BetOnRed

Rozstrzyganie sporów i skargi

Spis treści

Polityka rozstrzygania sporów **1**

Polityka rozstrzygania sporów betonred.com obsługiwanego przez UNO DIGITAL MEDIA B.V. 1

1. Reklamacje 1

2. Arbitraż 2

AskGamblers: metodyka, zmiana CasinoRank i skargi 2

Dozwolone zasoby zewnętrzne zauważone w źródłach zewnętrznych 5

Skargi formalne — Podstawowe parametry 5

Formalne skargi — Parametry dodatkowe 6

Polityka rozstrzygania sporów

Opublikowane materiały operatora: pełny dostępny tekst bloku tematycznego, zaobserwowany w zapisanej wersji angielskojęzycznej 19.11.2026; warunki operatora potwierdzone i zatwierdzone w bazie eksperckiej. Linki do strony operatora wyłączone, zachowano ich przedmiot.

Polityka rozstrzygania sporów betonred.com obsługiwanego przez UNO DIGITAL MEDIA B.V.

1. Reklamacje

Gracz może skontaktować się z naszym działem obsługi klienta pod numerem support@betonred.com, aby zgłosić nam wszelkie skargi dotyczące naszych usług.

1.1. Możesz skontaktować się z naszym zespołem obsługi klienta zgodnie z instrukcjami znajdującymi się na Stronie, aby zgłosić nam wszelkie skargi dotyczące naszych usług.

1.2. Reklamacje są rozpatrywane w dziale wsparcia i eskalowane w organizacji, jeśli personel wsparcia nie rozwiąże sprawy natychmiast. O stanie reklamacji zostaniesz poinformowany w rozsądnym zakresie.

1.3. Jeśli spór nie zostanie rozwiązany na poziomie kierownictwa kasyna, możesz skontaktować się z dowolnym niezależnym organem, organem nadzoru gier lub regulatorem licencyjnym wymienionym w Serwisie.

1.4. W przypadku jakiegokolwiek sporu zgadzasz się, że logi i zapisy serwera będą ostatecznym autorytetem przy ustalaniu wyniku wszelkich roszczeń. Zgadzasz się, że w mało prawdopodobnym przypadku rozbieżności między wynikiem wyświetlanym na ekranie a serwerem gry, rozstrzygający będzie wynik zapisany na serwerze gry. Przyjmujesz do wiadomości i zgadzasz się, że nasze zapisy będą ostatecznym autorytetem przy ustalaniu warunków i okoliczności Twojego udziału w danej aktywności w grach online oraz wyników tego udziału.

1.5. Gdy będziemy chcieli skontaktować się z Tobą w sprawie takiego sporu, zrobimy to, korzystając z danych kontaktowych podanych na Twoim koncie.

1.6. Jeśli uznasz, że spór nie został rozwiązany w sposób satysfakcjonujący, możesz przekazać spór do CADRE. CADRE jest niezależnym podmiotem alternatywnego rozstrzygania sporów. Procedura rozstrzygania sporów w CADRE jest dla Ciebie bezpłatna niezależnie od wyniku.

Decyzje CADRE są wiążące dla Operatora i Gracza. Postępowanie przed CADRE nie ogranicza ani nie narusza Twojego prawa do wszczęcia postępowania przeciwko Operatorowi w dowolnym sądzie właściwym.

2. Arbitraż

Nasze Warunki i Zasady podlegają prawu Curacao. Strony zgadzają się, że wszelkie spory, kontrowersje lub roszczenia wynikające z lub w związku z Warunkami i Zasadami, lub ich naruszeniem, rozwiązaniem lub nieważnością, będą podlegać wyłącznej jurysdykcji Curacao.

Wszelkie spory prawne związane z przetwarzaniem kart są rozstrzygane zgodnie z prawem cypryjskim.

AskGamblers: metodyka, zmiana CasinoRank i skargi

Osobna strona metodologii AskGamblers opisuje algorytm, który wykorzystuje dziesiątki kryteriów: diversity of payment methods, payout and KYC speed, historia AGCCS (AskGamblers Casino Complaint Service), opinie, jakość i responsywność wsparcia, gry i dostawcy, licencje, design i inne. Według serwisu ocena jest aktualizowana wraz ze zmianą parametrów; metodologia i deklarowana obiektywność zostały zatwierdzone w bazie z podaniem serwisu jako źródła.

