The Cardinia Club

Codice di condotta per il gioco responsabile

2012

Versione 1.1

Approved by the VCGLR
27 June 2012

Cardinia Club
Codice di condotta per il gioco responsabile

1. Messaggio per il gioco responsabile

Questa sede garantisce i massimi standard di attenzione al cliente e assistenza responsabile al gioco a tutti i nostri avventori ed espone il seguente messaggio relativo al gioco responsabile alla cassa e/o all'ingresso alla sala da gioco in modo tale che sia chiaramente visibile ovunque la sede fornisce i prodotti da gioco:

Questa sede si impegna per il benessere di avventori, dipendenti e, più in generale della comunità in cui opera. Si sforza di fornire tutti i servizi in modo responsabile e sostenibile provvedendo a tutti i mezzi affinché i nostri avventori possano scegliere in modo informato ed esercitare una scelta consapevole razionale e sensibile sulla base delle circostanze personali e individuali. Come parte di questo impegno, questa sede ha adottato un Codice di condotta per il gioco responsabile esaustivo e un Programma di auto-esclusione, oltre a fornire le risorse necessarie, sia finanziarie che umane, per supportare la corretta applicazione e l'adempimento del Codice in tali locali.

Il nostro Codice di condotta per il gioco responsabile descrive come forniamo e continuiamo a fornire i servizi di gioco in modo dinamico, divertente e socialmente gratificante.

2. Redazione del codice

Il Codice di condotta per il gioco responsabile the Cardinia Club è stato redatto per nostro conto da Leigh Barrett & Associates Pty Ltd ed è stato reso facilmente disponibile per l'adozione e l'integrazione nelle nostre operazioni commerciali di gioco. È un documento di immediata comprensione ed è stato redatto in modo tale da consentire una comprensione facile da parte dei nostri avventori e una semplice interpretazione e spiegazione da parte del nostro personale. È stato steso nell'intento di essere scritto in semplice lingua inglese e presentato in modo tale che sia accessibile a tutti gli avventori, compresi quelli con esperienze diverse sia culturali che linguistiche.

Il Codice è supportato da un Manuale di procedure e politiche per il gioco responsabile che viene fornito a ogni membro del personale della sede al momento dell'assunzione.

3. Disponibilità

Un copia del Codice di condotta sarà resa disponibile in forma scritta agli avventori su richiesta. Un cartello informativo per gli avventori su come ottenere una copia verrà esposto all'ingresso della sala da gioco o alla cassa della sala da gioco.

Il Codice sarà inoltre disponibile sul sito web di the Cardinia Club (se la sede dispone di un sito web) anche nelle varie lingue della comunità tra cui la lingua greca, italiana, cinese, vietnamita, araba, turca e spagnola.

La sede garantisce che il Registro del gioco responsabile è facilmente disponibile per ogni persona autorizzata o ispettore VCGLR su richiesta.

4. Definizioni

I termini impiegati nel presente Codice di condotta per il gioco responsabile della sede di gioco sono conformi alla *Legge* dello Stato del Vittoria del 2003 *sulla regolamentazione del gioco* (la Legge) salvo che il contesto richieda altrimenti o che si manifesti l'intenzione contraria.

- **"Norme" indica le *Norme sulla regolamentazione del gioco* del 2005 dello Stato del Vittoria, versione attuale.**
- **"Sede" indica la sede di gioco, the Cardinia Club.**
- **"Codice" indica questo specifico Codice di condotta per il gioco responsabile.**
- **"ICRP" Indica il processo indipendente di risoluzione dei reclami (Independent Complaints Resolution Process - ICRP) come definito al punto 12.**
- **"Funzionario per il gioco responsabile" indica la persona responsabile dell'amministrazione del Codice e dell'ICRP presso la sede.**
- **"EGM" indica la macchina da gioco elettronica.**
- **"PID" indica le informazioni al giocatore visualizzate sugli schermi delle macchine da gioco elettroniche.**
- **"Persona designata" indica la persona incaricata, secondo il punto 9, responsabile di fornire le informazioni sul Codice agli avventori per tutto il tempo in cui la sede fornisce i prodotti e i servizi da gioco.**
- **"Avventori" indica i clienti, i membri e i visitatori.**
- **"Registro del gioco responsabile", o RGR, indica il registro conservato dalla sede in cui vengono registrate le informazioni necessarie secondo il Codice e può contemporaneamente contenere i registri delle bevande alcoliche e/o AML/CTF.**
- **"Minore" indica una persona con età inferiore a diciotto (18) anni.**
- **"Modulo di revisione" indica il/i modulo/i necessario/i da completare annualmente dalla sede secondo il punto 17.**

