

## Términos y Condiciones

Lea detenidamente estos Términos y Condiciones antes de utilizar esta Página Web y registrarse como Usuario. Si tiene alguna pregunta relacionada con la Página Web o con los Términos y Condiciones, puede consultar nuestra sección de Preguntas Más Frecuentes o contactar con nuestro departamento de Atención al Cliente (sus datos de contacto están [aquí](#)). Para utilizar esta Página Web y registrarse como Usuario, usted debe aceptar expresamente los Términos y Condiciones establecidos a continuación. Al aceptarlos, está prestando su consentimiento para quedar contractualmente vinculado a ellos. Estos Términos y Condiciones permanecerán vigentes hasta que se modifiquen o se resuelva el contrato entre usted y nosotros, de conformidad con lo dispuesto más adelante. Estos Términos y Condiciones fueron actualizados por última vez el día 13 de septiembre de 2023 y sustituyen a los términos y condiciones anteriores. Si quiere recibir una copia impresa de los términos y condiciones anteriores, por favor, contacte con nuestro departamento de Atención al Cliente (puede encontrar los datos de contacto [aquí](#)).

Así mismo, debería leer nuestra [Política de Privacidad](#).

Games Spain Operations, S.A.U, responsable de este sitio web [www.monopolycasino.es](http://www.monopolycasino.es) pone a disposición de los Usuarios el presente documento para dar cumplimiento a la normativa aplicable.

### 1. Introducción

**1.1.** La Página Web [www.monopolycasino.es](http://www.monopolycasino.es) está operada por Games Spain Operations, S.A.U (a quién nos referiremos como “nosotros” o “nuestra”) que está registrada en España, con domicilio en Paseo de la Marina Española 24 Entreplanta 1 A, Ceuta 51001, Ceuta y con CIF A01739457. Games Spain Operations, S.A.U forma parte de un grupo de empresas, cuyos detalles están disponibles en el siguiente enlace: [www.gamesyscorporate.com](http://www.gamesyscorporate.com) y al cual nos referiremos como Grupo Gamesys.

**1.2.** En estos Términos y Condiciones nos referiremos a usted como “usted” o “su”.

**1.3.** Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre usted y nosotros.

**1.4.** Estos Términos y Condiciones se aplicarán cuando utilice la Página Web y reemplazan cualquier acuerdo previo en relación con su uso de la Página Web.

**1.5.** Podemos cambiar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Le recomendamos que nos vuelva a visitar y lea estos Términos y Condiciones regularmente porque rigen su uso de la Página Web. Le notificaremos inmediatamente si realizamos cambios en estos Términos y Condiciones y le solicitaremos su aceptación expresa. En el supuesto de que no acepte expresamente las modificaciones, nos veremos obligados a dar por terminada la relación contractual con usted.

Asimismo, podremos realizar notificaciones por medio de avisos en el Sitio Web que se desplegarán cuando vaya a acceder a su cuenta.

### 2. Definiciones

En los Términos y Condiciones, los términos en mayúsculas significan:

#### Apuesta

La apuesta que se debe pagar para entrar en uno de los Juegos.

#### Bote Progresivo

Un Bote en el que el total a pagar se incrementa cada vez que se realiza una apuesta por dinero en el juego (hasta y a menos que dicho bote se pague).

#### Colusión

Significa las circunstancias en las que dos o más Usuarios trabajan juntos para hacer trampa creando una ventaja injusta sobre los otros Usuarios que juegan un Juego, a veces: (i) mediante la manipulación de patrones de Apuesta; y / o (ii) compartiendo (o intentando compartir) información sobre otros Usuarios que juegan.

#### Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial, incluyendo, pero no limitado a: los derechos de autor, patentes, marcas, nombres comerciales, diseños, logotipos, gráficos, animaciones, nombres de dominio, y la información confidencial o cualquier otro derecho similar (ya sean registradas o no registradas).

### **Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**

El órgano del Ministerio de Consumo que, bajo la dependencia de la Secretaría General de Consumo y Juego, ejerce las funciones de regulación, autorización, supervisión, control y, en su caso, sanción de las actividades de juego de ámbito estatal.

