

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Sorumlu Kumar Davranış Kuralları



Approved 3 April 2014

## İÇİNDEKİLER

Sorumlu Kumar Hedef Beyanı.....	3
1. Tabcorp Hakkında .....	4
2. Tabcorp Wagering Sorumlu Kumar Davranış Kuralları .....	5
3. Üstlenmelerimiz .....	8
4. Size bilgi sağlanması.....	15
5. Şikâyetler.....	19
6. Sorumlu Kumar .....	20
7. Sorumlu Kumarın desteklenmesi .....	22
8. Tanımlamalar .....	25



#### SORUMLU KUMAR HEDEF BEYANI

Tabcorp Wagering (VIC ) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") kumar sektörü, hükümet ve toplumun, kumarla ilintili sorunların büyümesinin önlenmesine yardımcı ve yardım ihtiyacı olan kişiler için sorunlu kumar destek hizmetlerinin sağlanmasında ortak sorumluluk taşıdığına inanmaktadır

Kumar oynama halkın çoğunluğu için hoşça zaman geçirme etkinliğidir ve keyif alınan bir eğlencedir. Tabcorp Wagering Victoria halkın küçük bir bölümünün kumar oynarken sorun yaşadığını kabul etmektedir. Bunun sonucu olarak, Tabcorp Wagering Victoria müşterilerimize hizmet sağlarken tarafımızdan üstlenen uygulamaları özetleyen bu Bahis Oynamada Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları'nı (Kurallar) geliştirmiştir. Tabcorp'un Sorumlu Kumar mesajı müşterilerin açıkça görebileceği yerlerde sergilenecektir.

Bu Kurallar Tabcorp Wagering Victoria'nın müşterilerimize olan üstlenimini yansıtmaktadır. Sorumlu Kumar girişimlerimize olan sürekli üstlenimlerimizle ilgili görüşleri içtenlikle bekliyoruz.

*David Attenborough*  
Genel Müdür  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. TABCORP HAKKINDA

Tabcorp Avustralya'nın önde gelen dinlence, kumar ve eğlence şirketi olup dünyanın en büyük halka açık kumar şirketlerinden biridir.

Tabcorp Wagering Victoria internet, telefon, anakent ve kırsal bölge at yarışları, ana spor etkinliklerinde spor bahisleri ve acentalar, lisanslı birahaneler ve kulüpler aracılığı ile bahis oynama etkinlikleri yürütür.

Tabcorp Wagering Victoria'nın yapmaya çalıştıkları şunlardır:

- Kumarın müşteriler, aileleri ve toplum geneline olan olumsuz etkisini en az düzeye indirmek.
- Müşterilerimizin kumar oynama hakkında bilgiye dayanan kararlar verebilmesi için onlara bilgi sağlamak.
- Kumar sorunu olduğunu kabul eden müşterilerimize gönüllü Kendine Yasak Koyma Programı'na ("BetCare") erişim sağlamak ve uygun destek kuruluşları ve bilgilere erişimlerini kolaylaştırmak.
- Bireyler, toplumlar, kumar sektörü, düzenleyici kuruluşlar ve hükümet arasında sorumlu kumar uygulamaları ile bu uygulamalara uygun haklar ve sorumluluklar konularında ortak bir anlayışı teşvik etmek.

Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Davranış Kuralları, Tabcorp'un bahis ürünlerimizi en yüksek seviyede dürüstlük ve kurumsal sorumluluk ve tüm Avustralya genelindeki yargı yetkisi alanlarının yasalarına uygun olarak sağlama konusundaki üstlenimini yansıtır.

## 2. TABCORP WAGERING VICTORIA SORUMLU KUMAR DAVRANIŞ KURALLARI

### 2.1 Kurallar'ın hedefi

Bu Kurallar'ın ana hedefi Avustralya genelinde Tabcorp Wagering Victoria'nın ürünlerini ve hizmetlerini kullanan tüm müşteriler için tek bir belge sağlamaktır.

Bu belge aşağıda belirtilenleri sağlamak için tasarlanmıştır:

- Bahis işimizin her alanında tüm işletmelerimiz ve perakende ağımızda kumar ürünlerinin sorumlu olarak sağlanmasına yardımcı olacak standartlar ve gereklerin oluşturulması;
- Tüm Avustralya eyâlet ve bölgelerinde geçerli olan yasal veya düzenleyici zorunluluklara uyumun sağlanması;
- Temel değerlerimizi ve kumarla ilişkilendirilmiş olası zararı en aza indirme üstlenimimizi yansıtmak;
- Bakanlığın Victoria Sorumlu Kumar yönlendirmeleriyle aynı doğrultuda olmak.

Tabcorp Wagering Victoria Davranış Kuralları, Viktorya Kumar ve İçki Yönetmeliği Kurumu (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) tarafından onaylanmalıdır.

Bazı durumlarda, bu Kurallar'ın bazı yönleri yalnızca belli eyâletlerdeki müşterilere uygulanır. Böyle durumlarda, yükümlülüğün sadece o eyâletteki müşteriler için geçerli olduğunu açıkça belirteceğiz.

### 2.2 Kurallar'ın amacı

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimizin ürünlerimiz ve hizmetlerimizden keyif alma hakkına saygılıdır. Müşterilerimiz kendi davranışlarının sorumluluğunu üstlenmelidir, ancak Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimiz destek talep ettikleri takdirde, kumar oynamalarının kontrolüne yardım edebilecek uygun bilgileri müşterilerimize sağlamanın da bizim sorumluluğumuz olduğunu kabul eder.

Bu Kurallar'ın önde gelen amacı, tüm Tabcorp Wagering Victoria genelinde aşağıda belirtilenleri sağlayan bir standart bir çerçeve olmasıdır:

- Müşterilerin kumar konusunda bilgiye dayanan kararlar vermesi;
- Müşterilerin yardıma ihtiyacı olduğu durumlarda, kumar yardım servislerine erişimlerini kolaylaştırmak;
- Toplum grupları, hükümetler, kumar hastalığı danışmanları, çalışanlarımız ve sektör grupları ile bağlantılı olarak kumar oynama hastalığını anlamamızı güçlendirmek için ilgili taraflarla anlamlı ilişkilerin sürdürülmesi.

## 2.3 Bu Kurallar neleri kapsar

- Sorumlu kumara ilişkin müşterilerimize olan üstlenimlerimiz;
- Müşterilerimizi bahis ürünleri, sorumlu kumar ve kumar oynama hastalığı danışma servisleri hakkında bilgilendirmek için sağlayacağımız bilgiler;
- En yüksek standartta müşteri hizmeti üstlenimimize uygun olarak tüm perakende ağıımızda kumar oynatmanın sorumlu olarak sağlanmasını uygulamak için yaptıklarımız;
- Kumara ilişkin bir sorun için yardım arayan müşterilerimizi nasıl desteklediğimiz; ve
- Bu Kurallar'ın nasıl uygulandığı

## 2.4 Kurallar'ın uygulandığı yerler:

- Tabcorp Wagering Victoria Şirketi, ve çalışanlarımız;
- Perakende ağıımız ve bu ağ içindeki Acentalarda çalıştırılan tüm kişiler; ve
- Avustralya içinde, elektronik yollarla sağlananlar da dahil, sağladığımız kumar hizmetleri veya ürünleri.