5. Informazioni sul gioco responsabile

Secondo il Codice, quando la sede è tenuta a:

- **fornire le informazioni agli avventori, oppure**
- **rendere disponibili le informazioni agli avventori, oppure**
- **esporre le informazioni,**

si agirà come indicato di seguito:

- **esponendo poster adeguati, brochure informative e/o avvisi convenienti nelle aree in cui la sede fornisce i prodotti da gioco e l'espositore sarà chiaramente visibile e accessibile agli avventori in tali aree; e/o**
- **mettendo a disposizione le brochure informative agli avventori in modo che possano essere prelevate su loro iniziativa o su richiesta; e/o**
- **rendendo disponibili le informazioni sul sito web della sede**

(a seconda di quale sia il metodo più adeguato ed efficace).

Questa sede fornisce un programma di auto-esclusione. Per ulteriori informazioni su tale programma, gli avventori possono parlare con il Funzionario per il gioco responsabile o con la persona designata oppure prendere una copia della brochure di auto-esclusione esposta nella sede.

5.1 Informazioni esposte

Questa sede espone le informazioni sul gioco responsabile in varie forme, compreso le brochure informative e gli schermi PID (Player Information Displays) delle macchine da gioco elettroniche (EGM), incluse anche le informazioni previste dalla Legge e dalle Normative.

Le seguenti informazioni sul gioco responsabile saranno rese disponibili agli avventori;

a. come giocare responsabilmente;

b. come prendere e mantenere una decisione sul limite di gioco;

c. le limitazioni che si applicano al pagamento delle vincite mediante assegno e la fornitura di credito o il prestito di denaro per scopi di gioco;

d. il programma di auto-esclusione disponibile agli avventori.

5.2 Altre informazioni sul gioco responsabile

Questa sede fornisce agli avventori ulteriori informazioni relative al gioco responsabile, tra cui:

a. come accedere al sito web del governo del Commonwealth "Money Smart" www.moneysmart.gov.au (o sito web sulla pianificazione del bilancio interno governativo simile); e

b. come i giocatori e le loro famiglie o amici possono trovare i servizi di supporto al gioco e i programmi di auto-esclusione e il sito web di supporto ai problemi legati al gioco del governo statale www.problemgambling.vic.gov.au.

Nel caso in cui la sede abbia un sito web i link al sito web summenzionato verranno visualizzati sul sito web della sede.

6. Informazioni sui prodotti da gioco

Le norme per ogni gioco delle macchine da gioco elettroniche (EGM), comprese le possibilità di vincita, sono disponibili sugli schermi PID della macchina.

Le informazioni su come visualizzare le schermate PID sono disponibili chiedendo a ogni membro del personale di gioco e/o leggendo la brochure sulle visualizzazioni delle informazioni al giocatore (PID), disponibile nella sala da gioco.

7. Informazioni sul programma di fidelizzazione del cliente

Ogni volta che il programma di fidelizzazione del cliente viene periodicamente offerto da questa sede una brochure verrà resa disponibile agli avventori riportando in dettaglio le informazioni adeguate sul particolare programma di fidelizzazione del cliente disponibile per i partecipanti.