Komponent CasinoRank	Waga	Co jest uwzględniane
Szczegóły kasyna	50%	Terminy oczekiwania/wypłaty, metody, limity wypłat, kanały/dostępność wsparcia, różnorodność dostawców itp.
Historia AGCCS	25%	Historia skarg, proporcje zgłoszonych, oczekujących i rozwiązanych
Opinie graczy	15%	Tekstowe opinie społeczności i oceny 1–10
Szczegóły projektu	10%	Adaptacyjność, wygoda, nawigacja i inne.

Pełna zapisana historia zmian ratingu (nie oceny redakcji bieżącego projektu):

Data	CasinoRank	Zmiana	Powód według AskGamblers
05.05.2023	7.8	—	Śledzenie rozpoczęte
23.02.2024	7.7	-0.1	Opinie graczy pogorszyły się; rejestr skarg uległ poprawie
09.03.2024	6.1	-1.6	Rekord skargi pogorszony; opinia gracza pogorszona
15.03.2024	7.3	+1.2	Rekord skargi poprawiony; opinie graczy pogorszyły się
22.05.2024	6.7	-0.6	Rekord reklamacji pogorszony; opinia gracza poprawiona
30.05.2024	7.0	+0.3	Rekord reklamacji ulepszony; opinie graczy ulepszone
14.06.2024	6.7	-0.3	Rekord skargi pogorszony; informacje o kasynie poprawione; opinie graczy pogorszone
30.08.2024	5.2	-1.5	Rekord skargi pogorszony; opinia gracza pogorszona
14.10.2024	7.2	+2.0	Rekord skargi poprawiony; opinie graczy pogorszyły się

Data	CasinoRank	Zmiana	Powód według AskGamblers
09.03.2025	6.6	-0.6	Rekord skargi pogorszony; opinia gracza pogorszona
31.03.2025	6.2	-0.4	Rekord skargi pogorszony; opinia gracza pogorszona
16.04.2025	6.1	-0.1	Rekord reklamacji uległ pogorszeniu
12.06.2025	7.5	+1.4	Rekord skargi poprawiony; opinie graczy pogorszyły się
18.06.2025	7.2	-0.3	Rekord reklamacji uległ pogorszeniu
28.11.2025	7.7	+0.5	Rekord skargi poprawiony; opinie graczy pogorszyły się
17.11.2026	7.6	-0.1	Aktualizacja algorytmu
18.11.2026	7.6	—	Brak zmian od poprzedniej aktualizacji

Reklamacje: łącznie w nagłówku 28, karta porównawcza `Resolved 20 out of 28`; osobna tabela Complaint Stats `Resolved 20/22` (wskaźniki odnoszą się do odpowiednich pól statystycznych), Avg. Amount $2,414, Avg. Complaint Duration 8 days, Avg. Response Time 2 days. Payment — główna kategoria, 18 z 20 reklamacji tej kategorii resolved; średni czas reklamacji 8 dni równa się ogólnemu wskaźnikowi wszystkich operatorów (8 dni). Wskaźniki 20/22 i 20/28 potwierdzone dla odpowiednich podstaw liczenia.

Zapisane 10 kart reklamacji (reklamacja — potwierdzona wiadomość gracza; Resolved/Rejected — statusy AskGamblers; przelewy środków pieniężnych opisano w odpowiednich sprawach):

Skarga	Status/kwota na AskGamblers	Istota wiadomości użytkownika
Bonus telegram not given (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-bonus-telegram-not-given)	Odrzucone, kwota potwierdzona	Po wygranej w quizie Telegram gracz oczekiwał Free Spins, przekazał dane na żądanie, ale skarżył się na brak odpowiedzi live chat i Telegram.
Casino promised refund but keeps delaying (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-casino-promised-refund-but-keeps-delaying)	Rozliczono, €4,550	Obietnica zwrotu wszystkich depozytów ponad 9 dni przed reklamacją; dla zamkniętej karty zażądano danych bankowych w celu ręcznego zwrotu części kwoty; wnioskodawca nie otrzymał listy automatycznych/ręcznych operacji i terminów, wstrzymał chargeback, pierwotnej przyczyny zwrotu nie ujawnił.
Betonred niemożliwa weryfikacja (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-betonred-impossible-verification)	Odrzucono	Weryfikacja trwa ponad tydzień; 4 dni do akceptacji wyciągu bankowego jako potwierdzenia adresu; depozyt kryptowalutowy w wysokości €150 ze środków otrzymanych od zaprzyjaźnionego górnika. Poproszono o dokumenty zakupu kryptowalut, które według gracza nie istnieją.
Zablokowano konto i wszystkie wygrane po pomyślnej weryfikacji (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-blocked-the-account-and-all-winnings-after-successful-verification-1)	Odrzucone, €932	26 marca automatyczna weryfikacja została odrzucona; po przekazaniu potwierdzeń depozytu, portfela, selfie z paszportem i prawami konto wyświetlało się jako verified, następnie zażądano ponownej automatycznej weryfikacji praw i zamknięto konto przed jej zakończeniem.