Bu Kurallar'ı zaman zaman gözden geçirerek değiştirebiliriz. Kurallar'ın güncellenmiş sürümü yayınlanmadan önce Victoria Kumar ve İçki Yönetmeliği Kurumu tarafından onaylanmalıdır. Onaydan sonra, Kurallar'ın güncellenmiş sürümü, uygulanabilirliği ölçüsünde, perakende ağıımızda Müşteri Bilgi Terminalleri'nde; veya [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitemizde bulunabilir. Bu Kurallar güncellendiğinde müşteri bültenleri ve internet sitemiz aracılığı ile müşterilerimize bilgi vereceğiz.

## 2.5 Yasalara ve diğer sektör yönetmeliklerine uygunluk

Avustralya içinde bahis ürünlerimizin sağlanmasıyla ilişkili olarak konu ile ilgili aşağıda belirtilenleri de kapsayan tüm kanunlara uyacağız:

- Reşit olmayan kişiler;
- Kredi sağlanması;
- Bahse Girme Kuralları;
- Mekânların gerekleri;
- İçki sunumu;
- Reklâm ve teşvikler;
- Çevrimiçi (online) bahis;
- Kişisel Mahremiyet; ve
- Sorumlu Kumar Davranış Kuralları ve/veya Uygulaması.

## 2.6 Yasa ve Davranış Kuralları Arasındaki Çelişki

Bu Kurallar ile herhangi bir Federal veya Eyâlet yasası veya yönetmeliği arasında çelişki olduğunda daha yüksek olan standart uygulanır.

Ayrıca, bu Kurallar, yerel yetki alanları içinde kabulleneceğimiz herhangi bir diğer uygulanabilir sektör sorumlu kumar davranış kuralları ve/veya uygulamasına ek olarak, müştereken ve gerekli olduğu varsayıldıkça uygulanacaktır.

Bu Kurallar, baştan sona müşterilerimize karşı belirli üstlenmelerimizdir. İşimizin doğası gereği, bu üstlenmeleri yerine getirmek için perakende ağımızda çalıştırdığımız kişilere güveniyoruz. Perakende ağımızdaki satış noktalarının sahipliği ve işletimi Tabcorp Wagering Victoria'dan bağımsızdır ve bunların içinde birahaneler, ruhsatlı kulüpler ve diğer tesislerde bulunan TAB bahis hizmetleri de yer alır, ancak bu Acentaların bu Kurallar'a uymasını en yüksek düzeye çıkarmak için gerekli araçlarla eğitimin perakende ağına sağlanması Tabcorp Wagering Victoria'nın sorumluluğu olmaya devam eder.

*Perakende ağımızdaki Acentaların ve bu Acentaların perakende ağında çalıştırdığı tüm görevlilerin bu Kurallar'ın gereklerini üstlenmesini sağlamak için en büyük çabayı gösterecek ve tüm sorumluluğu alacağız.*

### 3. ÜSTLENMELERİMİZ

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimizin eğlenme seçenekleri konusunda bilgiye dayalı kararlar alabilmesi için, sorumlu kumar bilgilerinin müşterilerimiz ve çalışanlarımıza sağlanmasını üstlenmiştir

#### 3.1 Bu Kurallar'ın iletimi

Bu Kuralları şirketimizin tüm Bahis işletiminde, internet sitelerimizde ve TAB'in tüm perakende ağında duyurup tanıtacağız. Kurallar'ın tamamı TAB'in tüm perakende ağındaki Müşteriler için Bilgi Terminalleri'nde veya TAB Bakışı'nda (TAB View) sağlanmıştır. İnternet sitemiz [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)'da da vardır. Kurallar'ın basılı kopyaları TAB çağrı merkezine telefon ederek isteyen tüm müşterilere sağlanabilir.

Bu Kurallar'ın varlığını müşterilerimize, TAB veya haber bültenleri aracılığı ile kuracağımız ilişkilerde veya müşterilerimizle düzenli olarak iletişim kurabileceğimiz her türlü yolla düzenli olarak hatırlatacağız. Tabcorp Wagering Victoria'nın internet sitesinde işlemlerimizin Sorumlu Kumar Davranış Kuralları'na bağlı olduğunu bildiren mesajlar ve bir Sorumlu Kumar mesajı olan "*Kumarı Sorumluca Oyna*" vardır.

İstek olduğunda bu Kurallar'ı müşterilerimize Arapça, Çince, Yunanca, İtalyanca ve Vietnamca sağlayabiliriz. Kurallar'ın bu toplum dillerinde sağlanması için isteklerin elektronik posta aracılığı ile [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) adresine veya 02 9218 1441 numaralı telefondan Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü (Responsible Gambling and Compliance Manager) ile ilişkiye geçilerek yapılması gerekmektedir.

#### 3.2 Bu Kurallar'ın gözden geçirilmesi

Bu Kurallar'a uyumun gözden geçirilmesi (bu Kurallar'a perakende ağımızca uyulması da dahil) Tabcorp Düzenleme grubunca yıllık olarak üstlenilecek ve bu Kurallar'da olabilecek herhangi bir değişiklik Düzenleme grubunca ele alınacaktır.

Bu süreç müşterilerimiz, çalışanlarımız, kumar sektörü gruplarının temsilcileri, kumar sorunu danışma servisleri ve toplum grupları ile olan bağlantılarımızı içerecektir.

Bu Kurallar'ın daha ileri değerlendirmesini de Sorumlu Kumar ortamında önemli değişiklikler olduğunda, gereksinme temelinde yapacağız. Bu Kurallar'da değişiklik yapmadan önce, müşterilerimiz, çalışanlarımız, işlemlerimizin değişik bölümlerinin temsilcileri ve kumar sektörü gruplarının temsilcileri, kumar sorunu danışma servisleri ve toplum gruplarına danışacağız.



### 3.3 İlgili taraflara istek üzerine bilgi sağlanması

Kurallar hakkında ilgili taraflara, ilişkili toplum grupları ve kuruluşları, hükümetler, düzenleyici kuruluşlar, kumar sorunu danışmanları ve sektör grupları da dahil olmak üzere, istek üzerine bilgi sağlayacağız.

### 3.4 Tabcorp Wagering Victoria İlkeleri ve Yöntemleri

Tabcorp Wagering Victoria tüm çalışanlara ve Tabcorp perakende ağına bu Kurallar'ı destekleyen uyum gereçlerinin, bilgi ve eğitimin sağlanmasını ve bahis ürünlerimiz ve hizmetlerimizin sorumlu biçimde ulaştırılmasını emniyete alır.

Bunlar işletmeyle ilgili ilkeleri ve süreçleri, Kurallar'a uyum konusunda belirgin sorumluluk hatlarını, kurallara uymazlığı bildirim düzenekleri ve sorumlu kumar sorunlarını ele almakla ilgili izleme yöntemlerini kapsar. Bu Kurallar'ın uygulanmasını ve süregiden yönetimini de Tabcorp Wagering Victoria ve Tabcorp perakende ağı genelinde izleyeceğiz.