### **Edad Mínima: Significa 18 años.**

### **Evento Fuera de Nuestro Control**

Se refiere a un evento fuera de nuestro control razonable que nos impide proporcionar todo o parte de la Página Web y/o los Juegos o el cumplimiento de cualquiera de nuestras obligaciones bajo estos Términos y Condiciones. Tales eventos pueden incluir, pero no están limitados a actos de fuerza mayor tales como, entre otros, hostilidades, disturbios, commoción civil, actos de terrorismo, el acto de cualquier gobierno o autoridad (incluyendo, pero no limitado a cualquier denegación o revocación de cualquier licencia o autorización), incendio, explosión, inundación, robo, daño malicioso, pandemia, huelga, cierre patronal o acción industrial de cualquier tipo.

### **Juego**

Juegos por dinero de Bingo, Ruleta, Blackjack y Máquinas de Azar, así como cualesquiera otros juegos por dinero que se puedan ofrecer a través de la Página Web, así como cualquier demostración de ellos a la que se pueda acceder a través de la Página Web.

### **Mal Funcionamiento**

Significa un mal funcionamiento o un error manifiesto en el funcionamiento de un Juego o la Página Web, tales como, pero no limitado a un error en las cuotas publicadas o tablas de pago o juego que no funciona de acuerdo con sus reglas publicadas.

### **Normativa Aplicable**

Se refiere a: (i) la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego y normativa que la desarrolle; (ii) Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego; (iii) Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego; (iv) ) Real Decreto 958/2020 de 3 de noviembre sobre las comunicaciones comerciales de las actividades de juego (v) Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego (vi) todas aquellas órdenes ministeriales, resoluciones, orientaciones, notas técnicas, criterios interpretativos u otros textos que resulten aplicables a la actividad de Juego desarrollada en la Página Web; así como, (vii) cualquier otra legislación que con carácter general sea aplicable a los servicios prestados a través de la Página Web.

### **Página Web**

La Página Web operada y controlada por nosotros y está ubicada en el enlace URL principal: [www.monopolycasino.es](http://www.monopolycasino.es) y todas las versiones de móvil o dispositivos y todas las aplicaciones relacionadas.

### **Queja**

Cualquier queja sobre cualquier Juego o nuestros servicios.

### **Usuario**

Usuario final que se registra con éxito y tiene una cuenta en la Página Web.

## **3. Datos del Operador y Regulación**

**3.1. Games Spain Operations, S.A.U** cuenta con una licencia general de juego otorgada por la Dirección General de Ordenación del Juego bajo el número 164/GO/1028 y está regulada por dicha Dirección General. También cuenta con las licencias singulares de Ruleta 535/RLT/1073, de Blackjack 534/BLJ/1073, de Máquinas de Azar 536/MAZ/1073 y de Bingo XX/XXX/XXXX. Para más información [aquí](#)

**3.2.** El domicilio a efectos de notificaciones es Cuatrecasas, Gonçalves Pereira, S.L.P., Avenida Diagonal, 191, Barcelona (España).

#### **4. Apertura de Cuenta**

##### **4.1. Registro**

Para registrarse como Usuario, participar en los Juegos por dinero o utilizar cualquier otro producto o servicio que pongamos a disposición de los Usuarios ocasionalmente, Usted deberá:

**4.1.1.** tener, al menos, la Edad Mínima. En cualquier momento podremos solicitar información adicional para confirmar su edad;

**4.1.2.** estar en posesión de un DNI o residir en España y estar en posesión de un NIE en el momento de la apertura de la cuenta y mientras permanezca abierta. En cualquier momento podremos solicitar información adicional para confirmar este extremo;

**4.1.3.** tener una tarjeta o cuenta bancaria o métodos de pago alternativo aprobada por nosotros y que esté registrado en una dirección dentro del territorio del cual aceptamos usuarios;

**4.1.4.** registrarse de manera personal, para su propio beneficio y no registrar una cuenta o jugar en nombre o por cuenta de otra persona o personas;