Tali informazioni comprenderanno le norme del programma di fidelizzazione tra cui i tempi e le modalità di accumulo dei premi, la scadenza e il riscatto. Gli avventori che partecipano saranno informati sui benefici guadagnati come parte del programma di fidelizzazione

mediante una dichiarazione scritta o un messaggio di posta elettronica almeno una volta all'anno. Le persone auto-escluse non possono unirsi o rientrare in nessun programma di fidelizzazione. Tutte le comunicazioni scritti ai membri del programma di fidelizzazione includeranno la seguente dichiarazione:

Si consiglia vivamente di impostare limiti sensibili sul tempo e sul denaro da spendere nel gioco e di rimanere entro tali limiti. Chiedere al personale di gioco eventuale assistenza in caso di problemi di qualsiasi natura nel gioco compreso nell'impostazione e nel rispetto dei limiti.

8. Strategia per i limiti di gioco

Questa sede incoraggia gli avventori che giocano con le macchine da gioco elettroniche ad impostare limiti di denaro e tempo secondo le circostanze individuali.

I cartelli e le brochure sul gioco responsabile nella sala da gioco e su tutte le macchine da gioco elettroniche aiuteranno un cliente che decide di porre dei limiti al gioco impostando una limitazione e non superandola. I membri del personale di gioco devono essere disponibili per discutere su come accedere all'aiuto nell'impostazione e su come rispettare i limiti, nonché su come accedere all'aiuto per identificare eventuali "tranelli" che portano a superare tali limiti nel gioco.

La sede renderà disponibile anche le informazioni su tutti gli aspetti di accesso ai vari servizi di supporto al gioco e/o al sito web del governo statale www.problemgambling.vic.gov.au agli avventori, alle loro famiglie e ai loro amici.

Tutte le macchine da gioco elettroniche di questa sede consentono a un giocatore di conoscere il tempo e la quantità di denaro speso durante una sessione di gioco. Le informazioni su come attivare il monitoraggio della sessione sono disponibili dal personale della sede e anche nella brochure PID disponibile nella sede. Tali informazioni sono disponibili su ogni macchina da gioco elettronica per supportare un cliente che abbia preso o desideri prendere una decisione per limitare il proprio gioco.

Questa sede rispetta tutte le normative relative alle limitazioni di gioco relativamente alle macchine da gioco.

9. Interazione con gli avventori

L'interazione tra il personale e gli avventori è considerata da questa sede come un elemento essenziale nella promozione dell'attenzione al cliente/gioco responsabile.

Il personale di questa sede si impegna a fornire in modo coerente elevati livelli di servizio al cliente e di attenzione al cliente, compresa la costante consapevolezza delle esigenze degli avventori e della responsabilità della sede nei confronti del Gioco responsabile. Il personale di gioco riceve una formazione sul Codice al momento dell'assunzione e successivi corsi di aggiornamento.

Questa sede dispone di un Coordinatore per il gioco responsabile e tutti i Responsabili/Supervisori di gioco vengono nominati come Funzionari del gioco responsabile nella sede. Il Coordinatore e i Funzionari sono consapevoli delle responsabilità della loro posizione, di come eseguire le proprie mansioni e di chi è sempre disponibile per gestire qualsiasi questione relativa al gioco responsabile/attenzione al cliente non appena la sede è aperta.

Tutti i membri del personale sono consapevoli dell'identità della persona designata per ogni turno di lavoro.

Chiunque approcci un membro del personale per informazioni sui servizi relativi ai problemi legati al gioco o dimostri di avere un problema con il gioco, verrà indirizzato al Funzionario per il gioco responsabile per assistenza personale e per qualsiasi azione necessaria.

Qualsiasi cliente che dimostri segni di malessere o comportamento inaccettabile può essere approcciato dalla persona designata che offrirà eventuale assistenza in modo utile e in maniera molto confidenziale.