### 3.5 Eğitim

Tabcorp Wagering Victoria tüm çalışanlarının, Acentaların ve orada çalışanların bu Kurallar'ın ve geçerli yönetmeliklerin üstlenimleri ile hükümlerini anlamalarını gerekli görür. Çalışanların, Acentalar ve çalışanlarının tümünün aşağıda belirtilenleri yerine getirmelerinden emin olmayı hedefliyoruz.

- Bahis ürünlerimiz ve hizmetlerimizi müşterilere bu Kurallar'a uygun olarak ulaştıracak biçimde donanımlı olmak;
- Kumar sorununun olası davranış göstergelerini anlamak;
- Kendi satış noktalarında meydana gelen olayların gerekli kayıtlarını tutacak biçimde donanımlı olmak; ve
- Müşterilerle duyarlı bir biçimde ilgilenme becerisine sahip olmak.

Tabcorp çalışanlarının, Acentaların ve çalışanlarının tümünün Sorumlu Kumar konusunda eğitilmelerini veya bahis ürünlerimiz ve hizmetleri ile ilgili İletişim Programı'nda yer almalarını gerekli görüyoruz. Eğitim ve İletişim Programı, Kendini Yasaklama Programı'mız da dahil olmak üzere, Sorumlu Kumar konularındaki bilgileri kapsar ve çalışanların, geçerli ilişki kurma bilgileri de dahil olmak üzere, müşteriler için var olan kumar destek ve danışma hizmetlerini anlamalarını gerektirir.

Tüm çalışanlar, Tabcorp Wagering İşe Başlama Programı aracılığı ile Sorumlu Kumar konuları, bu Kurallar ve Tabcorp Wagering Kendini Yasaklama Programları ile ilgili eğitim alırlar. Kumar ürünlerimizin satışıyla ilgili bazı çalışanlarımız daha ileri düzeyde hedefler içeren Sorumlu Kumar eğitimi alır.

Tabcorp Wagering Victoria her görevliye her 12 ayda bir en az bir kere bilgi tazeleme eğitimi sağlar ve çalışanlar için yayınlanan haber bültenleri ve dergilerde, görevlilere Sorumlu Kumar ilkelerini ve sorumluluklarını hatırlatmak için işyerinde kullanılan sorumlu kumar gereçlerini sergiler.

Acentalar ve çalışanlarının TAB Ruhsat eğitimine katılmaları gerekir. Tabcorp Wagering, TAB İşleticisi ve TAB Ruhsatlı Mekân Yöneticisi Ruhsat Eğitim Programları'nı yönetir. Sorumlu Kumar konuları, Kurallar ve Tabcorp Wagering Kendini Yasaklama Programı konularındaki eğitim bu eğitim programlarının ayrılmaz bir bileşenini oluşturur.

### 3.6 Ana Performans Göstergeleri

Perakende ağında, Acenta ile Tabcorp Wagering Victoria arasındaki Acentalık anlaşması Sorumlu Kumar önlemlerini üstlenmeyi gerektirir. Sorumlu Kumar ilkelerine uyulmamasına hoşgörü gösterilmez ve Sorumlu Kumar yükümlülüklerine uyulmaması Acentalık anlaşmalarının sonlandırılmasına yol açabilir.

### 3.7 Çalışanlar ve müşterilerde Kumar Sorunu göstergeleri

Tabcorp Wagering Victoria çalışanları, Acentalar ve onların çalışanları müşterinin kumar sorunu olduğunu gösteren davranışlarını farketme konusunda eğitilir. Bir çalışan, Acenta, elemanları veya müşterileri gözlemlenebilen sıkıntı işaretleri veya kumar sorunu olduğunu belirten davranış gösterdiğinde veya sergilediğinde:

- Destek servislerine erişim konusunda kendilerine bilgi sağlandığından emin oluruz;
- Kendilerine Tabcorp Wagering'in Kendini Yasaklama programı BetCare hakkında bilgi sağlarız;
- Ürünlerimiz ve hizmetlerimizden zorunlu dışlamayı düşünürüz;
- Çalışanlar, Acentalar ve onların çalışanları söz konusu ise, Çalışanlar için Yardım Hattı'mıza erişimlerini sağlarız.
- Onlara duyarlı ve uygun bir biçimde destek oluruz.

Bir çalışanın, Acentanın ve onların çalışanlarının veya bir müşterinin yardıma ihtiyacı olduğunu gösteren işaretlerin içinde aşağıda belirtilenler yer alabilir:

- Kendini yasaklama istemleri veya kumarla ilgili bir sorunu olduğunu açıklaması;
- Saldırgan ve fiziksel veya sözel taciz gibi toplumsallık-dışı davranışlar; ve
- Kumar oynama amaçlı borç para almak istemleri.

Çalışanlar, Acentalar ve onların çalışanları bir kişinin kumar sorunu olup olmadığını değerlendirmelerini sağlayacak bir eğitim almamıştır, ancak böylesi sıkıntı göstergelerinin farkında olmaları ve bunlara duyarlı bir biçimde karşılık vermeleri gerekir.

Bu gibi durumlarda yapılanların, perakende ağının çalışanları tarafından usûlüne uygun tutulan bir Sorumlu Kumar olay kütüğüne kaydedilmesini gerekli görüyoruz.

### 3.8 Tabcorp Çalışanları için Kumar Oynama ilkeleri

Tabcorp Wagering Victoria'nın tüm ücretli veya sözleşmeli çalışanlarının Tabcorp Çalışanları Kumar Oynama İlkelerine uymaları gerekir. Bu ilkelere bağlılık Tabcorp'da ücretli veya anlaşmalı çalışmanın mutlak bir gereğidir. İkelere uyulmaması bir ana ilkenin ciddi olarak çiğnenmesi olarak işlem görür ve

Wagering Genel Müdürü'ne bu çalışanı cezalandırma, işten çıkarma veya sözleşmeli çalışanın sözleşmesini iptal etme yetkisi verir.

Bu ilkeler çalışanlarımızın, ister görev sırasında isterse görev dışında iken, tarafımızdan yürütülen bahis etkinliklerine katılmalarına veya başka türlü bağlantıları olmasına bir dizi kısıtlamalar koyar. Bunlara, çalışanlarımızın görevde iken (Wagering Genel Müdürü tarafından, Tabcorp Wagering İstisna Süreci kapsamında, çalışanların resmi görevleri olarak yetkilendirilmedikçe) 'Totalisator betting'e (bilgisayarla yönetilen bahis oynama) katılmalarına izin verilmemesi de dahildir. Üst Düzey Yönetim Grubu'nun her üyesi, kendi yakın aile bireylerinden Tabcorp ürünleri (Tabcorp totalizatörleri hariç) ile hiçbir zaman kumar oynamamalarını talep etmelidir.

Acentalar da dahil, perakende ağındaki tüm çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) Tabcorp veya herhangi bir kumar oynatıcı ile veya onların mekânında herhangi bir zamanda kumar oynaması yasaktır.

Tabcorp'dan bağımsız olarak sahiplenilen ve işletilen mekânların, çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) kumar oynamalarını kesin olarak yasaklayan ilkeleri vardır. Biz bu mekânları da, çalışanlarının görevde olmadıkları zaman da işyerindeki kumar oyunlarına katılmalarına ilişkin ilkeleri olması için teşvik ediyoruz.

