

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.