**4.1.5.** completar la información requerida en la página de registro de manera completa y exacta;

**4.1.6.** no estar incurso en ninguna prohibición subjetiva o restricción sobre la participación en las actividades ofrecidas a través de la Página Web. Si en cualquier momento usted se encuentra sujeto a alguna prohibición o restricción de dicha naturaleza, no podrá participar en los juegos ofrecidos en la Página Web. Desde un punto de vista subjetivo, se prohíbe participar a:

**a)** Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil.

**b)** Las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.

**c)** Los accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del Operador de juego, su personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, en los juegos que gestionen o exploten aquéllos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas físicas o jurídicas.

**d)** Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva, y sus competiciones, sobre la que se realiza la apuesta.

**e)** Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva, y sus competiciones, sobre la que se realiza la apuesta.

**f)** Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquéllos.

**g)** El Presidente, los consejeros y directores de la DGOJ, así como a sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado y a todo el personal de la DGOJ que tengan atribuidas funciones de inspección y control en materia de juego.

**h)** Cualesquiera otras personas que una norma pueda establecer.

**4.1.7.** No tener restringido el acceso y utilización de una cuenta de juego que sea operada por cualquier Compañía del Grupo Gamesys por problemas de juego responsable.

**4.1.8.** Cumplir con estos Términos y Condiciones en todo momento en relación con su uso de la Página Web.

##### **4.2. Comprobación de Edad e Identidad**

A la hora de considerar el registro de los Usuarios, así como ciertos depósitos y retiradas, nosotros podremos utilizar agencias externas para realizar las comprobaciones necesarias para verificar su edad e identidad o cualquier otra información que nos proporcione. Al realizar esta comprobación, las agencias externas podrán conservar los datos de esta búsqueda. El único propósito de esta comprobación es confirmar su identidad. No se realiza una verificación de crédito y su calificación de

crédito no se verá afectada. Esto permite una mayor agilidad en la apertura de cuentas, reduce la necesidad de obtener documentos acreditativos de la edad e identificación y nos ayuda con el cumplimiento de nuestras obligaciones regulatorias de verificación de edad y con el programa de prevención de delitos y fraude.

Dado que en la página Web solo pueden participar usuarios que sean de nacionalidad española o residentes en territorio español, el sistema de comprobación de edad e identidad será el siguiente:

Nosotros podremos acceder al Servicio Web de Verificación de Jugadores y a la Consulta Alternativa de Interdictos puesto a disposición del Operador por la Dirección General de Ordenación del Juego para verificar su edad e identidad y si está inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

Si esta verificación es satisfactoria, el usuario podrá acceder a la página y podrá depositar hasta un máximo de 150€. Para poder realizar depósitos por encima de este importe total de 150€ y para poder realizar cualquier retirada, el usuario deberá remitir una copia de su documento de identidad, para que sea verificado por nuestros agentes. Una vez realizada la verificación documental, el usuario podrá depositar por encima de este límite de 150€ y podrá realizar retiradas.

Si no podemos completar su verificación de edad e identidad satisfactoriamente a través del Servicio Web de Verificación de Jugadores de la DGOJ, podremos solicitarle que nos proporcione documentos de identificación personal para poder confirmar y validar su edad e identidad. Una vez realizada la comprobación documental satisfactoriamente, el Usuario podrá acceder a la Página Web y depositar y realizar retiradas.

En cualquier caso, podremos solicitar documentación alternativa en cualquier momento si es necesario para dar cumplimiento con nuestras obligaciones legales en materia de regulación de juego, juego responsable, prevención de fraude y prevención de blanqueo de capitales.

Estas comprobaciones pueden incluir (pero no se limitan a): (a) la prueba de su edad (por medio de un pasaporte, documento de identidad o permiso de conducir), (b) la prueba de su dirección (por medio de una factura de servicios públicos o un banco o extracto de la tarjeta), y (c) la prueba de su identidad (por medio de su número de pasaporte, documento de identidad, permiso de conducir, selfie, una factura de servicios públicos o de cuenta bancaria o de tarjeta). Podremos suspender su cuenta hasta que se hayan completado tales verificaciones satisfactoriamente. Le comunicaremos todas las incidencias a través de la sección Mi Cuenta – Confirmar Mis Datos y también por correo electrónico, teléfono o correo postal.