### 3.9 Gelişen teknoloji ve yeni ürünler

Gelişen teknolojiyi kullananları da içeren ilintili yeni bahis ürünleri veya hizmetlerinin tanıtımından önce, Tabcorp Wagering Victoria, Sorumlu Kumar'a olan yükümlülüklerimiz gereğince, bunların kumar oynama davranışlarına olası etkisini değerlendirecektir.

Tabcorp Wagering Victoria tüm yeni bahis ürünlerini ve hizmetlerini piyasaya sürmeden önce, tüm pazarlama etkinliklerini ve tüm reklâmları Sorumlu Kumar'a olan etkileri açısından değerlendirecektir.

### 3.10 Reklâmlar, Pazarlama ve Tanıtımlar

Tabcorp Wagering Victoria Pazarlama Etkinliklerini Onaylama Programı uyarınca, Tabcorp Wagering Victoria herhangi bir reklâm, pazarlama etkinliği veya tanıtımın aşağıdaki koşullara uymasını emniyete alır:

- Avustralya Ulusal Reklâmcılar Birliği'nce kabul edilmiş reklâmcılık etik kurallarını da içeren, bahis ürünlerinin reklâmı veya tanıtımıyla ilintili geçerli tüm Federal ve Eyâlet yasaları, yönetmelikleri ve kurallarına uymak;
- (geçerli toplum standartları dikkate alındığında) yakışıksız ve incitici veya uygunsuz olmamak;
- Gerçeklere uygun, yanlışsız ve dürüst olmak;
- Yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmamak ve kazanma veya malî kazanç olasılığını yanlış olarak sunmamak;
- Savunmasız veya yoksun gruplara ve reşit olmayanlara açıkça veya dolaylı, kasıtlı olarak yöneltilmemesi;

- Reşit olmayanlara hedeflenmemesi veya reşit olmayanlara cazip gelecek biçimde tasarlanmaması ve yetişkin olmayanlarla ilgili bir öneri, etkinlik veya tesis reklâmı ile bağlantılı olarak gözükmemesi;
- kumar oynatımı sırasında alkol tüketimini teşvik etmemek ve kumarı alkolle ilişkilendirmemek;
- Müşterileri daha fazla bahis oynamaya teşvik eden ödüller, nedenler veya kuponlar teklif etmemek;
- Kumarda kazanan bir kişinin kimliğini yayınlamadan önce o kişinin rızasının alınması;
- Toplumsal sorumluluk taşıması;
- Kumarı olağan ev masraflarının veya yaşam masraflarının karşılanması için bir araç veya mâli veya kişisel sorunlardan kurtuluş olarak tanıtmamak;
- Maddî durumların iyileştirilmesinde kumarın makûl bir strateji olduğu kanısı yaratmamak;
- Kumarı, toplumsal konumu veya işe girmeyi, toplumsal veya cinsel beklentileri güçlendiren bir araç olarak tanıtmamak;
- Kazanma veya kazanılabilecek paralarla ilgili gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılmış iddialarda bulunmamak
- Oyuncunun becerisinin bir kumar faaliyetinin sonucunu etkileyebileceğini belirtmemek veya îma etmemek;
- Kumar faaliyeti ile kumarhanede edinilen kârların kullanılma yerleri arasındaki bağlantıyı abartmamak.

South Australia’da, Tabcorp Wagering Victoria’nın ürünlerimiz ve servislerimizin reklâmı ve pazarlanmasında South Australia müşterilerine özel yükümlülükleri vardır. Bu Eyâlette, tüm reklâmlar ve pazarlama malzemelerinin South Australia’ya özgün ya özetlenmiş ya da genişletilmiş uyarı mesajı yer alacaktır. Özet uyarı mesajı *Kumarı Sorumluca Oyna* ifadesidir.

Genişletilmiş uyarı mesajları şunlardır:

- Ne zaman duracağını bil. Aşırıya gitme. Kumarı sorumluca oyna
- Desteğine ihtiyacı olan insanları düşün. Kumarı sorumluca oyna
- Kayıplarını geri almaya uğraşma. Uzaklaş. Kumarı sorumluca oyna
- Oyunun seni yönetmesine izin verme. Kontrol sende olsun. Kumarı sorumluca oyna
- Kontrol sizde olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumluca oyna
- Olanı biteni biliyorsun. Kontrol sende olsun. Kumarı sorumluca oyna

Genişletilmiş uyarı mesajları kullanıldığı yerde en az 6 ay kalacak ve sonra da bir başkası ile yer değiştirecektir.

South Australia’da Pazartesi’den Cuma’ya kadar, radyoda sabah 6.00 ile 8.30 arası, televizyonda ise öğleden sonra 4.00 ile 7.30 arası ürünlerimizin ve servislerimizin reklâmlarını yayınlamayacağız.

Queensland’de Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda Queensland’deki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, olumlu nitelikteki sorumlu kumar mesajlarının reklâmlarımız ve tanıtımlarımızın içinde yer aldığından ve Queensland Kumar Yardım Hattı Simgesi ve telefon numarasının gösterildiğinden emin olacağız.

Olumlu nitelikteki sorumlu kumar mesajı *Kumarı Sorumluca Oyna*’dır.

Western Australia’da Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda Western Australia’daki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, reklâmlarımızın aşağıda belirtilenleri kapsadığından emin olacağız:

- Kumar sorunu ulusal yardım hattının telefon numarası; ve
- Ulusal çevrimiçi danışmanlık sitesinin ayrıntıları.

New South Wales’de Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda New South Wales’deki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, reklâmlarımızın aşağıda belirtilenleri kapsadığından emin olacağız:

- Kumarla ilgili bilgiler ve Uyarılar – Seçeneklerinizi iyi düşünün! Kumar Sorununa Yardım’ı arayın;
- Kumar Sorununa Yardım’ın telefon numarası; ve
- Kumar Sorunu’na Yardım’ın internet adresi.

Tabcorp Wagering Victoria aşağıda belirtilenleri yaparak sorumlu reklâm ve tanıtım yükümlülüklerimize uymamızdan emin olur:

- Ürünlerimiz ve servislerimizin reklâmını yaparken Avustralya’daki her bir yargı bölgesinin gereklerini değerlendirmek ve Tabcorp Wagering Victoria çalışanları tarafından kullanılacak Reklâm kontrol listesini hazırlarız;
- Sorumlu reklâm ve tanıtım yükümlülüklerimiz hakkındaki bilgileri çalışanlarımıza bildiririz;
- İşe başlatım eğitimi ve süregiden Pazarlama eğitimi ile tüm Tabcorp Wagering Victoria çalışanlarını sorumlu reklâm ve tanıtım konusunda eğitiriz;
- Kendini yasaklayan müşterilerimizin ürünlerimiz ve servislerimizle ilgili yazışma veya tanıtım malzemeleri almamalarından emin olmak için en büyük gayreti gösteririz;
- Reklâm ve tanıtımlarımızın bu yükümlülüklere uymasını sağlayacak önlemleri içeren Tabcorp Wagering Victoria Pazarlama Etkinliklerini Onaylama Programı uyarınca çalışırız. Tüm reklâmlar ve pazarlama etkinlikleri piyasaya sürülmeden önce Pazarlama Genel Müdürü ve Tabcorp Wagering Hukuk Ekibi’nin bir üyesi tarafından onaylanmalıdır.