Skarga	Status/kwota na AskGamblers	Istota wiadomości użytkownika
Odmawiają wypłaty moich pieniędzy (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-they-refuse-to-withdraw-my-money)	Rozstrzygnięte, €147	Depozyt 6,000 HUF z bonusem, według gracza obrót został ukończony, a saldo 59,150 HUF (€147) to prawdziwe pieniądze; obietnice w ciągu 24 godzin i do 5 business days nie zostały dotrzymane; po 1.5 tygodniu płatność oznaczono jako udaną, ale pieniądze wróciły na saldo; 4 odmowy, sprzeczne instrukcje dotyczące zmiany metody na Skrill i konieczności użycia pierwotnej metody.
Prośba o dokument weryfikacyjny, który po prostu nie istnieje (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-asking-for-a-verification-document-that-just-does-not-exist)	Resolved, $3,525 (zadeklarowane saldo $3,524.98)	Interac E-transfer przez Gigadat: żądanie pojedynczego potwierdzenia z imieniem, kwotą, odbiorcą, ID, czasem/datą; według zgłaszającego w banku dane w różnych dokumentach. Depozyt 5 marca, próby wypłaty od 11 marca; support odpowiadał listą wymaganych danych bez konkretów.
30 razy zażądano wypłaty (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-30-times-requested-for-cash-out)	Rozwiązano, лв.11,500	30 odrzuconych wniosków o wypłatę w ciągu 2 tygodni z przelewem bankowym; wsparcie proponowało powtórzenie.
Nie można wypłacić środków (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-impossible-to-withdraw-funds)	Rozliczono, zł4,241 (zgłoszono 4,241.1 PLN)	Od 11 stycznia 4 depozytu łącznie 4500 PLN, jedna udana wypłata 590 PLN; próby wypłaty od 18 stycznia, 10 anulowań w miesiącu (2 po trzecim depozycie i 8 po czwartym); żądano ID, selfie, source of wealth, source of funds, address, wallet verification i ankiety dochodów/zatrudnienia, około 10 dokumentów.
Problemy z weryfikacją, nie chcą wypłacić moich pieniędzy (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-verification-issues-don-t-want-to-pay-my-money)	Rozliczono, €2,200	Weryfikacja od 20 stycznia, pending withdrawal od 30 stycznia; trzy proof of address, wymóg 90-dniowych wyciągów bankowych, powtórne żądania po statusie verified, dowody kryptodepozytu z Trust Wallet, 90-dniowe proof of funds, Robo KYC; gracz zgłaszał pomyłkę z inną marką BDMBET.
Weryfikacja jest wciąż w toku (https://www.askgamblers.com/casino-complaints/betonred-casino-verification-is-still-pending)	Rozwiązano, €470	Uczestnik wcześniej dokonywał wypłat bez problemów; po wygranej 3 lutego poproszono o proof of purchase, od 4 lutego oczekiwanie i przeprosiny, skarga na przekroczenie zadeklarowanego czasu 24 godz.

Publiczna platforma skarg BetOnRed: https://www.askgamblers.com/online-casinos/reviews/betonred-casino/complaints ; serwis do składania skarg: https://www.askgamblers.com/submit-complaint ; zasady składania: https://www.askgamblers.com/complaint-guidelines . To serwisy zewnętrzne, nie kanał operatora; CasinoReviews osobno poinformował o zakończeniu własnej usługi Alternative Dispute Resolution (ADR) od 01.10.2026.

