



Gaming Dispute Process

The Torres Martinez Gaming Agency handles gaming disputes where a customer feels the Red Earth Casino and/or an employee may have wronged him or her regarding the outcome of a wager made at a gaming device. The Gaming Agency investigates all disputes in a fair and impartial manner as the third party with fairness and integrity as the primary interest. If you decide to initiate a dispute it must be gaming related.

Dispute Process

1. You must notify the Casino Shift Manager or Department Manager if you feel the dispute is warranted. If the dispute involves and amount at least \$500.00 the Red Earth Casino will notify the Torres Martinez Gaming Agency of the dispute.
2. If you are dissatisfied with the Casino Shift Manager or Department Manager's response you must notify the Assistant General Manager or the General Manager's office within three (3) business days of the occurrence in an attempt to resolve the gaming dispute.
3. If you do not agree with their response or findings, you must notify the Torres Martinez Gaming Agency in writing with all pertinent facts related to your dispute within fifteen (15) days of the original complaint.
4. The Torres Martinez Gaming Agency will investigate your dispute and notify both the Red Earth Casino and you in writing of the final outcome as determined based on the facts and reasons within thirty (30) days of the original notification date.
5. Any Patron dissatisfied with the resolution of the Gaming Agency may petition, in writing, requesting that the dispute over any claimed prizes or winnings be settled by to the Torres Martinez Gaming Commission. The written petition must be submitted to the Torres Martinez Gaming Commission within thirty (30) days of receiving the Torres Martinez Tribal Gaming Agency decision.
6. The Gaming Commission will decide whether a hearing will be conducted. Written notification to the Patron and Red Earth Casino of the time and place of the hearing, should their presence be deemed necessary. Failure of either party to appear may have an effect on the final decision. After review of the dispute, The Gaming Commission shall have fifteen (15) days to notify, in writing to all concerned Parties, their decision in the matter. The Decision of the Torres Martinez Gaming Commission is final and not subject to judicial review, dispute resolution or other legal action.
7. In the dispute letter you must include your full name, date and time of the incident, all relative information, witnesses, current mailing address and phone number so that we may contact you. Please mail your gaming dispute letter to:

Attn. Torres Martinez Gaming Commission
Torres Martinez Gaming Agency
3089 Norm Niver Road
Salton Sea Beach, CA 92274

Torres Martinez Gaming Commission Approved February 07, 2017

**TGA & Management reserve all rights. ©2024 Red Earth Casino.
NEED HELP? CALL 1.800.GAMBLER (426.2537).**



Proceso de disputa de juegos

La Agencia de Juego Torres Martínez maneja disputas de juegos en las que un cliente siente que Red Earth Casino y/o un empleado pueden haberlo perjudicado con respecto al resultado de una apuesta realizada en una máquina de juego. La Agencia de Juego investiga todas las disputas de manera justa e imparcial como tercero, con la equidad y la integridad como interés principal. Si decide iniciar una disputa, debe estar relacionada con el juego.

Proceso de disputa

1. Debe notificar al gerente de turno de casino o gerente de departamento si considera que la disputa está justificada. Si la disputa involucra una cantidad de al menos \$500.00, Red Earth Casino notificará la disputa a la Agencia de Juego Torres Martínez.
2. Si no está satisfecho con la respuesta del gerente de turno del casino o del gerente de departamento debe notificar al subgerente general o a la oficina del gerente general dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al suceso en un intento de resolver la disputa del juego.
3. Si no está de acuerdo con su respuesta o conclusiones, debe notificar a la Agencia de Juego Torres Martínez por escrito todos los hechos pertinentes relacionados con su disputa dentro de los quince (15) días posteriores a la queja original.
4. La Agencia de Juego Torres Martínez investigará su disputa y notificará tanto al Red Earth Casino como a usted por escrito sobre el resultado final determinado en base a los hechos y motivos dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de notificación original.
5. Cualquier cliente insatisfecho con la resolución de la Agencia de Juego podrá solicitar, por escrito, que la disputa sobre cualquier premio o ganancia reclamada sea resuelta por la Comisión de Juego Torres Martínez. La petición por escrito debe presentarse a la Comisión de Juego de Torres Martínez dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la decisión de la Agencia de Juego Tribal de Torres Martínez.
6. La Comisión del Juego decidirá sobre la celebración de audiencia. Notificación por escrito al patrón y a Red Earth Casino de la hora y lugar de la audiencia, en caso de que se considere necesaria su presencia. La falta de comparecencia de cualquiera de las partes puede tener efectos en la decisión final. Luego de la revisión de la disputa, la Comisión de Juego tendrá quince (15) días para notificar, por escrito a todas las partes interesadas, su decisión en el asunto. La decisión de la Comisión de Juego Torres Martínez es definitiva y no está sujeta a revisión judicial, resolución de disputas u otras acciones legales.
7. En la carta de disputa debe incluir su nombre completo, fecha y hora del incidente, toda la información relativa, testigos, dirección postal actual y número de teléfono para que podamos comunicarnos con usted. Envíe su carta de disputa de juego por correo a:

Atten. Torres Martinez Gaming Commission
Torres Martinez Gaming Agency
3089 Norm Niver Road
Salton Sea Beach, CA 92274

Torres Martinez Gaming Commission Aprobado February 07, 2017

**TGA & Management reserve all rights. ©2024 Red Earth Casino.
NEED HELP? CALL 1.800.GAMBLER (426.2537).**