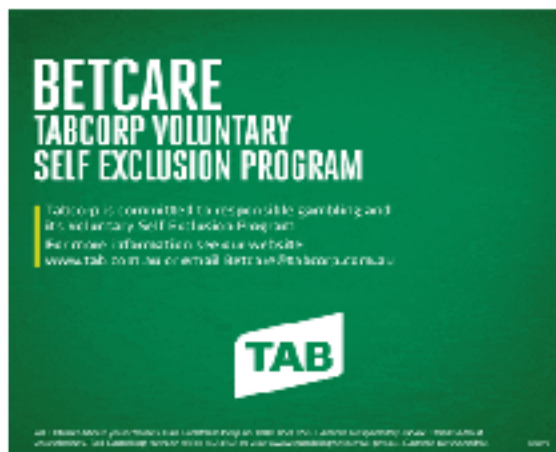
Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι κάθε προσέγγιση από πελάτη σχετικά με αυτοεξαίρεση δια τηλεφώνου ή επιγραμμικά απαντάται μέσα σε 24 ώρες από τη στιγμή που γίνεται η προσέγγιση.

Η BetCare επιτρέπει την πρόβλεψη για άμεση παραπομπή οποιουδήποτε πελάτη που την ζητά στη συμβουλευτική υπηρεσία της πολιτείας του.

Όπου ένας πελάτης ζητά ανάκληση της ιδιότητάς του ως αυτοεξαιρούμενος, οι πελάτες απαιτείται να βεβαιώνουν ότι έχουν κάνει ενέργειες για να ζητήσουν βοήθεια για το πρόβλημά τους με το τζόγο. Όπου ένας πελάτης έχει ζητήσει αόριστη εξαίρεση και αργότερα επιθυμεί να ανακαλέσει την «ιδιότητα του αορίστου» που ισχύει, αυτοί οι πελάτες πρέπει να προσκομίσουν στην Tabcorp Wagering Victoria σημείωση από εγγεγραμμένη συμβουλευτική υπηρεσία τζόγου που να δηλώνει ότι το άτομο μπορεί να επαναρχίσει να κατέχει λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria. Άλλοι πελάτες πρέπει είτε να προσκομίζουν αυτή τη σημείωση από εγγεγραμμένη συμβουλευτική υπηρεσία τζόγου ή να υπογράφουν μια Πράξη Αποδέσμευσης (Deed of Release) που βεβαιώνει ότι έχουν ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημα του τζόγου τους.

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει ολοκληρωμένες πολιτικές και διαδικασίες σε ισχύ για το BetCare, όπως, αναφορά συμβάντος (δηλ., αν ο πελάτης παραβεί την ιδιότητα αυτοεξαίρεσής του, οι υπάλληλοι στο λιανικό δίκτυο είναι υποχρεωμένοι να το αναφέρουν στην Tabcorp Wagering), αποθήκευση δεδομένων και ταυτοποίηση και διαχείριση αυτοεξαίρουμένων πελατών.

Η Ρυθμιστική Ομάδα της Tabcorp Wagering αναθεωρεί τη λειτουργία του BetCare σε ετήσια βάση.



Πληροφορίες σχετικά με το BetCare μπορούν να λαμβάνονται:

- Τηλεφωνικώς: BetCare 1800 882 876
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email): betcare@tabcorp.com.au
- Διαδικτυακά: www.tab.com.au/ και επιλέξτε Responsible Gambling (Υπεύθυνος Τζόγος) ή Self Exclusion (Αυτοεξαίρεση)
- Σε λιανικά καταστήματα: Όλα τα καταστήματα TAB μπορούν να βοηθούν τους πελάτες με πληροφορίες

Η Tabcorp Wagering Victoria είναι δεσμευμένη στον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου που διαθέτει.

Για περισσότερες πληροφορίες δείτε τον ιστότοπό μας www.tab.com.au ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) RGWagering@tabcorp.com.au

