

QUY CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

Điều 1. Các trường hợp tranh chấp xử lý theo Quy chế giải quyết tranh chấp

Tranh Chấp nghĩa là khi một khách hàng và Công ty, hoặc bất kì người nhân danh hoặc cùng với Công ty, có bất kì tranh chấp liên quan đến:

- 1.1. Khoản tiền cho là thắng cược, khoản tiền cho là thua cược hoặc khoản trúng thưởng hoặc phân bổ tiền mặt, giải thưởng, quyền lợi, vé hoặc bất kì một hoặc nhiều vấn đề khác trong một trò chơi, vòng chơi, lượt chơi hoặc hoạt động tương tự hoặc sự kiện; hoặc
- 1.2. Cách thức mà một trò chơi, vòng chơi, lượt chơi hoặc hoạt động tương tự hoặc sự kiện được tiến hành.
- 1.3. Các tranh chấp khác có liên quan đến Mục 1.1 và Mục 1.2 giữa người chơi và người chơi, người chơi với Công ty và người chơi với nhân viên của Công ty.
- 1.4. Các khiếu nại hoặc tranh chấp chỉ liên quan đến các vấn đề thương mại và nằm ngoài Mục 1.1, 1.2, 1.3 nêu trên, bao gồm nhưng không giới hạn chẳng hạn như dịch vụ trong nhà hàng, chất lượng trang trí hoặc cơ sở vật chất hoặc tình trạng còn trống tại một bàn chơi cụ thể sẽ không được áp dụng trong trường hợp này.

Điều 2. Trách nhiệm của người chơi, Công ty về việc báo cáo, phản ánh các trường hợp được cho là trò chơi có thưởng không diễn ra theo đúng Thẻ lệ trò chơi và đề nghị Công ty giải quyết

- 2.1. Người chơi có quyền báo cáo, phản ánh các trường hợp được cho là trò chơi có thưởng không diễn ra theo đúng Thẻ lệ trò chơi và đề nghị Công ty giải quyết.
- 2.2. Người chơi có thể báo cáo, phản ánh trực tiếp tại Điểm kinh doanh casino hoặc thông qua email, số điện thoại hoặc gửi thư bằng văn bản đến Công ty bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt.
- 2.3. Bộ phận pháp lý của Công ty, trên cơ sở tham vấn từ Ban Kiểm Soát Nội Bộ của Công ty (“BKSNB”), sẽ tiếp nhận và xử lý các trường hợp báo cáo phản ánh theo trình tự thủ tục quy định tại Quy chế này.

Điều 3. Các điều kiện về hiện trạng để các khiếu nại được xem xét, xử lý

- 3.1. Khách hàng có quyền đưa ra bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu tranh chấp nào vào bất kỳ lúc nào và phải báo cáo, phản ánh trực tiếp tại Điểm kinh doanh casino hoặc thông qua email, số điện thoại

hoặc gửi thư bằng văn bản đến Công ty bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt trong thời hạn không quá 06 tháng kể từ ngày xảy ra tranh chấp.

3.2. Các khiếu nại sau đây có thể bị từ chối xử lý:

3.2.1. Khách hàng không cố gắng liên hệ với Công ty và giải quyết vấn đề trực tiếp với Công ty trước khi giải quyết vụ việc tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3.2.1. Khiếu nại đã và đang được trực tiếp xem xét và giải quyết bởi bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam.

3.2.3. Khiếu nại không được gửi đến Công ty trong thời hạn nêu tại Điều 3.1. này.

3.2.4. Các khiếu nại liên quan đến các yêu cầu trái với quy định hoặc nghĩa vụ của Công ty theo pháp luật hiện hành.

3.2.5. Khiếu nại hoặc tranh chấp từ hoặc liên quan đến khách hàng không thuộc nhóm Người Được Vào và Ra khu vực Điểm kinh doanh casino.

3.2.6. Khiếu nại từ hoặc liên quan đến bất kỳ cá nhân vi phạm quy tắc đánh bạc đã được công bố, quy chế nội bộ và/hoặc quy định quản lý nội bộ hoặc quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Quy trình, thủ tục giải quyết tranh chấp giữa người chơi và doanh nghiệp

4.1. Khi có tranh chấp phát sinh, một Giám Sát Viên hoặc cấp trên của bộ phận điều hành đánh bạc liên quan của The Grand Ho Tram phải được thông báo ngay lập tức để tiến hành điều tra tranh chấp và đưa ra cách giải quyết tranh chấp.

