



# إجراء الفصل في نزاعات المقامرة

معلومات للسادة العملاء

## إجراء الفصل في نزاعات المقامرة

يؤيد Crown London تمامًا الهدف الوارد بالتفصيل في قانون المقامرة الصادر عام 2005 وذلك في أن تُجرى المقامرة بطريقة صريحة وعادلة.

في حال كان لديك أي شكوى أو نزاع بخصوص أي قرار متعلق بالمقامرة، يُفترض أن يكون أحد أعضاء فريقنا الإداري قادرًا على تسوية المشكلة التي تواجهك في ذلك الوقت.

ولكن في حال عدم رضاك عن قراره، واستنفادك لجميع السبل الداخلية لحل النزاع، يمكنك عندئذٍ إحالة المسألة إلى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة (IBAS)

إذا كنت تعتقد أنك حُرمت من مكاسب كنت تستحقها بصورة غير عادلة أو لم يُدفع لك مقابل رهان ربحته - فسوف تنظر الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS في الأمر نيابةً عنك وتتوصل إلى قرار مستقل بخصوص إن كان لك مطالبة سليمة. كما ينطبق ذلك على ألعاب الطاولة وأي ماكينات مقامرة موجودة في هذه المباني.

تجري عملية تسوية أي نزاع متعلق بالمقامرة كما يلي:  
يجب عليك أولاً رفع شكواك لدى موزع الورق أو المفتش على الطاولة، وذلك قبل أن تتصل بالهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS

وفي حالة عدم رضاك عن قراره، يجب رفعها لدى مدير المنطقة Area Manager أو مساعد مدير الكازينو Assistant Casino Manager، مرة أخرى، ويفضل أن يتم ذلك في ذلك الوقت.

وفي حالة عدم رضاك عن قرارهم، يجب عليك رفع شكواك بالكتابة إلى كبير مديري الكازينو Senior Casino Manager في الكازينو، على عنوان الكازينو:

Crown London 27-28 Curzon Street,  
London W1J 7TJ

وفي حالة تواصل عدم رضاك عن القرار، يجب عليك رفع شكواك بالكتابة إلى:

رئيس إدارة الامتثال Head of Compliance  
27-28 Curzon Street, London W1J 7TJ

سيبلغك Crown London رسميًا بقرارهم، وفي حالة تعذر تسوية الشكوى بما يرضيك من جانب Crown London، يمكنك إحالة الأمر بالكتابة أو عبر البريد الإلكتروني إلى (IBAS) Independent Betting Adjudication Service على العنوان التالي:

IBAS, PO BOX 62639, London, EC3P 3AS

[www.ibas-uk.com](http://www.ibas-uk.com)

[ibasteam@ibas-uk.co.uk](mailto:ibasteam@ibas-uk.co.uk)

# الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة (IBAS)

## معلومات عامة

تقدم الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS ما يُعرف باسم الحل البديل لفض النزاعات (Alternative Dispute Resolution, ADR). يمكنك أن تعرف المزيد عن الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS من خلال زيارة موقعها الإلكتروني: [www.ibas-uk.com](http://www.ibas-uk.com)

لا تتعامل الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS مع النزاعات إلا بعد بذل جميع الجهود المعقولة لحل المشكلة بين الكازينو والعميل. في حال اتصلت بالهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS قبل أن تحاول تسوية المشكلة مع النادي، يوجد احتمال كبير أن يُرفض طلبك للفصل في النزاع. خدمة الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS التي تقدمها بدون أي رسوم.

## عملية الحل البديل لفض النزاعات للهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS ADR

ستحتاج إلى التسجيل في الخدمة، وذلك لتقديم مطالبة من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS. وستحتاج إلى عنوان بريد إلكتروني صالح وسليم للتسجيل. التسجيل سريع وسهل وبدون أي رسوم.