Πρόσβαση στη Βοήθεια Τζογαδόρων (Gamblers Help) καλώντας το 1800 858 858

8. ΟΡΙΣΜΟΙ

Κώδικας	Κώδικας σημαίνει αυτό τον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria όπως έχει υιοθετηθεί από εμάς κατά την Ημερομηνία Έναρξης.
Ημερομηνία έναρξης	Ημερομηνία έναρξης είναι η ημερομηνία από την οποία ανακοινώνουμε επισήμως ότι έχουμε υιοθετήσει αυτό τον Κώδικα και, σε σχέση με οποιασδήποτε επακόλουθες τροποποιήσεις που γίνονται σε αυτό τον Κώδικα, σημαίνει την ημερομηνία από την οποία ανακοινώνουμε δημόσια ότι έχουμε υιοθετήσει εκείνες τις τροποποιήσεις.
Ηλεκτρονική μονάδα	Ηλεκτρονική μονάδα είναι μονάδα μέσω της οποίας προσφέρουμε ηλεκτρονικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχητισμού μας, συμπεριλαμβανομένων μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου.
Τζόγος	Ο Τζόγος περιλαμβάνει το στοιχηματισμό χρημάτων σε προϊόντα και υπηρεσίες στοιχημάτων συμπεριλαμβανομένων επιγραμμικών μέσω στοιχηματισμού.
Λογαριασμός Τζόγου	Ο Λογαριασμός Τζόγου είναι ένας λογαριασμός που δημιουργείται με μας για διεξαγωγή επιγραμμικών ή τηλεφωνικών στοιχημάτων.
Ανήλικος	Ανήλικος – άτομο κάτω της ηλικίας των 18 ετών.
Πιθανότητες	Πιθανότητες – η θεωρητική πιθανότητα να συμβεί ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα ή γεγονός.
Ιστότοπος επιγραμμικού στοιχηματισμού	Ιστότοπος επιγραμμικού στοιχηματισμού – ιστότοπος που μας ανήκει, τον διαχειριζόμαστε ή τον λειτουργούμε, μέσω του οποίου προσφέρονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες στοιχηματισμού μας συμπεριλαμβανομένου του www.tab.com.au
Προβληματικός τζόγος	Προβληματικός τζόγος συμβαίνει όταν άτομα δυσκολεύονται να ελέγχουν τις δραστηριότητες του τζόγου τους, ιδιαίτερα την έκταση και συχνότητα του τζόγου και την ποσότητα χρόνου αναψυχής που δαπνάζεται στο τζόγο. Οι αρνητικές επιδράσεις μπορεί να περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Υπερβολικές οικονομικές απώλειες σε αναλογία προς τους πόρους εισοδήματός τους ▪ Αρνητική προσωπική επίδραση στον/στην πελάτη, την οικογένειά του/της και τους φίλους του/της ▪ Αρνητική επίδραση σε εργοδότες και απόδοση εργασίας.
Υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου	Ο όρος Υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου αναφέρεται σε καταρτισμένους επαγγελματίες, όπως ψυχολόγους, συμβούλους και κοινωνικούς λειτουργούς, που παρέχουν εμπιστευτική συμβούλευση σε άτομα ή/και στις οικογένειές τους σε σχέση με πρόβλημα σχετικό με τον τζόγο. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν τη Βοήθεια Τζογαδόρων (Gambler's Help), τη Γραμμή Βοήθειας (Lifeline) και άλλες σχετικές υπηρεσίες.

Υπεύθυνος τζόγος	Υπεύθυνος τζόγος συμβαίνει σε ρυθμιζόμενο περιβάλλον όπου η δυνατότητα βλάβης σχετικής με τον τζόγο ελαχιστοποιείται και τα άτομα λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις για τη συμμετοχή τους στο τζόγο. Υπεύθυνος τζόγος συμβαίνει ως αποτέλεσμα των συλλογικών πράξεων και της αμοιβαίας ευθύνης ατόμων, κοινοτήτων, του τομέα τζόγου και της κυβέρνησης για επίτευξη αποτελεσμάτων που είναι κοινωνικά υπεύθυνα και ανταποκρίνονται σε θέματα που ενδιαφέρουν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.
Λιανικό Δίκτυο	Χώρος – χώρος ή κατάσταση (είτε ανήκει, λειτουργεί ή διαχειρίζεται από εμάς είτε όχι) μέσω του οποίου τα προϊόντα ή/και οι υπηρεσίες στοιχηματισμού μας προσφέρονται ή διανέμονται συμπεριλαμβανομένων: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ξενοδοχείων, αδειοδοτημένων κλαμπ και αντιστροφικών ▪ Καναλιών διανομής στοιχηματισμού στον υπτόδρομο και ▪ Καταστημάτων TAB.
Εκούσια αυτοεξαίρεση	Εκούσια αυτοεξαίρεση – απαγόρευση με πρωτοβουλία του πελάτη από συγκεκριμένα προϊόντα, υπηρεσίες ή χώρους τζόγου.
Προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού	Προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού - οποιαδήποτε δραστηριότητα ή σχέδιο τζόγου εξουσιοδοτημένη/ο σύμφωνα με νόμο στοιχημάτων.
Στοιχείμα ή στοιχηματισμός	Στοιχείμα ή στοιχηματισμός – τοποθέτηση στοιχήματος στο αποτέλεσμα ενός υποδρομικού, αθλητικού ή άλλου συμβάντος σε ένα χώρο ή δια ηλεκτρονικού μέσου.
Εμείς, εμάς και μας	Εμείς, εμάς και μας αναφέρεται στην εταιρία Tabcorp Wagering Victoria.
Κέρδη	Κέρδη – το ποσό χρημάτων που κερδίζεται σε προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού.
Εσύ και σου	Εσύ και σου – πρόσωπο στο οποίο παρέχουμε ένα προϊόν στοιχηματισμού.