### 3.11 Mahremiyet

Tabcorp Wagering Victoria 1988 Mahremiyet Yasası’na uymak zorundadır ve bu yasaya uygun davranır. Tabcorp wagering Victoria Ulusal Mahremiyet İlkeleri’ne uymamızı güvenceye alan sistemler ve süreçler içerir.

Tabcorp Wagering Victoria müşterilerimizin mahremiyetine saygılıdır ve onu korur. Tabcorp Wagering Mahremiyet İlkeleri [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) adresindeki internet sitemizdedir.

## 4. MÜŞTERİLERİMİZE BİLGİ SAĞLANMASI

### 4.1 Müşterilerimizin ürünlerimizi anlamalarına yardımcı olacak bilgiler şunlardır:

- Bu Kurallar;
- Bahis Oynama Kuralları;
- Ürünlerimiz ve Servislerimiz ile birlikte sağlanan açıklayıcı malzemeler, örneğin “At Yarışları Rehberi” ([www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesinde vardır);
- Kendini Yasaklama Programları; ve
- Şikâyet Çözümleme Düzenekleri.

### 4.2 Ürünler ve Servisler Hakkında Bilgiler

Kumar oynama kararı kişiye aittir ve bir seçimi gösterir. Ancak, bu seçimi sorumluca yapmak için müşterilerimizin bahis ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında bilgilenme fırsatına gereksinimleri vardır.

Müşterilerimizin bilgiye dayalı kararlar verebilmeleri, kişisel tercihleri ve durumları ile tutarlı olarak kumar oynayıp oynamama konusunda seçim yapabilmeleri için bahis ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında bilgi sağlayacağız.

Müşteriler Tabcorp Wagering ürünleri ve servisleri hakkındaki bilgileri [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet adresinde görebilir veya Tabcorp Wagering çağrı merkezinden telefonla edinebilir.

### 4.3 Bahis Satınalımı ve Kazanımların Ödenmesi

İlgili yasalara uygun olarak, tüm bahisler satınalım sırasında ödenmelidir.

Tüm kazanımlar Tabcorp Wagering Victoria tarafından ilgili yönetmelikler, sektör kuralları veya ilkeleri ve Bahis Kuralları'mıza uygun olarak ödenir. Tabcorp Wagering Victoria, TAB satış noktalarındaki müşterilerin büyük miktardaki kazanımlarını çek olarak almalarını önerir.

Elektronik bahis olanaklarımız kullanılarak (örneğin TAB hesabınız) oynanan ve kazanılan bahislerin ödemeleri, sonuçlar kesinleşince en kısa zamanda müşterilerin bahis hesaplarına yatırılacaktır.

#### 4.4 Bahis oynadığınızda kullanıma hazır bilgiler

Her bir TAB satış noktasında müşterilerin kullanımına hazır, yarışlar, spor bahisleri ve 'Trackside' Oyunu ile ilgili bahis kurallarının bir kopyası vardır. Bu Bahis Kuralları perakende ağındaki her satış noktasında bulunan Müşteriler için Bilgi Terminallerinde ve/veya TAB View'da görülebilir. Ayrıca, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) Internet adresinde de vardır veya müşteriler tercih ederse, TAB Çağrı Merkezine telefon edebilir ve Bahis Kuralları'nın bir kopyası kendilerine postalanabilir.

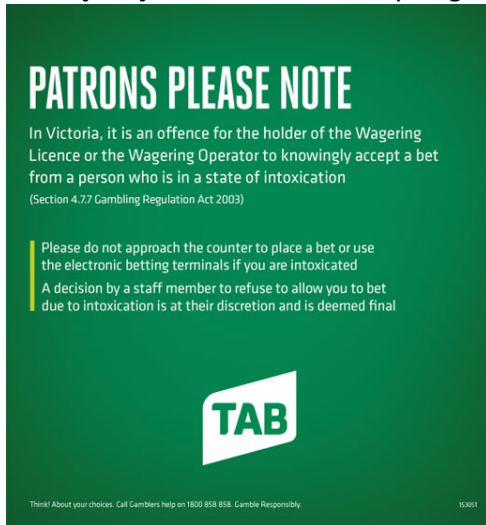
İstek olursa, Tabcorp Wagering Victoria müşterilerine bahis hesaplarının, kazanç ve kayıpları da kapsayan, geçmişi hakkında bilgi veren bir hesap özeti sağlayabiliriz. Bir müşterinin hesap geçmişi ile ilgili bilgiler işlemin tarihinden itibaren 90 gün süre ile görülebilir, müşteriler hesap özetine [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesindeki "My Account" (Hesabım) bağlantısında oturum açarak erişebilir, veya müşteri isterse Tabcorp Wagering Çağrı Merkezi'ne telefon ederek istekte bulunur.

South Australia'lı müşteriler için, elli veya daha fazla kumar oynama işleminin olduğu her ay için bir hesap özeti sağlayacağız.

South Australia müşterileri bir hesap özeti istediğinde, Tabcorp Wagering Victoria'nın bu müşterilere karşı özel yükümlülükleri vardır ve bunlar aşağıda madde 4.6'da ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

#### 4.5 İçkiden Etkilenme

Tabcorp Wagering Victoria, ürünlerimizin ve servislerimizin içkiden etkilenmiş müşterilere sağlanmadığından emin olmak için tüm makûl önlemleri alır. Perakende ağında çalışanlar da dahil olmak üzere müşterilerle yüz yüze gelen tüm çalışanlar içkiden etkilenmiş müşterilere servis vermeme yükümlülükleri konusunda eğitilmiştir. Perakende ağıımız ayrıca, Tabcorp Wagering Victoria'nın içkiden etkilenmiş müşterilere servis vermeyeceğini bildiren tabelâlar bulundurur.



#### 4.6 Kumar oynama sınırları

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerin kumar oynamada aşırı harcamaya yol açabilecek dürtüleri farketmelerine yardım için internet ve çağrı merkezi aracılığı ile perakende ağında bilgilere erişimini sağlar.

Bu dürtülerin içinde aşağıda belirtilenler vardır:

- Sorunlar ve düş kırıklıkları ile uğraşmaktan kaçınmak için kumar oynamak
- Kumar oynamak için işe gitmemek veya ders çalışmamak
- Kumar oynamaya aile ve arkadaşlardan daha fazla zaman ayırmak
- Her gün kumarı düşünmek
- Kumarı eğlenme yerine para kazanmak için oynamak
- Kumarda kaybedilen parayı geri kazanmak için kumar oynamak
- Kumar oynama nedeniyle bunalıma girmek
- Kumar oynamayla ilgili yalan söylemek veya gizlilik
- Kumar oynamak için borç para almak
- Aile üyeleri ve arkadaşlarla kumar oynama konusunda tartışmak
- Başlangıçta planlanandan daha uzun süreler kumar oynamak
- Tek bir kuruş kalmayınca kadar kumar oynamak
- Kumarı düşünmekten uykunun kaçması
- Faturaları ödemeyip parasını kumar oynamak için kullanmak
- Kumardan vazgeçmeye çalışıp vazgeçememek
- Kumar oynamayı bırakmaya veya azaltmaya çalışırken karamsarlaşmak
- Daha büyük miktarlarla bahis oynayarak kumar oynama heyecanını artırmaya çalışmak
- Kumar oynama parası elde etmek için yasalara aykırı şeyler yapmak

Tabcorp Wagering Victoria bu belirtileri sergileyen müşterilerini 1800 858 858'den Kumarbaza Yardım Ücretsiz Hattı'nı aramaya veya BetCare Tabcorp'un Kendini Yasaklama Programı'na katılmak için gerekli adımları atmaya teşvik etmektedir.

Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar'a olan üstlenimini ve müşterilerin bir ön-üstlenim kararı vermesine yardım etme arzusunu desteklemek üzere, Tabcorp Wagering'in perakende satış noktaları ve mekânlarında aşağıda belirtilenleri yapacak özel Sorumlu Kumar Görevlileri bulunacaktır:

- işyeri çalışmalarında hazır bulunacak
- müşterilerin kumar harcamalarını ele almalarına yardımcı olabilecek
- müşterilerin kumar destek servislerine veya
- Tabcorp Wagering'in isteğe bağlı kendini yasaklama programı olan BetCare'e erişimini kolaylaştırmak.



Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerin kumar harcamalarını ele almaları için seçenekler sunar; örneğin müşterilerin aşağıda belirtilenlerin kaydını gösteren bahis özetlerine çabuk ve kolay erişimi vardır:

- oynanan tüm bahisler
- tüm kazanım payları
- hesap bakîyesi
- yatırılan para ve nereye yatırıldığı (örneğin, perakende satış noktası, Australia Post, çevrimiçi)
- bahisin hangi yöntemle oynandığı (örneğin, telefonla, çevrimiçi, perakende satış noktasında)
- parayı çekme yöntemi

South Australia'nın yasal gerekleri uyarınca, Tabcorp Wagering Victoria South Australia'da oturan hesap sahibi müşterilerine hesaplarına kumar oynama sınırlaması koyma olanağı sunar.

Ayrıca, Tabcorp Wagering Victoria Avustralya'nın diğer yargı alanlarında oturan tüm hesap sahibi müşterilerine, hesaplarına kumar oynama sınırlaması koyma olanağı sunma konumundadır.

#### 4.7 Hesap açarken veya bir hesap özeti istenirken South Australia'lı müşteriler için sağlanan bilgiler

South Australia'lı müşteriler için, hesap açma süreci sırasında veya bir hesap özeti istendiğinde Tabcorp Wagering Victoria South Australia'lı müşterilere aşağıda belirtilenleri açıklayacaktır:

- İşlemlerimiz Davranış Kuralları'na uygundur;
- Her altı ayda bir sırayla değiştirilen bir genişletilmiş uyarı mesajı
- Sorumlu Kumar malzemelerimize erişim hakkında sözlü bilgi sağlanır.

## 5. ŞİKÂyetLER

### 5.1 Şikâyetler ve Çözüm Düzenekleri

Müşterilerin Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar Davranış Kuralları ile bir sorunu varsa ve şikâyet etmek istiyorsa, müşterilerimizi bizimle konuşmaya teşvik ederiz. Müşteri şikâyetlerinin uygun bir biçimde irdelendiğinden emin olmak için oluşturduğumuz resmi Şikâyeti Ele Alma İlkesi yürürlüktedir.

Aşağıda belirtilen Şikâyet Çözümleme İlkeleri gereğince şikâyetler Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü'ne aşağıda belirtilen yollardan biri kullanılarak yöneltilmelidir :

Yazılı olarak: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001  
Elektronik posta ile: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
Telefonla: 02 9218 1441

Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü aşağıda belirtilenleri yapacaktır:

- Müşteriler şikâyetlerini yazılı olarak veya elektronik postayla yaparsa alınışından itibaren 5 iş günü içinde alındığını yazılı olarak veya elektronik postayla teyit edecektir.
- Müşteriler şikâyetlerini telefonla yaparsa şikâyeti yapıldığı anda teyit edecektir.
- Müşterinin şikâyetini soruşturacak ve şikâyetin sonucunu 20 iş günü içinde müşteriye bildirecektir.
- Müşterinin şikâyeti 14 iş günü içinde çözümlenemez ise, çözüm için oluşturulacak yeni zaman çerçevesi müşteriye bildirilecektir.
- Tabcorp Wagering'in Sorumlu Kumar Şikâyet Kütüğü'nin güncellendiğinden emin olacaktır.

Müşterilere şikâyetlerinin sonucunu, bizimle ilk olarak nasıl ilişkiye geçtiklerini veya müşterinin ilişki yöntemi ile ilgili tercihini dikkate alarak, en uygun biçimde bildireceğiz. Örneğin, müşteri bizi telefonla aradıysa, müşteriye şikâyetinin sonucu hakkındaki bilgiyi telefonla sağlayacağız.

Müşteri Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü'nün şikâyetle ilgili kararından tatmin olmaz ise karara itirazını aşağıda belirtilen adrese yazılı olarak yapabilir:

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

Şikâyetlerin kapsamı bu Kurallar'ın iddia edilen ihlalleri ile sınırlı olmalıdır.

Müşteri yaptığı şikâyet hakkında Tabcorp Wagering Victoria'nın kararından yine de tatmin olmadıysa Tabcorp Wagering Victoria'nın verdiği karar konusunda bağımsız bir inceleme yapılacak ve bunun masrafını Tabcorp Wagering Victoria yüklenecektir.

## 6. SORUMLU KUMAR

### 6.1 Reşit olmayan kişiler

Hizmetlerimiz 18 yaş veya üzeri olarak tanımlanan yetişkinlerce kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Reşit olmayan kişilerin bizde kumar oynaması, bizde bir hesabının olması veya çevrimiçi bahis sitelerimizde kayıt olması yasalara aykırıdır. Reşit olmayanların kumar oynamasına kesinlikle izin vermiyoruz.

Tabcorp Wagering Victoria reşit olmayanların hizmetlerimizi kullanamamasından emin olmak için tüm akla yakın adımları atacaktır. Bizde bir hesap açmadan önce, müşteriler doğum günlerini bildirmeli ve 18 yaşından büyük olduğunu teyit etmelidir.

Kontrol sende olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumluya oyna. January 2016

Tabcorp Wagering Victoria perakende ağı reşit olmayanların kumar oynamasına izin olmadığını gösteren tabelâlar koymalıdır.

Ayrıca, internet sitelerimizde reşit olmayan kişilerin çevrimiçi bahis oynamalarına izin verilmediğini ve bize kayıt olamayacağını belirten uyarılar vardır.

Hükümlerimiz ve koşullarımız gereği reşit olmayan kişiler bizde bahis oynayamaz ve müşterilerimizin hesaplarını reşit olmayanlara kullandırmama veya güvenlik bilgilerini açıklamama yükümlülüğü vardır.

