Skargi i rozpatrywanie sporów

Aleksander Wilk

Spis treści

Skargi, opinie użytkowników i pomoc zewnętrzna 3
Składanie i rozpatrywanie skarg 5
Powiązane dokumenty 8

- **Adresat skargi zewnętrznej:** Najpierw complaints@jv.casino lub formularz formalnej skargi; zgłoszenie naruszenia regulatorowi CGA jest oddzielone od sporu indywidualnego. Zgodnie z zachowaną polityką CGA nie rozpatruje sporów indywidualnych.
- **Formalna skarga.** Polityka zaktualizowana **28.07.2025**. Zacząć od wsparcia. W przypadku formalnej reklamacji wypełnić formularz online albo pobrać formularz i wysłać na complaints@jv.casino. Załączyć pełne imię i nazwisko oraz nazwę użytkownika, zarejestrowany e-mail, opis z datami i godzinami, odnośne zapisy transakcji, zrzuty ekranu i/lub historię czatu. Polityka dopuszcza odmowę w przypadku skargi nieuczciwej, obraźliwej lub powtarzanej oraz zamknięcie bez rozstrzygnięcia przy braku danych lub współpracy.
- **Terminy skargi.** Złożyć w ciągu **6 miesięcy** od zdarzenia. Potwierdzenie otrzymania — **do 1 tygodnia**, rozstrzygnięcie — **do 4 tygodni** z jednym przedłużeniem o kolejne **4 tygodnie** w przypadku złożoności. Reklamacje dotyczące odpowiedzialnej gry mają priorytet i muszą być rozstrzygane w ciągu **5 dni roboczych**. W przypadku awarii technicznej rundy, nieprawidłowego naliczenia lub problemu z profilem §15.2 osobno wymaga zgłoszenia w ciągu **10 dni** i podania czasu incydentu z dokładnością do minuty. §22 wskazuje dane serwerowe jako rozstrzygające dla wyniku/salda. W §22.3 operator wskazuje, że przy pominięciu sześciomiesięcznego terminu roszczenia dotyczące konta, operacji w grze, bonusów lub finansów wygasają automatycznie.
- **Eskalacja.** Polityka gwarantuje prawo do dostępnego złożenia i uzasadnionej odpowiedzi, opisuje dalsze odwołanie w miarę pojawiania się mechanizmów CGA, dopuszcza zgłoszenie naruszenia przepisów regulatorowi oraz zwrócenie się o pomoc prawną lub do sądu na każdym etapie. Zgodnie z tekstem polityki CGA przyjmuje zgłoszenia o możliwym naruszeniu regulacyjnym i nie rozpatruje indywidualnego sporu gracza z operatorem.

Skargi, opinie użytkowników i pomoc zewnętrzna

Casino Guru. Statystyki marki — 174 zgłoszeń, z czego 7 otwartych, 0 nierozwiązanych, 81 rozwiązanych, 86 odrzuconych; suma czterech grup zgadza się z łączną liczbą. Wskaźnik względnej liczby skarg — Very good. Akapit opisowy jednocześnie twierdzi, że nie ma istotnych skarg; to sformułowanie serwisu, odrębne od przedstawionych statystyk. Karty otwarte w zapisanym wyborze dotyczą zamknięcia konta lub zatrzymania środków, spornego salda, blokady i opóźnienia wygranej, opóźnienia wypłaty, self-exclusion i odmowy zamknięcia konta. Widoczne sporne kwoty — €6 500, €55 000 i €3 000, a w przypadku odmowy zamknięcia kwota „??". W etykietach wyboru cztery karty oczekiwały działań Casino Guru, dwie oznaczono jako oczekujące, dwie jako niepewne, a dwie jako bez dalszej odpowiedzi.

Tematy opinii Casino Guru — płatności (20), wsparcie (15), weryfikacja (12), gry (10), bonusy (7), strona i aplikacja (7); jedna opinia może mieć kilka tematów. Automatyczne podsumowanie serwisu dotyczące bonusów wykryło sześć negatywnych i jeden pozytywny komentarz. Serwis przekazuje, że wpłaty bywają szybkie, a wypłaty i KYC częściej sprawiają trudności, ocena wyboru gier jest umiarkowanie pozytywna, niektórym graczom brakowało NoLimit City lub opcji blackjacka. Wśród pojedynczych relacji — odzyskanie konta i pełnego salda €540 po błędzie w jednej literze i wstępnej propozycji €50, zablokowanie konta z deklarowanymi €59 000 po przesłaniu zmienionego zdjęcia do KYC, oczekiwanie na wypłatę trzy tygodnie z nowymi prośbami o dokumenty, wypłata 2 500 SEK z deklarowanych 15 673,01 SEK po zakończeniu bonusu i ponowna prośba o zdjęcia, natychmiastowa wpłata przez MiFinity przy wolnej wpłacie kryptowalutą i KYC około doby. Pojawiają się też zgłoszenia o awariach gier, niewygodnej nawigacji, trudnym zamknięciu konta, limicie 5× kwoty wpłaty przy obrocie 40×, słabym serwisie VIP i osobna pozytywna ocena wypłat, wpłat, gier i komunikacji. Jeden z uczestników podejrzewał kopie gier, zwłaszcza blackjacka. Podejrzenie gracza nie ustala pochodzenia gier. W