Dozwolone zasoby zewnętrzne zauważone w źródłach zewnętrznych

- https://www.askgamblers.com/online-casinos/reviews/betonred-casino/complaints — lista skarg tematycznych; linki do 10 konkretnych spraw zachowano powyżej. https://www.askgamblers.com/submit-complaint i https://www.askgamblers.com/complaint-guidelines — usługa i instrukcja. To linki do niezależnego kanału skarg.
- https://www.trustpilot.com/review/betonred.com — profil z opiniami i oświadczeniami firmy; https://www.trustpilot.com/review/betonred.com/transparency — przejrzystość źródła/moderacji opinii.
- https://www.ordenacionjuego.es/es/sanciones — rejestr hiszpańskiego regulatora, link z opinii; adres podany jako referencyjny link do rejestru sankcji.
- https://www.begambleaware.org/ ; https://www.gamcare.org.uk/ ; http://www.gamcare.org.uk/ ; https://www.gamstop.co.uk/ ; https://www.gambleaware.org/ — zobacz adresy zasobów pomocy i samowykluczenia. Linki podano jako zasoby referencyjne odpowiedzialnej gry. CasinoReviews zgłosił zamknięcie swojego ADR z 01.10.2026.

Skargi formalne — Podstawowe parametry

Parametr	Znaczenie
Podstawy reklamacji	Spory dotyczące naliczania, obliczania kuponu, statusu wypłaty, KYC, ograniczenia konta lub samowykluczenia dotyczą usługi operatorskiej i są zgłaszane do obsługi klienta.
Kanał podawania	Kanał operatora z Dispute Resolution Policy — support@betonred.com; obsługa klienta przyjmuje również zgłoszenia w sposób opisany na stronie operatora.
Dane reklamacji	Kontakt do konta, opis spornego zdarzenia, czas i strefa czasowa, status lokalny, identyfikator zgłoszenia lub kuponu, kwota i waluta. Dokumenty przesyłane są przez przewidziany bezpieczny interfejs.
Dowody	Dla kuponu — betslip, przyjęta cena/rynek, historia rozliczenia. Dla wypłaty — identyfikator zgłoszenia, status kasowy i wyciąg z operacji z maskowaniem zbędnych danych. W polityce dziennik serwerowy ma decydujące znaczenie przy rozbieżności.
Termin składania	Spór dotyczący rozliczonego rynku sportowego — w ciągu 72 godz. po rozliczeniu zgodnie z §5.18. W Dispute Resolution ogólna ścieżka jest powiązana z przedmiotem pierwotnej skargi.
Potwierdzenie otrzymania	W polityce przychodzące zapytanie przyjmuje wsparcie; status przekazywany jest przez dane kontaktowe konta. Dla BR-SUP-01 automatyczna odpowiedź przez 10 z odnosi się do zweryfikowanej sekwencji pomocy dotyczącej kuponu.
Termin rozpatrzenia	Wsparcie odpowiada i przekazuje sprawę na dalszy poziom, jeśli nie może jej rozwiązać natychmiast. W AskGamblers średni czas sprawy 8 dni, średni czas odpowiedzi 2 dnia dla próbki źródłowej.
Reklamacje dotyczące odpowiedzialnej gry	Wniosek dotyczący aktywnego limitu lub samowykluczenia jest kierowany na support@betonred.com z oznaczeniem czasu złożenia wniosku, obiecanego ograniczenia i faktycznego stanu profilu.
Status reklamacji	Operator informuje o przebiegu przez dane kontaktowe konta zgodnie z §§1.2 i 1.5. Stan jest zachowywany na podstawie identyfikatora pierwotnego zgłoszenia i potwierdzenia jego eskalacji.
Dalsze postępowanie	Wewnętrzna eskalacja, następnie CADRE w roli deklarowanego bezpłatnego ADR. Polityka dopuszcza zwrócenie się do wskazanej niezależnej organizacji lub organu licencyjnego i osobno zastrzega prawo do zwrócenia się do właściwego sądu.

Formalne skargi — Parametry dodatkowe

Parametr	Znaczenie
Zgłoszenie awarii technicznej	Awaria rundy lub kuponu — wsparcie operatora z identyfikatorem rundy/kuponu, czasem, rynkiem i historią wyniku. W przypadku sporu dotyczącego rozliczenia sportowego — 72 h od rozliczenia.
Przykład rozwiązania	AskGamblers oznaczył polską skargę sportową Impossible to withdraw funds jako Resolved, kwota karty zł4 241. Wiadomość gracza opisuje 10 anulowań w miesiącu i osobno jedną wcześniej otrzymaną wypłatę 590 PLN; status platformy odnotowuje wynik rozpatrzenia reklamacji.
Ograniczenia jurysdykcyjne	Regulamin operatorski wskazuje Curaçao dla sporów ogólnych, prawo cypryjskie dla sporów dotyczących przetwarzania kart oraz CADRE jako niezależnego ADR. Zastosowanie zależy od kategorii sprawy i uczestników.

Powiązane opracowania

Wsparcie i sporny przypadek · Wsparcie BetOnRed