Perakende ağında, sadece 18 yaş veya üzerindeki kişilerin bahis oyunlarına katılmalarından emin olmak için, bahis satın almak veya kazancını tahsil etmek isteyen kişilerin kimliklerini kontrol eden süreçler vardır. Tüm TAB satış noktalarının tüm bahis oynanan ve, uyarlanabiliyorsa, ATM veya EFTPOS makinelerinin bulunduğu yerlerde “reşit olmayanlar” ile ilgili tabelâlar bulunur. Yetişkin olmayanların TAB satış noktasına girmesini engelleyen genel bir yasak yoktur.

18 yaşının altında bir kişinin Tabcorp Wagering Victoria’da bir hesap açtığını veya bir kişinin hesabını reşit olmayan bir kişiye kullanılarak bahis oynamasına izin verdiğini belirlersek bu hesapları derhal kapatacağız ve konuyu Tabcorp’un Risk Ve Uyum Komitesine bildireceğiz.

Tabcorp Wagering Victoria, yetişkin olmayanların bizde bahis oynamalarına ilişkin ilkelerimizin herhangi bir biçimde ihlâlini, ihlâlin meydana geldiği eyâletin ilgili düzenleyici kuruluna bildirecektir.

Tabcorp Wagering Victoria’da bir hesabınız varsa ve [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sitesine erişim için kullandığınız bilgisayara çocuklarınızın erişimi varsa müşterilerimizin, Net Nanny veya Cyber Patrol gibi yaygın olarak kullanılan çocukları koruma yazılım paketlerinden birini internetten indirip kurmasını öneririz. Bu yazılımlar çocukların internet sitelerimize erişiminin engellenmesine yardım edecektir.



## 6.2 Kumar Ortamı

Tabcorp Wagering Victoria satış noktalarında müşterilerin televizyon tarafından yayınlanan yarışları izleyebilecekleri televizyon ekranları bulunur. Bu yarışlar gün boyunca programlanmıştır. Müşteriler bu programlanmış yarışları geçen zamanın farkında olduklarından emin olmak için kullanabilir.

Ayrıca, Acentalar ve çalışanlarına, satış noktasında uzun bir süredir bulunmakta olan müşterilerle ilgili ortamın yönetilip izlendiğinden emin olmak için her 15 dakikada bir yükümlülükleri konusunda hatırlatma sağlanır. Acentalar ve çalışanlarının bu durumdaki müşterilerle, geçen zamanın farkında olduklarından emin olmak için, doğrudan konuşmaları teşvik edilir.

## 7. SORUMLU KUMARIN DESTEKLENMESİ

### 7.1 Toplumla birlikte çalışma

En yüksek standartta müşteri hizmetleri arayışını ve kumar sorununu anlayışımızı güçlendirmek için, kumar sorunuyla ilgili destek servisleri, toplum grupları ve tüm hükümet ve sektör gruplarının ilgili katmanları ile üç ayda bir veya gerekirse daha sık resmi ilişkiler kurulur.

Kumar sorunu danışmanları ile ilişki kurma süreci aşağıda belirtilmiştir:

- Kendini yasaklama, sevk etme programlarımız ve Sorumlu Kumar Kuralları ile ilgili öneri ve geri bildirim almak için resmi olmayan ve süregiden telefon ve elektronik posta iletişimi;
- Sorumlu Kumar Kurallarımız hakkında (Sorumlu Kumar Kurallarımızın Yıllık Gözden Geçirimi için olan yükümlülüğümüz gereği) öneri ve geri bildirim almak için resmi telefon ve elektronik posta iletişimi  
*Bu Victoria Kumar Sorunu kuruluşlarının içinde Kumarbazlara Yardım, Salvation Army'nin bulunduğu ancak bunlarla sınırlı olmayıp kumar sorunu danışmanları tanımına girebilecek diğer kuruluşları da kapsadığını dikkate alın.*
- Tabcorp Wagering'in Sorumlu Kumar Müdürü yıl boyunca Victoria genelindeki kumar sorunu danışma toplantılarına katılır, sunum yapar ve ilişki kurar ve ayrıca yıllık olarak Ulusal Kumar Oynama İncelemeleri Kuruluşu (National Association for Gambling Studies) (NAGS) konferansına katılır.

### 7.2 Destek servisleri

Perakende ağı içinde, kıdemli bir elemanın (tercihen Acentanın kendisi) kumar sorunu destek servisleri ve sorumlu kumarla ilgili konularda bilgi için bir ilişki kurma noktası olarak görev yapmasını isteriz.

Tabcorp Wagering Victoria perakende ağı sorumlu kumar mesajları sergiler ve bireyler ve/veya aileleri için kumar sorununun ele alınması için yardımın nereden alınacağı konusundaki bilgileri sağlar. Bu tabelâların bazıları yasa gereğidir ve bazıları da Tabcorp Wagering Victoria tarafından hazırlanıp perakende ağında gönüllü olarak sergilenmektedir. Mevcut bilgiler ve mesajlar her yıl gözden geçirilip gerekirse güncellenecektir.

Sorumlu Kumar tabelâları bahislerin kabul edildiği tüm noktalarda sergilenir ve satış noktasında bir ATM veya EFT POS tesisi varsa Sorumlu Kumar tabelâları o noktada sergilenecektir.

[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesinde sorumlu kumar ve kumarla ilişkili sorunlar için nereden ve nasıl yardım alınacağı hakkında bilgi sağlıyoruz.



### 7.3 Tabcorp Wagering Victoria'nın Gönüllü Kendini Yasaklama programı - BetCare

Tabcorp Wagering Victoria bir gönüllü kendini yasaklama programı olan BetCare'i yürütmektedir. BetCare Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar stratejisinin ana bileşenidir. TAB perakende ağındaki tüm satış noktaları (tüm ruhsatlı mekânlar dahil) BetCare programına katılmak zorundadır.

BetCare, Tabcorp Wagering Victoria tarafından yönetilen gönüllü bir programdır ve kumar sorunu olduğu kabul edilmiş müşterilere yardım için tasarlanmıştır.

Müşterilerin Victoria'da yasaklanabileceği TAB Acentası ve ruhsatlı mekân sayısı en fazla 15'dir. Kendini yasaklamanın süresi en az 6 aydan başlamak üzere sınırsız bir süre olabilir.

Tabcorp Wagering Victoria istek üzerine aşağıda belirtilenleri sağlar:

- Kendini yasaklamanın ne olduğu, nasıl başvurulacağı, işlemlerin neler olduğu, müşterilerin sağlaması gereken bilgi ve belgelerin neler olduğu ve kumar sorunu destek servisleri ile ilişki kurma bilgileri de dahil olmak üzere kendini yasaklama programına nasıl erişileceği hakkında bilgiler;
- Ayrıca istek üzerine, müşterilerimizin telefon ve internet aracılığı ile ürünlerimiz ve servislerimizden kendilerini yasaklamalarını da sağlayabileceğiz.

Tabcorp Wagering Victoria kendini yasaklayan kişileri, tanıtıcı ileti veritabanından da çıkarır.

Tabcorp Wagering Victoria, müşterinin telefon veya internet aracılığı ile kendini yasaklamak konusunda yapacağı her girişime, girişim yapıldıktan sonraki 24 saat içinde yanıt verilmesini sağlar.

Herhangi bir müşteri eyâletindeki danışmanlık servisine havale edilmesini isterse BetCare bu havalenin derhal yapılmasına olanak verir.

