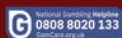




永利梅菲尔度假村始终秉持负责的态度，  
为您提供博彩与酒水服务。



27-28 Curzon Street  
London W1J 7TJ  
电话: 020 7499 4599  
[wynnmayfair.com](http://wynnmayfair.com)



## 博彩争议处理程序

客户信息



独立博彩裁决服务机构

## 博彩争议处理程序

永利梅菲尔度假村全力支持《2005 年博彩法案》中关于公平、公开进行博彩的目标。

如果您要投诉任何博彩相关决定或对此有争议，我们的管理团队应当能够当场为您解决问题。

如果您对其决定不满意，且所有内部争议解决途径均已尝试过，您可将此事提交至替代性争议解决机构 (ADR)，即独立博彩裁决服务机构 (IBAS)。

IBAS 将代表您审查此事，并就您的申诉是否成立作出独立裁决。此流程同样适用于赌桌游戏以及场馆内的所有博彩机器。

### 永利梅菲尔度假村的三阶段争议解决流程如下：

#### 1. 提出投诉

首先向赌桌的荷官或督察提出投诉。如果您对其决定不满意，请向区域经理或赌场经理提出投诉，最好当场进行。

#### 2. 内部上报投诉

如果您仍不满意，请将投诉以书面形式寄送至以下地址，由高级赌场经理收：

Wynn Mayfair  
27-28 Curzon Street  
London  
W1J 7TJ

我们将在3个工作日内确认收到您的请求。

自我们收到您的书面投诉之日起，我们将彻底调查您所反映的问题，并评估是否可在内部解决您的投诉。我们将以书面形式告知您最终结果。若您希望将此事交由外部 IBAS 处理，我们会附上相应的指引。

#### 3. 外部上报投诉

如果永利梅菲尔度假村无法在内部解决您的投诉，您可将此事以书面或电子邮件形式提交至 IBAS，地址如下：

IBAS  
PO BOX 62639  
London  
EC3P 3AS

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

### 独立博彩裁决服务机构 (IBAS)

#### 一般信息

IBAS 提供所谓的替代性争议解决 (ADR)。您可以访问 IBAS 的网站 [ibas-uk.com](http://ibas-uk.com) 了解更多信息。

IBAS 仅在赌场与客户之间已尽一切合理努力解决问题后，方会受理争议。如果您在尝试与会所沟通之前就联系 IBAS，则您的裁决请求很可能会被驳回。IBAS 服务完全免费。

#### IBAS ADR 流程

要通过 IBAS 网站提出申诉，您需要填写在线申诉表格。

点击“Consumers（消费者）”，然后选择“Make a Claim（提出申诉）”，即可找到该表格。

您需要使用有效的电子邮箱地址注册该服务。注册过程快捷、简单且免费。

如果您在使用网站时遇到任何困难，也欢迎您手写填写申诉表。IBAS 可将表格邮寄给您，由您填写后寄回。

如需索取表格，请拨打 020 7347 5883 联系 IBAS，或写信至：IBAS, PO BOX 62639, London, EC3P 3AS。

IBAS 收到您填妥的申诉表后，将联系相关赌场寻求其回应。

随后，IBAS 的案件经理将向您或赌场提出进一步的问题，直至其确信已掌握做出明智裁决所需的全部信息。

此后，包含所有这些信息的卷宗将送交其裁决小组的成员。小组成员可能会提出进一步的问题，也可能认为已有足够材料做出裁决。

裁决小组做出裁决后，其结论将整理成文，并通过电邮或邮寄方式同时发送给您和相关赌场。IBAS 的裁决对消费者不具有法律约束力，但对运营商具有约束力，除非争议金额超过 10,000 英镑。

通常情况下，整个过程需要 10 到 12 周，但部分案件可更快解决，而其他更复杂的案件则可能耗时更长。

### 替代性争议解决机构可拒绝受理的理由

#### 可能被拒绝受理争议的原因：

A) ADR 认为当事人尚未做出足够努力尝试与博彩运营商解决问题。

B) ADR 认为该争议毫无实质内容，或您成功的机会微乎其微（法律上称为“无理取闹或轻率之举”）。

C) 自您最后一次为解决争议做出有意义的努力已超过 12 个月——超过此期限的争议因记录保存问题或双方记忆模糊，变得极难查证。

D) ADR 认为争议事项的法律技术性太强，不便处理，或涉及需要警方介入的事项，例如争议涉及犯罪指控。

E) 争议涉及明显有赌博问题的客户，应由博彩委员会的安全博彩专家处理。

F) 与您发生争议的公司未在 IBAS 注册，且已选择由其他 ADR 服务机构处理其客户投诉。