

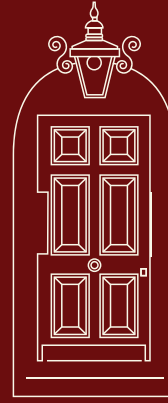


إجراءات تسوية نزاعات الألعاب

معلومات العميل



الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة



28-27 شارع كورزون

لندن W1J 7TJ

الهاتف: 020 7499 4599

wynnmayfair.com



تلتزم علامة وين مايفير باتباع ممارسات مسؤولية في تقديم
خدمات الألعاب التجارية والمشروبات الكحولية.





إجراءات تسوية نزاعات الألعاب

تلتزم علامة وين مايفير التزاماً راسخاً بالهدف الأساسي المنصوص عليه في قانون المقامرة لعام 2005، والتمثّل في ضمان ممارسة أنشطة المقامرة بنزاهة وشفافية.

إذا أردت تقديم شكوى أو الاعتراض على قرار يتعلّق بالمقامرة، يمكن لأحد أعضاء فريق الإدارة لدينا مراجعة المسألة والعمل على حلّها على الفور.

أما إذا لم تُفّض جميع إجراءات تسوية النزاعات الداخلية إلى حلّ مُرضٍ، فيمكنك إحالة النزاع إلى جهة مستقلة مختصة بالحلول البديلة لتسوية النزاعات، وهي الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة.

ستتولّى الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة النظر في المسألة بصورة مستقلة، وتقييم مدى أحقية مطالبتك وإصدار قرار بشأنها. وينطبق ذلك على ألعاب الطاولة، وكذلك على جميع آلات الألعاب المتوفّرة ضمن مرافق المنتج.

تعتمد وين مايفير آليةً لتسوية النزاعات تتألف من ثلاث مراحل، على النحو التالي:

1. تقديم شكوى

يمكنك تقديم شكواك إلى موقع الأوراق أو المشرف الموجود على الطاولة. وإذا لم تكن راضياً عن القرار، يمكنك تصعيد الشكوى إلى مدير المنطقة أو مدير صالة الألعاب التجارية، ويُفضّل القيام بذلك في حينه.

2. تصعيد الشكوى داخلياً

إذا لم يتمّ التوصل إلى حلّ مُرضٍ، يُرجى تقديم شكواك خطياً إلى المدير الأعلى لصالة الألعاب التجارية على العنوان التالي:

وين مايفير
27-28 شارع كورزون
لندن
W1J 7TJ

ستؤدّ لك استلام طلبك خلال 3 أيام عمل. وفور استلام الشكوى الخطية، سراجع جميع تفاصيلها بشكل شامل للنظر في إمكانية التوصل إلى حلّ داخلي. وسنوافيك خطياً بقرارنا النهائي، مع توضيح الخطوات التي يمكنك اتباعها إذا رغبت في متابعة إجراءات الشكوى لدى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة.

3. تصعيد الشكوى خارجياً

إذا تعدّرت على وين مايفير التوصل إلى حلّ داخلي للشكوى، يمكنك إحالتها إلى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة، سواء خطياً أو عبر البريد الإلكتروني، على العنوان التالي:

الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة
صندوق بريد رقم 62639
لندن
EC3P 3AS

ibas-uk.com
ibasteam@ibas-uk.co.uk

الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة

معلومات عامّة

تعتمد الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة آليةً تُعرف باسم "الحلّ البديل للنزاعات" للنظر في النزاعات وتسويتها. للاطلاع على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يرجى زيارة موقعها الإلكتروني: ibas-uk.com.

ولا تنظر الهيئة في النزاعات إلّا بعد استنفاد جميع المحاولات المعقولة للتوصل إلى حلّ بين صالة الألعاب التجارية والعمل. لذلك، إذا لجأت إليها قبل محاولة تسوية المسألة مع الصالة، فقد يُرفض طلبك للنظر في النزاع. وتُقدّم خدمات الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة مجاناً.