Per comportamento inaccettabile si intende (senza alcuna limitazione):

- **Atteggiamento aggressivo**
  - **Colpi a una macchina/pulsanti con forza anomala;**
  - **Grida nei confronti della macchina o di altre persone nella sala da gioco;**
  - **Maltrattamento del personale e/o di altri avventori; e**
  - **Atteggiamento minaccioso.**
- **Emotività**
  - **Episodi di pianto in qualsiasi punto della sede anche presso una macchina da gioco elettronica;**
  - **Aspetto estremamente triste o depresso nella sede;**
  - **Sudorazione anomala durante il gioco con una macchina da gioco elettronica;**
  - **Aspetto molto agitato nella sede; e**
  - **Reclami continui nei confronti del personale**
- **Isolamento**
  - **Nessuna risposta all'interazione con il personale;**
  - **Nessuna risposta agli avvenimenti nella sede che normalmente attirerebbero l'attenzione di un cliente;**
- **Aspetto**
  - **Tentativo di indossare un travestimento per non essere riconosciuto; e**
  - **Riduzione generale di igiene/cura personale nel tempo**
- **Gioco eccessivo**
  - **Gioco quotidiano con le macchine da gioco elettroniche;**
  - **Gioco continuo per oltre 3 ore con le macchine da gioco elettroniche; e**
  - **Nessun desiderio di lasciare al momento della chiusura della sede.**
- **Richiesta di denaro per il gioco**
  - **Richiesta al personale per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità);**
  - **Richiesta ad altri avventori per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità); e**
  - **Tentativo di vendere beni o servizi nella sede.**

Il processo per interagire con tali avventori comprende l'assistenza valutata da caso a caso, la valutazione adeguata da parte del personale della sede tra cui la persona designata. Tale interazione può assumere la forma di:

i. **avvicinamento al cliente o visitatore e tentativo di impegnare il cliente o il visitatore nell'interazione sociale;**

ii. **incoraggiamento del cliente a considerare le offerte di alimenti o bevande disponibili nella sede che consentirebbe un'interruzione del gioco della macchina da gioco;**

iii. **offerta al cliente di bibite gratuite (per esempio una tazza di tè o caffè) in un'area più tranquilla, più privata della sede da gioco in cui il cliente può essere ricevere tutte le informazioni rilevanti e accesso per supportare i servizi, tra cui l'auto-esclusione e la consulenza finanziaria, in modo confidenziale;**

iv. offerta di assistenza adeguata compreso l'uso di un telefono per contattare famiglia o un amico;

v. assistenza al cliente con modalità di trasporto per tornare a casa;

vi. nessuna azione se nell'opinione ragionevole della persona designata qualsiasi interazione con il cliente o visitatore non sia sicura.

I contatti con gli avventori da parte del Funzionario del gioco responsabile vengono registrati nel Registro del gioco responsabile e comprendono i dettagli dell'azione intrapresa. La sede fornirà una formazione a tutti i dipendenti che eseguono le mansioni di persona designata. Le persone designate saranno formate al fine di conoscere gli indicatori dei problemi legati al gioco e le risposte adeguate ad un comportamento problematico insieme con i requisiti dei Principi nazionali sulla privacy.

Il contenuto di tale registro è coperto dalla Legge sulla privacy e la persona designata garantirà la conformità con i Principi nazionali sulla privacy.

I dettagli da riportare nel Registro comprendono:

i. la data e l'ora dell'incidente o dell'evento;

ii. i nomi dei membri del personale coinvolti;

iii. il nome del cliente interessato (se disponibile o adeguato);

iv. un profilo o descrizione dell'incidente o dell'evento;

v. l'azione intrapresa dal personale (per esempio la fornitura di aiuto del giocatore / informazioni di auto-esclusione).

La sede inoltre rispetta le leggi e le normative sulla somministrazione responsabile di bevande alcoliche.

10. Interazione con il personale della sede

La sede si preoccupa di garantire la sicurezza di tutto il personale e di mantenere l'integrità percepita dei prodotti da gioco venduti dal club.

Secondo la legge, i dipendenti di questa sede non sono ammessi a giocare sulle macchine da gioco, al Keno, ad acquistare biglietti della lotteria o a dedicarsi alle scommesse durante il loro impiego.