dyskusji moderator poinformował jednego z uczestników, że KYC wykonano, a wypłaty wciąż czekają. Widoczne tematy — odmowa wypłaty i zwrot pieniędzy.

AskGamblers. 7 z 9 zgłoszeń oznaczono jako Resolved, 2 jako Unresolved. Wśród zgłoszeń płatniczych rozwiązano 6 z 7. Średnia kwota sporna $6 756, średni czas trwania 4 dnia przy średniej dla operatorów 7 dni, średnia odpowiedź w ciągu 2 dnia. Resolved oznacza rozwiązanie zgłoszenia potwierdzone przez serwis.

Reklamacja AskGamblers	Kwota w karcie i w opisie, jeśli się różnią	Status i istota według danych strony
Rejection of payout request	1 000 216 HUF w karcie, 1 000 215,50 HUF w tekście	Unresolved. Gracz informuje o odrzuceniach wniosków Visa od 10.10.2026, wiadomości o pomyślnym KYC 13.10 oraz oczekiwanych wypłatach na wnioski 21 i 26.10. Środki bonusowe według jego relacji 0,00 HUF.
Self exclusion ignored deposits allowed	€1 659	Unresolved. Gracz informuje o wniosku o blokadę 5 września, odpowiedzi o przekazaniu wniosku 7 września oraz utrzymującej się możliwości dokonywania wpłat; do zwrotu zgłoszono €1 659.
JV Delayed payment	€900	Resolved. Gracz informuje o opóźnieniu około tygodnia, ponownym wysłaniu wniosku po komunikacie o błędzie i oczekiwaniu kolejnych trzech dni.
Unloaded deposit unit	Ł9 w karcie, 8,55 LTC w tekście	Resolved. Gracz informuje o wpłacie 22.06.2026, potwierdzeniu w blockchainie i niezaksięgowaniu do 03.07.2026.
Avoids payout 53000 PLN	53 000 PLN	Resolved. Gracz opisuje dwa tygodnie oczekiwania, ponowne KYC i anulowanie przelewu bankowego z powołaniem się na obraz portfela kryptowalutowego.
Repeatedly rejected withdrawal for 800 euros	€800	Resolved. Gracz opisuje dwa odrzucenia na tę samą kartę, z której dokonał wpłat, przy ukończonym KYC i bez korzystania z bonusów.
Unjustified withdrawal rejection for Virtual Skrill Card on a Fully Verified account	€276	Resolved. Gracz informuje o żądaniu zdjęcia fizycznej karty przy korzystaniu z wirtualnej Skrill, przedstawieniu raportu Skrill i niedostępności czatu.
Bez wypłaty i weryfikacji	€26 043 w karcie, €40 000 w tekście	Resolved. Autor reklamacji podaje nazwę Casino JV1 i opisuje powtarzające się odrzucenia przy trzech złożeniach dokumentów. AskGamblers umieszcza kartę w profilu JV Casino. Karta została umieszczona AskGamblers w profilu JV Casino, a nazwa JV1 pozostaje sformułowaniem autora reklamacji.
Rejected my withrawal after 5 days	€8 000 w karcie i jako saldo; €4 950 we wniosku o wypłatę	Resolved. Gracz informuje o wygranej €10 850, wniosku 12.05.2025 na €4 950 i odrzuceniu 18.05.2025 przed piątym dniem roboczym według jego obliczeń.

Pięć opinii AskGamblers obejmuje ocenę 8/10 z pochwałą asortymentu i niezawodności wypłat przy życzeniu przyspieszenia realizacji, spór o konieczność wpłaty do obrotu bonusem bez depozytu, ocenę 1/10 z oskarżeniem o z góry przesądzone wypłaty bonusu i informacją, że konto zamknięto po wspomnieniu problemów z hazardem, ocenę 2/10 z oczekiwaniem na €2 750 przez prawie trzy tygodnie przy dobrym wrażeniu z gier, a także reklamację z Estonii o niedziałających grach, krótkim włączeniu VPN i następującym zamknięciu konta z propozycją zrzeczenia się wygranej. To odrębne wypowiedzi autorów opinii.

