

betano aviaozinho

Resposta da empresa 27/11/2024 às 12:23
Caro Anderson,

Meu nome é Alessandra e estou pessoalmente comprometida em resolver sua solicitação. Compreendemos a importância desse assunto para você e estamos aqui para esclarecer a situação da melhor forma possível.
Tentamos entrar em contato com você via telefone e mensagem privada nos dias 22/11/2024, 23/11/2024 e 24/11/2024, no intuito de resolvermos a questão relacionada com a sua reclamação. Apesar do nosso empenho, não obtivemos sucesso nos contatos.
Conforme contato com você por mensagem privada enviada no dia 23/11, ficaram esclarecidas as necessidades de nossa parte para que possamos prosseguir com sua solicitação.
Para verificarmos essa rodada de cassino com o provedor responsável pelo jogo, precisamos que nos envie o ID da transação.

Para encontrar o Trans ID, basta ir em Conta > Histórico

Transações > Fichas de Cassino

<https://br.betano/casino/myaccount/transactions>.

No entanto, esclarecemos que o provedor do jogo Adventure Beyond Wonderland Live assegura que se ocorrer alguma complicação que perturbe a sessão de jogo, todos os jogadores da mesa são informados de que essa rodada será cancelada e o valor de aposta devolvido (essas rodadas irão constar no seu histórico com um X).

Qualquer problema resultante de falhas de conexão internet não é relativo ao provedor do jogo, mas sim devido a falhas de conexão do seu aparelho internet ou ao acesso de tráfego em seu dispositivo / aplicação. Nestes casos, todas as apostas que tenham sido desconectadas ou registradas e pagas conforme o resultado dessa rodada e você pode sempre conferir esse resultado em seu histórico de jogo.

Se a ligação / conexão for perdida durante algum dos minijogos Multiplicador de aposta Mystery dos Soldados de cartas, Magic Dice ou 2 Walterspins (minijogos oferecidos dentro do jogo principal), é escolhido automaticamente um naipe, dado ou bolha aleatória e poderá também conferir esses resultados no histórico do jogo. Neste caso, a escolha será aleatória e está sujeita à natureza dos jogos de Cassino, onde os ganhos dependem da sorte.