La sede ha una politica relativamente ai dipendenti che acquistano i prodotti da gioco (incluso il gioco nelle macchine da gioco) e una copia di tale politica è inclusa nel Manuale delle procedure e delle politiche del gioco responsabile della sede e nel libretto del personale e allegata a tutte le copie del Codice che vengono distribuite.

Qualsiasi membro del personale che indichi a qualsiasi altro membro del personale o direttamente alla persona designata che può avere un problema legato al gioco verrà fornito un pieno supporto di consulenza e informazioni relative ai problemi legati al gioco dall'operatore della sede (persona responsabile rilevante) in modo confidenziale. Nel determinare quale azione sia adeguata in eventuali situazioni che coinvolgano un membro del personale, la sede garantirà che ogni tentativo venga realizzato per mantenere una certa discrezione e per attirare la minor attenzione possibile sulla situazione e sul membro del personale. Il membro del personale sarà incoraggiato a perseguire le mansioni non di gioco ovunque disponibili nella sede.

L'azione intrapresa secondo questo punto sarà registrata nella documentazione di assunzione del membro del personale e non nel Registro del gioco responsabile. Le copie di qualsiasi

inclusione sulla documentazione di assunzione del dipendente realizzato secondo questo punto saranno rese disponibili agli ispettori VCGLR su richiesta.

Le sessioni di sviluppo professionale del gioco responsabile per tutto il personale saranno svolte su base annuale insieme con l'organizzazione di formazione adeguata tra cui il Servizio locale di assistenza al giocatore e altri servizi come previsto dalla sede.

Le informazioni sui servizi di assistenza ai problemi legati al gioco problematico e sul gioco responsabile saranno incluse nel pacchetto di assunzione/libretto del personale fornito a tutti i dipendenti all'inizio dell'impiego nella sede.

Se la sede adotta una politica diversa da quella prevista sopra la sede deve informare il VCGLR per iscritto della modifica della politica e deve attendere l'approvazione della politica della sede prima di implementarla.

11. Interazione con i servizi di assistenza per i problemi legati al gioco

Questa sede si impegna a mantenere forti legami e un contatto regolare con i servizi di supporto locali per i problemi legati al gioco ed enti correlati.

La sede renderà disponibile agli avventori varie pubblicazioni e i contatti del Servizio locale di assistenza ai giocatori e/o dei relativi servizi di supporto ai problemi legati al gioco.

Il personale esperto di questa sede avvierà degli incontri ad intervalli regolari (almeno ogni anno) con l'assistenza locale ai giocatori e i lavoratori di supporto della sede designati (VSW) dal relativo servizio locale di assistenza ai giocatori.

- **Esempi di tali incontri possono comprendere:**
  - **riunioni in una sessione annuale di formazione per il personale tenute dal servizio locale di assistenza ai giocatori;**
  - **incontri tra l'Operatore/Responsabile della sede e il servizio di assistenza ai giocatori o VSW designato, oppure**
  - **contatto regolare via email ai servizi di supporto.**

La sede registrerà i dettagli di tutti i contatti con i servizi di assistenza ai giocatori e/o altri servizi di supporto per i problemi legati al gioco nella cartella delle Procedure e Politiche del gioco responsabile. I dettagli degli incontri comprenderanno:

- **ora e data dell'incontro;**
- **presenti all'incontro;**
- **argomenti trattati;**
- **decisioni/azioni stabilite in occasione dell'incontro;**
- **data incontro successivo.**

12. Reclami da parte dei clienti

La sede segue un processo ICRP che si conforma alle direttive ministeriali rilevanti sull'ICRP e che è stato approvato dal VCGLR.

La sede renderà disponibile agli avventori le informazioni sull'ICRP comprendente:

- **come presentare un reclamo;**
- **il processo di risoluzione di un reclamo;**
- **la revisione indipendente di decisioni prese dal club sui reclami di membri o visitatori;**

- **come le informazioni sui reclami verranno raccolte e conservate; e**
- **come il VCGLR sarà assistito per monitorare la conformità con il processo di reclami.**

Un cliente con un reclamo sulla conformità e/o sull'applicazione del presente Codice deve indirizzarlo per iscritto direttamente all'amministrazione della sede.