الحلول البديلة لتسوية النزاعات التي تقدّمها الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة

إذا أردت تقديم مطالبة عبر موقع الهيئة المستقلّة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة، يتعيّن عليك تعبئة نموذج المطالبة الإلكتروني. ويمكنك الوصول إليه عبر الضغط على "المستهلكون" (Consumers) ثم الضغط على زرّ "تقديم مطالبة" (Make a Claim).

كما يتعيّن عليك التسجيل في الخدمة باستخدام عنوان بريد إلكتروني ساري المفعول. وتتمّ عملية التسجيل بسهولة وسرعة ومن دون أي رسوم.

وإذا واجهت صعوبة في استخدام الموقع الإلكتروني، يمكنك تعبئة نموذج المطالبة يدوياً، إذ يمكن للهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات المراهنة إرسال نسخة منه إليك بالبريد لتعبئتها وإعادتها.

لطلب النموذج، يمكنك الاتصال بالهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة على الرقم 020 7347 5883 أو مراسلتها على العنوان التالي: الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة، ص.ب. رقم 62639، لندن، EC3P 3AS.

وبمجرّد استلام الهيئة لنموذج المطالبة بعد تعبئته، تواصل مع صالة الألعاب التجارية للحصول على ردّها بشأن المسألة.

بعد ذلك، يتولّى أحد مدراء القضايا لدى الهيئة متابعة الملف، وقد يطلب منك أو من صالة الألعاب التجارية تقديم معلومات أو إيضاحات إضافية، إلى أن تتوافر جميع التفاصيل اللازمة للنظر في المطالبة واتخاذ قرار بشأنها.

ثمّ يُحال الملف، متضمّناً جميع المعلومات ذات الصلة، إلى أعضاء لجنة تسوية النزاعات للنظر فيه. وقد يطلب أعضاء اللجنة مزيداً من المعلومات، أو يقرّرون أن المعطيات المتوفرة كافية لتسوية النزاع.

بعد صدور القرار، تُرسل تفاصيله إليك وإلى صالة الألعاب التجارية في الوقت نفسه، إفا عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي. ولا يكون قرار الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة ملزماً قانوناً للعميل، في حين يكون ملزماً للمشغل، ما لم تتجاوز قيمة النزاع 10 آلاف جنيه استرليني.

وتستغرق الإجراءات عادةً ما بين 10 أسابيع و12 أسبوعاً، مع إمكانية البثّ في بعض القضايا خلال مدة أقصر، في حين تستغرق القضايا الأكثر تعقيداً وقتاً أطول.

أسباب رفض معالجة النزاع بحلّ بديل لتسوية النزاعات

يجوز للجهة المسؤولة عن الحلول البديلة لحلّ النزاعات أن ترفض تسوية النزاع في الحالات التالية:

(أ) إذا تبيّن لها أنّ المحاولات المبدولة لحلّ النزاع مع الجهة المزوّدة لخدمات المقامرة لم تكن كافية.

(ب) إذا تبيّن لها أنّ النزاع لا يستند إلى أساس وجيه، أو لا توجد احتمالات واقعية للفصل فيه لصالحك (وهو ما يُشار إليه قانوناً بالنزاع "المفتعل أو غير الموضوعي").

(ج) إذا مرّ أكثر من 12 شهراً على آخر محاولة فعلية من جانبك لتسوية النزاع، إذ تصبح مراجعة النزاعات بعد هذه المدة أكثر صعوبة بسبب احتمال عدم توافر السجلات اللازمة أو تلاشي تفاصيل الواقعة من ذاكرة الطرفين بمرور الوقت.

(د) إذا رأت الجهة أنّ موضوع النزاع ينطوي على مسائل قانونية معقّدة تتجاوز نطاق اختصاصها أو قدرتها على البثّ فيه، أو أنّه يستوجب تدخّل الشرطة، كما في حال وجود ادعاء بوقوع جريمة.

(هـ) إذا كان النزاع يتعلّق بعمل يُشتبه في معاناته من مشكلة المقامرة، بما يستدعي النظر في حالته من قبل المختصين بالمقامرة الأمانة لدى لجنة المقامرة.

(و) إذا كانت الشركة محلّ النزاع غير مسجّلة لدى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمراهنة، واختارت الاستعانة بجهة أخرى للحلول البديلة لتسوية النزاعات للنظر في شكاوى عملائها.