4.2. Trong suốt quá trình điều tra, khi có thông báo và giải pháp của bộ phận Giám Sát, Giám Sát Viên hoặc cấp trên là người được ủy quyền để đề nghị xem xét ghi hình giám sát liên quan từ Phòng Giám Sát. Các Giám sát viên của bộ phận Giám Sát hoặc cấp trên ghi nhận thông tin sau, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- a) Tên của người đề nghị và số nhân viên;
- b) Thời gian vụ việc;
- c) Mô tả vụ việc và tranh chấp;
- d) Địa điểm, như số máy, số bàn, số cửa quày thu tiền, vân vân;
- e) Tên, tài khoản ID của khách hàng và/hoặc mô tả khách hàng, nếu cần thiết;
- f) Khoản tiền tranh chấp;
- g) Kết luận việc xem xét; và
- h) Thời gian, tên và mã số nhân viên của người nhận được kết luận xem xét của bộ phận Giám Sát.

4.3. The Grand Ho Tram sẽ, thông qua việc điều tra dựa trên các thông tin đã có, thực hiện các công việc như ghi chép hệ thống, dữ liệu máy, phỏng vấn các bên có liên quan, xem lại ghi hình giám sát, vân vân... để Bộ phận pháp lý giải quyết tranh chấp của khách hàng theo các quy tắc đánh bạc và các quy định của luật và quy chế về đánh bạc. Nhìn chung, các thông tin sau liên quan

đến tranh chấp được điều tra sẽ được Giám sát viên hoặc cấp trên ghi nhận vào dữ liệu hệ thống máy tính, bằng văn bản hoặc Biên bản làm việc:

- a) Tên và nhận dạng ID của khách hàng, nếu có;
- b) Nguyên nhân tranh chấp;
- c) Tên nhân viên Giám Sát, nếu cuộc điều tra cần hỗ trợ của bộ phận Giám Sát;
- d) Kết quả điều tra được tiến hành cho vấn đề bị tranh chấp;
- e) Giải quyết tranh chấp, nếu áp dụng; và
- f) Tên và số nhân viên của Giám Sát viên hoặc cấp trên điều tra tranh chấp.

4.4. Nếu tranh chấp được xác định do nguyên nhân từ một sự cố thiết bị đánh bạc hoặc lỗi quy trình không do khách hàng, ban điều hành The Grand Ho Tram sẽ thực hiện những hành động như sau để giải quyết tranh chấp:

- a) The Grand Ho Tram có thể giữ lại toàn bộ khoản đặt cược và/hoặc khoản thắng có liên quan và gắn liền với tranh chấp hoặc sự cố thiết bị một cách không hạn định và cho đến khi cuộc điều tra hoàn tất và tính hợp pháp của lần thắng được xác minh một cách hợp lý, trừ khi pháp luật có quy định khác;
- b) Thiết bị đánh bạc liên quan được tắt trong khi điều tra; hoặc
- c) Nhân viên liên quan đến lỗi quy trình sẽ được hướng dẫn theo các quy trình và chính sách do The Grand Ho Tram quy định.

4.5. Chữ kí ủy quyền của mỗi bộ phận đánh bạc tương ứng sẽ được thực hiện khi khách hàng được thanh toán.

4.6. Toàn bộ tài liệu hỗ trợ liên quan đến tranh chấp về chi trả hoặc điều chỉnh của khách hàng được gửi cho Phòng Kế Toán Sòng bạc cho mục đích kiểm toán hàng ngày và tất cả các tài liệu khác liên quan đến tranh chấp khách hàng được giữ và luôn có sẵn để xem xét sau khi có đề nghị bằng văn bản từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý đánh bạc của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

4.7. Khi nào khách hàng và The Grand Ho Tram, hoặc bất kì người nào nhân danh hoặc cùng với The Grand Ho Tram, có tranh chấp mà không được bộ phận điều hành có thẩm quyền về đánh bạc giải quyết thỏa đáng cho khách hàng hoặc khách hàng không đồng ý với quyết định hoặc kết quả giải quyết tranh chấp, bộ phận điều hành có thẩm quyền về đánh bạc sẽ thông báo bằng văn bản cho Bộ phận pháp lý The Grand Ho Tram và đề nghị Bộ phận pháp lý The Grand Ho Tram thực hiện giải quyết vụ việc tranh chấp. Khách hàng sẽ được biết về quyền nộp đơn khiếu nại chính thức và sẽ được người đứng đầu bộ phận liên quan xem xét và hướng dẫn hoàn thành Hồ sơ khiếu nại bao gồm Mẫu đơn khiếu nại của người chơi theo quy định nội bộ Công ty tùy từng thời điểm. Mẫu đơn khiếu nại sẽ bao gồm các thông tin sau: Tên Người chơi; Số liên lạc; Địa chỉ email; Ngày và giờ xảy ra sự cố; Địa điểm xảy ra sự việc; Mô tả chi tiết sự việc; Tên hoặc ID nhân viên của thành viên trong nhóm có liên quan (nếu Người chơi biết).

4.8. The Grand Ho Tram được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý đánh bạc cấp quyền từ chối cho phép những người chơi dưới đây được chơi trong khu vực sòng bạc của mình bằng cách không cho vào cổng hoặc trục xuất họ khỏi khu vực chơi sòng bạc:

- a) Bất kì cá nhân không thuộc nhóm Người Được Vào và Ra Một Khu Vực Chơi trong tài liệu tiêu chuẩn này; hoặc
- b) Bất kì cá nhân vi phạm quy tắc đánh bạc đã được công bố, quy chế nội bộ và/hoặc quy định quản lý nội bộ.