Tutti i reclami saranno controllati dal responsabile della sede per accertare che siano relativi all'applicazione del presente Codice. I reclami relativi al servizio clienti o al funzionamento delle macchine che non fanno riferimento all'applicazione del codice devono essere indirizzati al Responsabile di mansione. Il personale della sede assisterà gli avventori in questo processo laddove richiesto.

I reclami saranno trattati in modo sensibile e risolti quanto prima nel seguente modo:

- **tutti i reclami saranno gestiti prontamente;**
- **in caso di decisione di non investigare il reclamo poiché non relativo all'applicazione del Codice, il cliente verrà debitamente informato;**
- **durante l'investigazione del reclamo, il Responsabile della sede può assumere informazioni dal membro del personale interessato relativamente all'argomento del reclamo;**
- **il Responsabile della sede cercherà di stabilire se il cliente è stato trattato in modo ragionevole e secondo il Codice;**
- **se il reclamo fosse fondato, il Responsabile della sede specificherà nel dettaglio l'azione da intraprendere per porre rimedio al problema;**
- **il cliente sarà sempre informato dello stato del suo reclamo;**
- **i dettagli del reclamo saranno conservati nella cartella delle Procedure e Politiche del gioco responsabile e annotate nel Registro;**
- **le informazioni sui reclami saranno fornite al VCGLR se richiesto.**

Se un reclamo non può essere risolto nella sede verrà sottoposto alla decisione dell'Istituto di Arbitri e Mediatori dell'Australia (IAMA). Ciascuna parte interessata nel reclamo può contattare lo IAMA.

Per avviare un reclamo ciascuna parte può andare sul sito web di IAMA (www.iama.org.au), scaricare il modulo per le controversie e inviare tale modulo compilato pagando le relative spettanze allo IAMA.

La documentazione relativa a tutti i reclami che riguardano il Codice deve essere conservata nella cartella delle Procedure e Politiche del gioco responsabile e annotata nel Registro per un eventuale accesso da parte del VCGLR, laddove richiesto.

13. Conformità con il divieto di gioco per i minori

Il gioco da parte dei minori è severamente vietato e i minori, a prescindere dall'età, non sono ammessi alle sale da gioco.

La sede garantisce che i cartelli di divieto di ingresso a tutti i minori siano posizionati a ogni ingresso alla sala da gioco.

Dato che tutto il personale della sede è responsabile della verifica dell'età, la sede richiede che i dipendenti della sala da gioco debbano accertare l'età in caso di incertezza.

Allo scopo della verifica dell'età i seguenti documenti originali (aggiornati) vengono accettati:

- **Carta d'identità**
- **Patente di guida**
- **Foglio rosa dello Stato del Vittoria**
- **Passaporto**
- **Carta di credito**

Qualora l'accertamento dell'età non potesse essere realizzato, al cliente o visitatore verrà richiesto di lasciare la sala da gioco e non potrà godere di nessun prodotto da gioco nella sede.

14. L'ambiente di gioco

Vari orologi sono posizionati in tutte le aree principali della sede in modo tale che gli avventori siano consapevoli del passare del tempo.

Il personale menzionerà l'orario in ogni annuncio delle attività della sede.

Gli avventori saranno incoraggiati a regolari pause dal gioco delle macchine da gioco. Tale incoraggiamento assumerà la forma di un annuncio pubblico della sede e può comprendere:

a) Annuncio del tè mattutino/pranzo/cena ora disponibile;

b) Annuncio di un'estrazione promozionale;

c) Annuncio dell'inizio di altre attività non legate al gioco all'interno della sede.

Il personale della sede monitorerà anche le attività degli avventori e interagirà come adeguato al fine di scoraggiare gli avventori dal dedicarsi al gioco in modo prolungato e intensivo. Tale interazione può assumere la forma di dialogo informale coerente con l'ospitalità generale del personale nei confronti degli avventori, per esempio, relativamente alla disponibilità di alimenti e/o bevande.

