



CAI HUNGARY KFT.

(IN ASSOCIATION WITH CASINOS AUSTRIA INTERNATIONAL)

Handhabung von Beschwerden:

Als Beschwerde wird folgendes berücksichtigt:

- Beschwerden bezüglich unserer Aktivitäten und unserem Service;
- Einwände während des Spiels gegen die Entscheidung der verantwortlichen Mitarbeiter des Casinos;
- Jeder Bericht über einen Vorfall, in dem es erscheint, dass das Casino nicht seine rechtlichen Verpflichtungen nicht erfüllt hat;

Beschwerde-Mitteilung:

- Mündlich, während der Öffnungszeiten des Casinos
- Schriftlich o während der Öffnungszeiten des Casinos persönlich übergebene Dokumente o auf dem Postwege (H-9400 Lackner Kristof u 33 /a).

Der Spieler / Beschwerdeführer kann auch durch einen Bevollmächtigten vorgehen. Wenn der Spieler / Beschwerdeführer durch einen Bevollmächtigten vertreten wird, so ist die diesbezügliche Vollmacht in einer öffentlichen Urkunde mit voller Beweiskraft zu verfassen.

Der mit der Post zugeschickte, oder persönlich übergebene Brief muss die erforderlichen persönlichen Daten des Spielers / Beschwerdeführers zwecks Identifizierung und laut unseren Teilnahmebedingungen auch die persönlichen Daten enthalten.

Der Spieler / Beschwerdeführer wird im Falle einer persönlich eingereichten schriftlichen, oder einer mündlichen Beschwerde mit einem geeigneten Ausweis (Personalausweis, Reisepass, Führerschein, Aufenthaltskarte) identifiziert.

Wenn Identifikation erfolglos ist, so kann die Beschwerde nicht überprüft werden, der Spieler / Beschwerdeführer wird darüber informiert.

Bei einer mündlichen Beschwerde prüft die Beschwerdesache nach der Identifizierung des Spielers ein zuständiger Mitarbeiter des Casinos, und behebt dies je nach Möglichkeit unmittelbar vor Ort.

Über die Behebung der Beschwerde, einschließlich über die getroffene Entscheidung, erstellt der zuständige Mitarbeiter ein Protokoll. Wenn die Beschwerde vor Ort nicht gelöst werden kann, oder wenn der Spieler / Beschwerdeführer, mit der Entscheidung unseres Mitarbeiters nicht einverstanden ist, so wird dies von unserm Mitarbeiter im Protokoll auch angeführt, dieses Protokoll über die Beschwerde wird dann an den Direktor zwecks Untersuchung weitergeleitet. Eine Kopie des Protokolls erhält der Spieler / Beschwerdeführer.

Der Bericht hat folgendes zu enthalten:

- Informationen über den Spieler / Beschwerdeführer, die bei der Identifizierung registriert wurden,
- eine detaillierte Beschreibung der Beschwerde,
- Die Unterschrift des Spielers / Beschwerdeführers und des Mitarbeiters, der das Protokoll erstellte,
- Ort und Datum der Aufnahme des Protokolls.

Das Antwortschreiben und die Begründung bez. der Beschwerde wird dem Spieler / Beschwerdeführer vom Spielcasino, ab dem Zeitpunkt der Aufnahme des Protokolls gerechnet, binnen 30 Kalendertagen per Post zugeschickt.

Bei einer Beschwerde, die per Post eingelangte, untersucht das Spielcasino die Beschwerde, und die Benachrichtigung bez. der Beschwerde und dessen Begründung werden an den Beschwerdeführer innerhalb von 30

Kalendertagen nach Eingang des Schreibens zugeschickt.

Im Falle einer Zurückweisung oder einer erfolglosen Untersuchung der Beschwerde, kann sich der Beschwerdeführer nach der vorgeschriebenen Frist von 30 Kalendertagen an die Hauptabteilung der Glücksspielaufsicht der NAV /Nationale Steuer- und Zollbehörde/ wenden (H-1051 Budapest, Sas utca 23).

Cím: 9400 SOPRON, LACKNER KRISTÓF U. 33/A.; TEL.: 36 99 512350

WWW.CASINOS.HU

CSO@CASINOSOPRON.HU