Casinomeister. Na moment przeglądu autor nie znalazł komentarzy na forum odnoszących się bezpośrednio do JV Casino. Blok Track Record mówi o braku oficjalnego PAB, a komentarz Maxa Draymana używa sformułowania „bardzo niewiele" skarg na Casinomeister. Dane tej platformy nie zastępują statystyk innych serwisów.

Jak czytać oceny. Casino Guru oblicza swój Safety Index na podstawie warunków, rozmiaru i szacowanego przychodu, powiązań grupowych, względnej liczby skarg, czarnych list i innych czynników. AskGamblers opisuje CasinoRank jako złożoną ocenę historii skarg, pomocy technicznej, płatności i odpowiedzialnej gry. Na stronie AskGamblers „O nas" zadeklarowano uruchomienie strony w 2006 roku, uruchomienie AGCCS w 2009, 39 607 obsłużonych i 30 967 rozwiązanych skarg w całym serwisie oraz $93 406 995 zwróconych graczom. Te wskaźniki dotyczą całego serwisu. Certificate of Trust u AskGamblers to własny znak z kryteriami rozpatrywania skarg, wypłat, odpowiedzialnej gry i stosunku do graczy. Opis kryteriów znaku AskGamblers nie jest równoznaczny z przyznaniem tego znaku JV Casino.

Składanie i rozpatrywanie skarg

- <https://casino.guru/complaints/all#filterCasinoId=8633>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-believes-that-their-withdrawal-has-14>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-closure-request-is-denied-1>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-has-been-blocked--and-winnings>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-has-been-closed--funds>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-has-been-closed-and-winnings-1>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-is-closed-with-a-disputed>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-account-is-improperly-managed-regarding>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-withdrawal-has-been-delayed-12>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-withdrawal-has-been-delayed-13>
- <https://casino.guru/complaints/jv-casino-player-s-withdrawal-requests-are-being-delayed>
- <https://casino.guru/forum/complaints-discussion/jv-casino-payout-refused>
- <https://casino.guru/guide/complaint-resolution-instructions>
- <https://casino.guru/guide/how-we-resolve-casino-complaints>
- <https://casino.guru/guide/submitting-complaints-to-regulators>
- <https://casino.guru/jv-casino-review#complaintsSection>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-avoids-payout-53000-pln-1>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-jv-delayed-payment>

- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-rejected-my-withrawal-after-5-days-1>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-rejection-of-payout-request>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-repeatedly-rejected-withdrawal-for-800-euros>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-self-exclusion-ignored-deposits-allowed-1>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-unjustified-withdrawal-rejection-for-virtual-skrill-card-on-a-fully-verified-account>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-unloaded-deposit-unit>
- <https://www.askgamblers.com/casino-complaints/jv-casino-will-do-no-withdrawal-and-verification>
- <https://www.askgamblers.com/complaint-guidelines>
- <https://www.askgamblers.com/online-casinos/reviews/jv-casino/complaints>
- <https://www.askgamblers.com/submit-complaint?refCasino=67f8c4e08bc37e516508f65f>
- <https://www.casinomeister.com/casino-complaints/>
- <https://www.casinomeister.com/online-casinos/reviews/jv-casino/#complaints>

22. SKARGI I POWIADOMIENIA

22.1. Jeśli masz skargę dotyczącą Strony, skontaktuj się z naszym Działem Wsparcia tak szybko, jak to możliwe, abyśmy mogli rozwiązać problem.

22.2. W przypadku sporu, zapisy serwera będą ostatecznym i wiążącym źródłem w ustaleniu wyniku roszczenia.

22.3. Gracz potwierdza i zgadza się, że wszelkie spory, roszczenia lub skargi dotyczące konta Gracza, aktywności w grach, bonusów lub transakcji finansowych muszą zostać zgłoszone w ciągu 6 miesięcy od daty wystąpienia danego zdarzenia. Niezastosowanie się do tego skutkuje automatyczną utratą takich roszczeń.

22.4. Przyjmujesz do wiadomości, że wynik gier rozgrywanych na Stronie jest określany przez generator liczb losowych i akceptujesz rezultaty wszystkich takich gier. W przypadku rozbieżności między wynikiem gry wyświetlanym na Twoim urządzeniu a wynikiem zapisanym na serwerach dostawcy, rozstrzygający jest wynik zapisany na serwerach dostawcy. Podobnie, jeśli istnieje różnica między saldem wyświetlanym na ekranie a saldem na serwerach dostawcy, wiążące jest saldo na serwerach dostawcy. Wszelkie kwoty znajdujące się na Twoim koncie w wyniku błędu ludzkiego lub usterki technicznej zostaną utracone.