ستحتاج بعد ذلك إلى استكمال نموذج المطالبة للهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS Claim Form بالنقر فوق 'تقديم مطالبة Make a Claim'

إذا واجهت أي صعوبة في استخدام الموقع، فإننا نرحب بك لملء نموذج مطالبة يدويًا.

يمكن أن ترسل الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS بالبريد نموذجًا إليك، وستطلب منك استكمال وإعادته.

من أجل طلب نموذج، اتصل هاتفياً بالهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS على 020 7347 5883 أو راسلهم على العنوان: IBAS, PO BOX 62639, London, EC3P 3AS

حالما تتلقى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS نموذج المطالبة الذي أكملته، سيتصلون بالكازينو المعني للحصول على رده. سيرسل أحد مديري حالات الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS Case Managers بعد ذلك أي أسئلة أخرى إليك أو إلى الكازينو حتى يقتنعوا بحصولهم على جميع المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرار مستتير.

يُرسل بعد ذلك الملف الذي يحتوي على جميع هذه المعلومات إلى أعضاء لجنة التحكيم لديهم. يجوز أن يكون لدى أعضاء اللجنة أسئلة أخرى أو قد يكونون مقتنعين بأن لديهم ما يكفي من المواد ليصدروا حكمًا.

حالما يتوصلون إلى قرارهم، تُكتب النتائج التي توصلوا إليها وتُرسل بالبريد الإلكتروني أو بالبريد إليك وإلى الكازينو المعني في وقت واحد. تكون أحكام الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS غير ملزمة قانونًا للمستهلك ولكنها ملزمة للمشغل ما لم تتجاوز قيمة النزاع 10,000 جنيه إسترليني.

عادةً ما تستغرق العملية بأكملها ما بين 10 و12 أسبوعًا ولكن تُحل بعض الحالات بصورة أسرع وقد تستغرق حالات أخرى أكثر تعقيدًا وقتًا أطول.

## أسباب رفض المعالجة بالحل البديل لفض النزاعات

يمكن رفض النزاع للأسباب التالية:

- a. يرى الحل البديل لفض النزاعات ADR أنه الجهد الكافي لم يُبدل بالفعل للمحاولة وحل المشكلة المتعلقة بأعمال المقامرة.
- b. يرى الحل البديل لفض النزاعات ADR أن النزاع ليس له أي موضوع أو أي احتمال واقعي لنجاحك (يوصف هذا النزاع في القانون بأنه "كيدي أو غير موضوعي").
- c. مرّ أكثر من 12 شهرًا منذ آخر مرة بذلت فيها جهودًا تهدف لمحاولة حلّ النزاع - يتعذر النظر في أي نزاع أقدم من ذلك بسبب حدوث عدم احتفاظ بسجلات أو ببساطة ضعفت ذكريات طرفي النزاع.
- d. يرى الحل البديل لفض النزاعات ADR أن المسألة محل النزاع إما فنية للغاية من الناحية القانونية بالنسبة لهم للتعامل معها أو مسألة تتطلب تدخل الشرطة، مثلًا، عندما ينطوي النزاع على ادعاء بارتكاب جريمة.
- e. يتعلق النزاع بعميل لديه مشكلة مقامرة واضحة يجب أن ينظر فيها متخصصو المقامرة الأكثر أمانًا في لجنة المقامرة Gambling Commission.
- f. الشركة التي تتنازع معها غير مسجلة لدى الهيئة المستقلة للتحكيم في نزاعات دور القمار والمقامرة IBAS وقد اختارت معالجة شكاوى العملاء باستخدام خدمة مختلفة للحل البديل لفض النزاعات ADR.



Crown London  
27-28 Curzon Street  
London W1J 7TJ  
Tel: 020 7499 4599  
[www.crownlondon.co.uk](http://www.crownlondon.co.uk)

Crown London practices the responsible service of gaming  
and the responsible service of alcohol



**BeGambleAware**.org<sup>®</sup>