15. Transazioni finanziarie

Questa sede non accetta assegni. Se un cliente chiede di cambiare un assegno, il membro del personale informerà il cliente che la sede non accetta assegni.

Per legge le vincite o i crediti accumulati pari o superiori a $ 1.000 delle macchine da gioco devono essere pagati solo con assegno e non possono essere pagati in contanti. Tali vincite o crediti accumulati non possono essere mutati in crediti macchina.

Gli avventori e i visitatori possono richiedere che le vincite e/o i crediti accumulati inferiori a $ 1.000 delle macchine da gioco e le vincite e/o crediti di altri prodotti da gioco vengano pagati in contanti e/o con assegno. La sede si conformerà a tale richiesta.

La sede conserverà un registro dei pagamenti dei premi per registrare il pagamento di premi significativi sui prodotti da gioco, compresi, ma senza limitazione, i pagamenti con assegno superiori a $ 1.000. Il registro di pagamento dei premi verrà conservato nella sala da gioco e sarà reso disponibile agli ispettori VCGLR su richiesta.

Gli inserimenti nel registro dei pagamenti dei premi saranno soggetti alla Legge sulla privaci e la sede rispetterà i Principi nazionali sulla privacy rispetto al registro dei pagamenti dei premi.

La fornitura di macchine da gioco e di scommesse è soggetta alla *Legge sull'antiterrorismo e antiriciclaggio* del 2006 (AML/CTF). La sede ha adottato un Programma AML/CTF responsabile e la sede garantirà che tutte le transazioni finanziarie siano conformi al Programma AML/CTF adeguato e alla Legge AML/CTF.

La sede fornirà, conserverà e visualizzerà le informazioni relativamente alla politica della sede sul cambio di assegni e su come gli avventori possono ricevere pagamenti delle vincite con assegno.

16. Pubblicità e promozioni responsabili

La pubblicità non richiesta di prodotti da gioco per macchine da gioco elettroniche è vietata nello stato del Vittoria.

Tutta la pubblicità diversa da quelle delle macchine da gioco elettroniche promossa da o per conto di tale sede si conformerà al codice sulla pubblicità di etica adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali.

Prima della pubblicazione, l'amministrazione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che sia conforme al codice di etica adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali.

Inoltre, prima della pubblicazione, l'amministrazione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che:

- **non sia falso, ingannevole o fuorviante a proposito di probabilità, premi o possibilità di vincita;**
- **abbia il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima della pubblicazione;**
- **non sia offensivo o indecente nella sua natura;**
- **non crei un'impressione che il gioco è una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;**
- **non incentivi il consumo di bevande alcoliche con l'acquisto di prodotti da gioco; e**
- **non rappresenti né sia diretto a persone con età inferiore a 18 anni.**

17. Revisione del codice

Il presente Codice viene rivisto annualmente per garantire la conformità con la *Legge sulle normative del gioco* del 2003 dello Stato del Vittoria, con le *Normative sulla regolamentazione del gioco* del 2005 dello Stato del Vittoria e con le relative direttive ministeriali. Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, redattore del Codice, provvederà alla revisione annuale per conto dell'operatore della sede.

La conformità della sede con il Codice e l'applicazione e l'efficacia del Codice nella sede per i 12 mesi precedenti verranno anch'essi rivisti in tale momento.

La sede garantirà che un modulo di feed-back del Codice sia disponibile nel Registro del gioco responsabile.

La revisione intende richiedere un riscontro da parte degli interessati, compreso il personale della sede, gli avventori e i servizi di supporto per i problemi legati al gioco.

Le modifiche necessarie a questo Codice verranno annotate nel registro e la notifica scritta fornita al VGCLR. Laddove richiesto verranno implementate modifiche approvate dal VCGLR.

Eventuali modifiche verranno registrate nella cartella delle Procedure e Politiche del gioco responsabile della sede.