Customer Complaints Policy — tryb składania i rozpatrywania skarg

Ostatnia aktualizacja: 28 lipca 2025 r.

1. Zakres polityki i granice prawne

Niniejsza polityka opisuje nasz wewnętrzny proces rozpatrywania skarg i nie ma na celu tworzenia zobowiązań prawnych wykraczających poza to, co jest wymagane przez prawo lub przepisy. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany niniejszej polityki w dowolnym momencie. Zmiany obowiązują natychmiast po publikacji.

2. Kontakt z Obsługą Klienta

Jeśli napotkasz jakiekolwiek problemy lub nie jesteś zadowolony z jakiegokolwiek aspektu naszej usługi, zachęcamy do skontaktowania się z naszym zespołem Obsługi Klienta jako pierwszym krokiem w kierunku rozwiązania.

Kanały obsługi klienta

Czat na żywo: dostępny 24/7 za pośrednictwem naszej strony internetowej

E-mail: support@jv.casino

3. Składanie skargi

Jeśli chcesz eskalować problem jako formalną skargę, możesz wypełnić formularz online dostępny na naszej stronie internetowej lub pobrać formularz skargi i wysłać wypełniony dokument na adres e-mail: complaints@jv.casino

Należy podać następujące informacje:

Imię i nazwisko oraz nazwa użytkownika powiązane z Twoim kontem

Zarejestrowany adres e-mail

Opis problemu, w tym istotne daty i godziny

Wszelkie dowody potwierdzające (np. zapisy transakcji, zrzuty ekranu, dzienniki czatu)

Skargi należy składać w ciągu sześciu (6) miesięcy od danego zdarzenia. Złożenie skargi nie gwarantuje konkretnego wyniku ani rekompensaty. Zastrzegamy sobie prawo do odrzucenia skarg, które są obraźliwe, powtarzalne lub złożone w złej wierze.

4. Terminy rozpatrywania skarg

Dokładamy starań, aby rozpatrywać Twoją skargę sprawnie i przejrzyście. Nasze terminy rozpatrywania są następujące:

Punkt	Termin
Potwierdzenie otrzymania	W ciągu jednego tygodnia
Rozstrzygnięcie	Do 4 tygodni (może zostać przedłużony jednorazowo o dodatkowe cztery tygodnie ze względu na złożoność)
Skargi dotyczące odpowiedzialnej gry	Traktowane priorytetowo i rozstrzygane w ciągu 5 dni roboczych

Zastrzegamy sobie prawo do zamknięcia skargi bez rozstrzygnięcia, jeśli skarżący nie dostarczy wystarczających informacji lub nie będzie współpracować w odpowiednim czasie.

5. Prawa gracza i eskalacja

Jako gracz masz prawo do:

Złożenie skargi za pośrednictwem dostępnych i przejrzystych środków

Otrzymanie terminowej i uzasadnionej odpowiedzi

Eskalowanie nierozwiązanych problemów, gdy dostępne staną się dalsze mechanizmy rozpatrywania skarg zgodnie z wytycznymi CGA

Zgłaszanie podejrzeń naruszeń przepisów do Curaçao Gaming Authority (CGA)

6. Środki prawne i sądowe

Zachowujesz pełne prawo do dochodzenia środków prawnych lub sądowych na każdym etapie. Korzystanie z naszej wewnętrznej procedury skarg nie ogranicza Twojej możliwości uzyskania niezależnej porady prawnej ani wszczęcia postępowania sądowego.

7. Curaçao Gaming Authority (CGA)

Należy pamiętać, że Curaçao Gaming Authority (CGA) nie interweniuje w indywidualne spory między graczami a licencjonowanymi operatorami.

Jeśli jednak uważasz, że JV Casino naruszyło przepisy Curaçao dotyczące gier hazardowych, możesz zgłosić sprawę bezpośrednio do CGA.

8. Pomoc

Jeśli potrzebujesz pomocy w złożeniu skargi lub zrozumieniu niniejszej polityki, skontaktuj się z naszą Obsługą Klienta 24/7.

Powiązane dokumenty

- Obsługa klienta i przebieg zgłoszeń (17-11-2026-customer-support.pdf) · sekcja „Wsparcie i sprawa sporna”
- Kontakt z redakcją i zgłaszanie poprawek (17-11-2026-editorial-contact.pdf) · sekcja „Redakcja, kontakty i dane odwiedzającego”