**PokerKing.com – Official Complaint Form**

**We are committed to resolving your concerns efficiently. Please complete the following form to submit your complaint.**

**1. Personal Information**

* **Full Name**:
* **PokerKing.com Username**:
* **Email Address**:
* **Preferred Language for Communication**: English or Russian

**2. Complaint Details**

* **Date and Time of Incident**:
* **Type of Complaint** (Please select all that apply):
[ ] Payment Issue
[ ] Bonus or Promotion Issue
[ ] Account Management Issue
[ ] Responsible Gambling Issue
[ ] Technical Issue
[ ] Other (Please specify)
* **Description of the Complaint**:
…
*Please provide a detailed description of the issue you are facing. Include all relevant information, such as actions taken, and any relevant dates and times.*

**3. Supporting Evidence**

* **Attach Files (Screenshots, Transaction IDs, Emails, etc.)**:
…
*Please attach any supporting documents or evidence related to your complaint. This could include screenshots, transaction history, or any other relevant material.*

**4. Resolution Attempts**

* **Have you already contacted PokerKing.com support regarding this issue?**
[ ] Yes
[ ] No
* **If Yes, please provide the date and outcome of your previous contact with our support team**:
…
*Please describe the outcome or any steps already taken to resolve this issue.*

**5. Preferred Resolution**

* **How would you like us to resolve this issue?**
…
*Please provide a brief description of the solution you are seeking.*

**6. Acknowledgment and Consent**

* **Acknowledgment of Complaint Submission**:
[ ] I acknowledge that I have submitted this complaint to PokerKing.com and understand that this complaint will be reviewed according to PokerKing.com’s Player Complaints Policy.
* **Consent to Data Processing**:
[ ] I consent to PokerKing.com processing my personal data in accordance with the Privacy Policy for the purpose of resolving my complaint.

**7. Submit Your Complaint**

* After completing this form please attach it to your e-mail along with the supporting evidence and send it to support@pokerking.com.

**Additional Information**

* **Timeframe for Response**:
You will receive an acknowledgment of your complaint within **72 hours**, and we aim to resolve the matter as quickly as possible, in line with our Player Complaints Policy.
* **Escalation**:
If you are not satisfied with the resolution, you can escalate your complaint to an **Alternative Dispute Resolution (ADR) provider** certified by the Curaçao Gaming Authority.

**PokerKing.com – Официальная форма жалобы**

**Мы стремимся эффективно решать ваши проблемы. Пожалуйста, заполните следующую форму, чтобы подать жалобу.**

1. Личная информация

• ФИО:

• Имя пользователя PokerKing.com:

• Адрес электронной почты:

• Предпочтительный язык общения: английский или русский

2. Подробности жалобы

• Дата и время инцидента:

• Тип жалобы (выберите все подходящие варианты):

[ ] Проблема с оплатой

[ ] Проблема с бонусом или акцией

[ ] Проблема с аккаунтом

[ ] Проблема с ответственной игрой

[ ] Техническая проблема

[ ] Другое (уточните)

• Описание жалобы:

…

*Пожалуйста, подробно опишите проблему, с которой вы столкнулись. Укажите всю необходимую информацию, например, предпринятые действия, а также любые соответствующие даты и время.*

3. Подтверждающие доказательства

• Прикрепите файлы (скриншоты, идентификаторы транзакций, электронные письма и т. д.):

…

*Пожалуйста, приложите любые подтверждающие документы или доказательства, относящиеся к вашей жалобе. Это могут быть скриншоты, история транзакций или любые другие соответствующие материалы.*

4. Попытки решения проблемы

• Вы уже обращались в службу поддержки PokerKing.com по этому вопросу?

[ ] Да

[ ] Нет

• Если да, укажите дату и результат вашего предыдущего обращения в нашу службу поддержки:

…

*Пожалуйста, опишите результат или предпринятые шаги для решения этой проблемы.*

5. Предпочтительный вариант решения проблемы

• Как вы хотите, чтобы мы решили эту проблему?

…

*Пожалуйста, кратко опишите искомое вами решение.*

6. Подтверждение и согласие

• Подтверждение подачи жалобы:

[ ] Я подтверждаю, что подал эту жалобу на PokerKing.com, и понимаю, что она будет рассмотрена в соответствии с Политикой рассмотрения жалоб игроков PokerKing.com.

• Согласие на обработку данных:

[ ] Я даю согласие на обработку моих персональных данных PokerKing.com в соответствии с Политикой конфиденциальности в целях разрешения моей жалобы.

7. Подача жалобы

• После заполнения этой формы, пожалуйста, приложите её к электронному письму вместе с подтверждающими документами и отправьте на адрес support@pokerking.com.

Дополнительная информация

• Срок ответа:

Вы получите подтверждение получения вашей жалобы в течение 72 часов, и мы стремимся решить вопрос как можно скорее в соответствии с нашей Политикой рассмотрения жалоб игроков.

• Эскалация:

Если вы не удовлетворены решением, вы можете направить жалобу поставщику услуг альтернативного разрешения споров (ADR), сертифицированному Управлением по азартным играм Кюрасао.