



博彩争议解决程序

客户信息

博彩争议解决程序

伦敦皇冠全力支持《2005年博彩法案》中详细名列的目标，即要求以公正和开放的方式开展博彩活动。

如果您对与博彩相关的决定存有不满意或争议，我们的管理团队应该能够适时为您解决相关问题。

如果您对我们管理团队的处理结果不满，且已通过所有内部渠道解决争议但未果，您可将此提交给替代争端解决机构，即独立博彩判决服务 (IBAS) 提出申诉。

IBAS 将代表您调查此事，并就您是否有有效的索赔做出独立决定。这适用于桌面游戏和场内的任何游戏机。

伦敦皇冠的三步纠纷解决流程如下：

1. 提出投诉

您应首先向荷官和检查员投诉，如果对其决定不满，尽量在当时向区域经理或赌场经理再次申诉。

2. 内部升级投诉

如果您仍然不满意，请以书面形式将您的投诉提交给高级赌场经理，地址为：

Wynn Mayfair
27-28 Curzon Street
London
W1J 7TJ

您的要求将在三个工作日内得到确认。

自接到您的书面投诉之日起，我们将彻底调查您的投诉，并查看我们是否能够内部解决。我们将

以书面形式与您联系，提供最终结果，并在您有需求的情况下，提供指导如何与IBAS联系推进此事。

3. 外部升级投诉

在伦敦皇冠无法在内部解决投诉的情况下，，您可向 IBAS 写信或发送电子邮件申诉，邮寄地址和电子邮箱地址如下：

IBAS

PO BOX 62639

London

EC3P 3AS

www.ibas-uk.com

ibasteam@ibas-uk.co.uk

独立博彩判决服务 (IBAS) 基本信息

IBAS 提供所谓的替代争议解决 (ADR)。您可以通过其网站www.ibas-uk.com了解更多关于IBAS的信息。

只有在赌场与客户之间尽了一切合理努力尝试解决问题之后，IBAS才会处理纠纷。如果您在与会所尝试解决问题之前联系IBAS，很有可能您的裁决请求将被拒绝。IBAS服务是免费的。

IBAS ADR 程序

要通过 IBAS 网站进行索赔，您需要填写在线索赔表。您可以通过点击“消费者”，然后点击“提出索赔”找到该表格。

您需要使用有效的电子邮件地址注册该服务。注册过程快速、简便，且免费。

如果您在使用网站时遇到任何困难，可以手写索赔表格。IBAS可以寄给您一份表格供您填写并寄回。

需要索取表格，请致电 0207 347 5883 或写信寄至：IBAS, PO BOX 62639, London, EC3P 3AS

IBAS 收到您完整的索赔表后，他们将联系有关的赌场以寻求其回应。

IBAS的一名案件经理将向您或有关赌场发送任何进一步的问题，直到他们确信已经获得了能够做出明智决定所需的所有信息。

之后，包含所有信息的文件将发送给他们的裁决小组成员。小组成员可能会有进一步的问题，或者他们可能确信已经有足够的材料发布裁决。

一旦他们做出决定，他们的调查结果就会被记录下来，并通过电子邮件或邮寄方式同时发送给您和有关的赌场。IBAS的裁决在法律上对消费者无约束力，但对运营商具有约束力，除非争议价值超过 10,000 英镑

通常，整个过程将需要10到12周，有些案件可能会更快解决，但一些更复杂的案件则需要更长时间。

拒绝处理替代争端解决的理由

争端可能被拒绝处理的原因：

- ADR认为客户与博彩经营者解决问题的努力还不够。

- 争端对ADR来说似乎没有实质性的内容，或者没有任何实际成功的可能性（法律上称为“诉讼滥用或无理取闹”）。

- 距您最后一次有意义地努力解决争端已经超过12个月 - 任何超过这个时间的争端都变得非常难以调查，因为记录未被保存，或者双方的记忆已经消退。

- ADR认为争议事项要么太过法律技术性而无法处理，要么涉及到警方介入，比如争议涉及到犯罪行为指控。

- 争端涉及到一个明显存在赌博问题的客户，应该由赌博委员会的安全的赌博专家来考虑。

- 与您争议的公司未注册IBAS，并选择由另一个ADR服务处理他们的客户投诉。



Wynn Mayfair
27-28 Curzon Street
London W1J 7TJ

Tel: 020 7499 4599
www.wynnmayfair.com

**Wynn Mayfair practices the responsible service
of gaming and the responsible service of alcohol**



BeGambleAware.org[®]