Bir müşterinin kendini yasaklama durumunu iptal isteği olduğunda, müşterilerin kumarbazlık sorunlarına yardım almak için gereken adımları atması gerekmektedir. Bir müşterinin sınırsız yasaklama istediği ancak daha sonra bu "sınırsız durumunu" iptal etmek istemesi durumunda, bu müşterilerin kayıtlı bir kumar danışmanlık kuruluşundan aldığı ve o kişinin Tabcorp Wagering Victoria'daki hesabını tekrar başlatabileceğini belirten bir yazıyı Tabcorp Wagering Victoria'ya sunması gerekmektedir. Diğer müşterilerin, ya kayıtlı bir kumar yardım kuruluşundan aldığı bu yazıyı sunmaları ya da kumarbazlık sorunu için yardım istediğini teyit eden bir Feragat Belgesi imzalaması gerekmektedir.

Tabcorp Wagering Victoria'nın BetCare için yürürlükte olan, örneğin olay bildirimi (yâni, bir müşteri kendini yasaklama durumunu ihlâl ederse, bu perakende ağında çalışanların bunu Tabcorp Wagering'e bildirme zorunluluğu vardır), veri depolama ve kendini yasaklayan müşterilerin tanımlanması ve yönetilmesi gibi kapsamlı ilkeleri ve işlemleri vardır.

Tabcorp Wagering'in Düzenleme Grubu BetCare'in yürütülmesini her yıl gözden geçirir.



BetCare hakkındaki bilgilere aşağıda belirtilen biçimlerde ulaşılır:

- Telefonla: BetCare 1800 882 876
- Elektronik posta ile: betcare@tabcorp.com.au
- İnternette: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) e girin ve 'Responsible Gambling' veya 'Self Exclusion'ı seçin
- Tüm perakende satış noktalarında: tüm TAB satış noktaları müşterilere bilgi konusunda yardım edebilir

Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Kuralları'na uymayı üstlenmiştir.  
Daha fazla bilgi için internet sitemiz [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au/)'ya bakın veya  
[RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)'ya elektronik posta gönderin

Kumarbazlara Yardım'a 1800 858 858'den ulaşabilirsiniz

## 8. TANIMLAR

<b>Kurallar</b>	<b>Kurallar</b> , Başlama Tarihi'nde tarafımızca kabullenen bu Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Kuralları'dır.
<b>Başlama tarihi</b>	<b>Başlama tarihi</b> kabullendiğimiz bu Kurallar'ın resmen açıklandığı tarihtir ve bu Kurallar'a daha sonra yapılan değişikliklerle ilgili olarak bu değişiklikleri kabullendiğimizi kamuya açıkladığımız tarih anlamına gelir.
<b>Elektronik kolaylık</b>	<b>Elektronik kolaylık</b> bahis ürünlerimizle hizmetlerimizi, internet ve telefon kullanımını da içeren, elektronik olarak sunduğumuz bir kolaylıktır.
<b>Kumar oynama</b>	<b>Kumar oynama</b> , çevrimiçi bahis gereçlerini de içeren, bahis ürünleri ve hizmetlerine para yatırmaktır.
<b>Kumar oynama hesabı</b>	<b>Kumar oynama hesabı</b> çevrimiçi ve telefonla bahis oynamak için bizde açılan bir hesaptır.
<b>Reşit Olmayan</b>	<b>Reşit olmayan</b> – yaşı 18'den küçük kişiler.
<b>Olasılık</b>	<b>Olasılık</b> - belli bir sonucun veya olayın kuramsal olabilirliği.
<b>Çevrimiçi bahis oynama sitesi</b>	<b>Çevrimiçi bahis oynama sitesi</b> – <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a> , bahis oynama ürünlerimiz ve servislerimizin sunulduğu, tarafımızdan yönetilen veya işletilen, sahibi olduğumuz bir internet sitesi
<b>Kumar sorunu</b>	<b>Kumar sorunu</b> insanların kumar oynama faaliyetlerini özellikle kumar oynamanın kapsamını, sıklığını ve kumar oynama için harcanan dinlenme zamanını sınırlamada zorluk çektiklerinde meydana gelir. Olumsuz etkileri aşağıda belirtilenleri içerebilir: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gelir kaynaklarına oranla aşırı maddî kayıplar;</li><li>▪ Müşteri, ailesi ve arkadaşları üzerinde olumsuz kişisel etki;</li><li>▪ İşverenleri ve çalışma verimi üzerinde ters etki.</li></ul>
<b>Kumar sorunu destek servisleri</b>	<b>Kumar sorunu destek servisleri</b> psikologlar, danışmanlar ve sosyal görevliler gibi, kişilere veya ailelerine kumara ilişkin sorunlarda mahrem danışmanlık sağlayan eğitimli profesyonellere gönderme yapar. Bu gibi servisler içinde Kumarbazlar için Yardım, Yaşam Hattı ve diğer ilişkili kuruluşlar yer alabilir.

<b>Sorumlu kumar</b>	<b>Sorumlu kumar</b> , kumar oynamayla ilişkili olası zararın en aza indirildiği ve
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



	insanların kumar oynama hakkında bilgiye dayalı kararlar verdiği düzenlenmiş bir ortamda oluşur. Sorumlu kumar, kişilerin, toplumların, kumar sektörü ve hükümetin, toplumsal sorumluluğu ve toplum genelindeki endişelere duyarlılığı olan sonuçları başarmak için, ortaklaşa hareket etmesi ve birlikte sahiplenmesi sonucu oluşur.
<b>Perakende Ağı</b>	<b>Mekân</b> – bahis ürünlerimiz veya servislerimizin sunulduğu veya dağıtımının yapıldığı (tarafımızdan sahiplenilen, işletilen veya yönetilen yerler olsun veya olmasın) ve aşağıda belirtilenleri de kapsayan mekânlar veya satış noktalarıdır: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Birahaneler, ruhsatlı klüpler; ve acentalar;</li><li>▪ Yarış alanlarındaki bahis dağıtım kanalları; ve</li><li>▪ TAB satış noktaları.</li></ul>
<b>İsteyerek kendini yasaklama</b>	<b>İsteyerek kendini yasaklama</b> – bir müşterinin kendi girişimi ile belirli kumar ürünleri, servisleri veya mekânlarından yasaklanması.
<b>Bahis ürünü veya servisi</b>	<b>Bahis ürünü veya servisi</b> – bir bahis kanunu kapsamında yetki almış herhangi bir kumar etkinliği veya programı.
<b>Bahse girme veya bahis oynama</b>	<b>Bahse girme veya bahis oynama</b> – bir mekânda veya bir elektronik tesis aracılığı ile bir yarış, spor veya farklı bir etkinliğin sonucu üzerine bahis oynamak.
<b>Biz, bize ve bizim</b>	<b>Biz, bize ve bizim</b> Tabcorp Wagering Victoria'ya gönderme yapar.
<b>Kazanımlar</b>	<b>Kazanımlar</b> – bahis ürünü veya servislerinden kazanılan para miktarıdır.
<b>Siz ve sizin</b>	<b>Siz ve sizin</b> – bahis ürünü sunduğumuz kişidir..