4.9. The Grand Ho Tram sẽ tiến hành bất kì điều tra nào được cho là cần thiết và xác định xem nếu thanh toán được thực hiện. Việc điều tra này bao gồm cả việc xem xét các dữ liệu giám sát và phỏng vấn với nhân viên và khách hàng. Bộ phận pháp lý The Grand Ho Tram sẽ gửi bằng bưu điện hoặc thư điện tử thông báo bằng văn bản cho khách hàng về quyết định giải quyết tranh chấp của The Grand Ho Tram trong vòng 45 ngày kể từ ngày Bộ phận pháp lý The Grand Ho Tram nhận được thông báo lần đầu từ bộ phận điều hành có thẩm quyền về đánh bạc hoặc một đề nghị thực hiện điều tra từ khách hàng sẽ xử lý tranh chấp.

4.10. Trong trường hợp khách hàng không hài lòng với quyết định của The Grand Ho Tram, khách hàng có thể tiếp tục gửi yêu cầu đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc tòa án.

4.11. The Grand Ho Tram hoàn toàn ủng hộ mục tiêu là việc chơi trò chơi có thưởng phải được thực hiện một cách công bằng và công khai và phải tuân thủ nghiêm ngặt các thể lệ trò chơi.

4.12. Trong trường hợp người chơi không hài lòng với quyết định của The Grand Ho Tram hay toàn bộ quy trình nội bộ để giải quyết tranh chấp đều không đưa đến kết quả như mong muốn, người chơi luôn có thể đưa tranh chấp ra giải quyết bởi một cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp có, nếu có, hoặc, đưa ra giải quyết chung cuộc bởi các tòa án hoặc trọng tài có thẩm quyền tại Việt Nam.

Điều 5. Quy trình, thủ tục giải quyết tranh chấp giữa người chơi với người chơi và người chơi với nhân viên doanh nghiệp

5.1. Khi phát sinh tranh chấp giữa người chơi với người chơi, hoặc giữa người chơi và nhân viên của Công ty, các bên liên quan có trách nhiệm giữ bình tĩnh, không gây rối trật tự tại Điểm kinh doanh casino và phải báo ngay cho Giám Sát Viên hoặc cấp quản lý trực tiếp tại hiện trường.

5.2. Giám Sát Viên hoặc cấp quản lý sẽ ghi nhận sự việc, thu thập thông tin từ các bên liên quan, nhân chứng (nếu có), đồng thời trích xuất dữ liệu giám sát để xác minh sự việc.

5.3. Nếu tranh chấp liên quan đến hành vi vi phạm nội quy, quy định quản lý nội bộ, hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật (ví dụ: gian lận, gây rối, hành hung...), Giám Sát Viên phải lập tức báo cáo Bộ phận pháp lý để xử lý theo thẩm quyền.

5.4. Bộ phận pháp lý có quyền đề nghị áp dụng các biện pháp nội bộ như: cảnh cáo, từ chối phục vụ, yêu cầu rời khỏi khu vực casino, hoặc chuyển vụ việc đến cơ quan công an nếu có dấu hiệu hình sự.

5.5. Bộ phận pháp lý, đứng đầu là Giám đốc pháp lý, có quyền giải quyết các tranh chấp quy định tại Điều này, trên cơ sở tham mưu ý kiến từ BKSNB của Công ty.

5.6. Trường hợp người chơi hay nhân viên không đồng ý với quyết định giải quyết của BKSNB thì có quyền gửi khiếu nại chính thức về sự việc này theo trình tự quy định tại Điều 4.7 hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp.

Điều 6. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của người chơi

6.1. Được quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với doanh nghiệp về kết quả trả thưởng, tố cáo các hành vi gian lận, vi phạm quy định.

6.2. Được hưởng các quyền và lợi ích hợp pháp theo quy định tại thể lệ trò chơi do doanh nghiệp công bố.

6.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật hiện hành.

6.4. Phải mang theo giấy tờ chứng minh thuộc đối tượng được phép chơi theo quy định pháp luật.

6.5. Tuân thủ thể lệ trò chơi, nội quy, quy định quản lý nội bộ có liên quan của doanh nghiệp.

6.6. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật hiện hành.

6.7. Không sử dụng kết quả các trò chơi tại Điểm kinh doanh casino để cá cược trực tiếp với các người chơi khác.

6.8. Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn tại Điểm kinh doanh casino.

6.9. Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 7. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của doanh nghiệp

7.1. Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại của người chơi theo đúng Thể lệ trò chơi và quy định của pháp luật.

7.2. Có quyền từ chối giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại nếu thuộc trường hợp quy định tại Điều 3.2 Quy chế này.

7.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo nội quy Công ty và pháp luật hiện hành.