Nosotros nos veremos obligados a anular el registro del Usuario si éste no ha verificado sus datos de identificación en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de la apertura de la cuenta. En tal caso, no podrá volver a reabrirse el registro anulado y, para poder acceder a la Página Web, el Usuario tendrá que registrar una nueva cuenta.

Si descubrimos que Usted está por debajo de la Edad Mínima, o detectamos que personas inscritas en el RGIAJ vuelven a jugar suplantando la identidad o mediante la utilización de medios de pago a nombre de terceras personas, su cuenta de Usuario, o aquella que hubiera utilizado en su lugar, podrá ser cancelada o suspendida y todos sus depósitos serán devueltos y cualquier ganancia será declarada nula y retirada de conformidad con la Normativa aplicable.

Como parte de nuestro cumplimiento con las Directivas de blanqueo de capitales de la UE y de la normativa reguladora del juego, todos los registros de información personal son mantenidos por un periodo de al menos diez (10) años desde la cancelación de la cuenta. En todo caso, se mantendrán y procesarán en cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable.

#### **4.3. Aceptación de Cuenta Personal/Registro**

Tras la aceptación de su registro como Usuario, se le proporcionará una cuenta de Usuario y se le enviará una confirmación de su registro a su email. No se le permitirá usar la funcionalidad completa de su cuenta (incluyendo, pero no limitada a procesar retirada alguna) hasta que no confirme su dirección de correo electrónico haciendo clic en el enlace que aparece en el mail de confirmación de registro. Si ha insertado una dirección de correo electrónico incorrecta en el momento en que realizó el registro puede actualizar sus datos en la sección Mi Cuenta de la Página Web.

#### **4.4. Denegación de solicitudes**

Podemos rechazar la solicitud de registro de una cuenta de Usuario en cualquier momento y por cualquier razón amparada por la normativa aplicable y, en particular, en caso de no ser satisfactorias las comprobaciones de edad e identidad.

#### **4.5. Transferencia de cuentas y fondos**

Usted tiene prohibido vender, transferir o adquirir cuentas de o a otros Usuarios, o intentar realizar cualquiera de las acciones anteriores. Está prohibido transferir fondos (incluyendo, pero no limitado a cualquier ganancia) o bonos entre diferentes Usuarios.

#### **4.6. Política de prevención de blanqueo de capitales**

**4.6.1.** Además de la política de comprobación de edad e identidad descrita en la sección 4.2, y como parte de nuestro cumplimiento con las directivas contra el blanqueo de capitales de la Unión Europea, y con la normativa española de prevención del blanqueo de capitales, en particular de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, podremos en cualquier momento (incluyendo, pero no limitado a ciertas etapas del registro de cuenta de Usuario) llevar a cabo diferentes gestiones para la correcta identificación del origen de los fondos/ingresos, profesión u otros controles de verificación que necesitemos y/o sean requeridos por la normativa aplicable. A estos efectos, podremos limitar o cerrar la operativa de la cuenta, así como suspender transacciones relacionadas con su cuenta de usuario hasta la recepción efectiva de la documentación adicional solicitada.

**4.6.2.** Se considera ilegal realizar depósitos o intentar depositar fondos obtenidos por medio de actividades criminales, ilegales o fraudulentas en su cuenta de usuario.

**4.6.3.** Nosotros tenemos la obligación de informar sobre actividades sospechosas a la Dirección General de Ordenación del Juego y a las autoridades de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Del mismo modo, podremos informar sobre tal actividad a la policía o a las autoridades competentes.

### **5. Depósitos y Retiradas de fondos (Reintegros)**

**5.1. Nombre Registrado:** Usted debe utilizar sólo sus propios métodos de pago con su nombre registrado para realizar ingresos y reintegros de fondos.

**5.2. Métodos de pago:** Nosotros no cargamos ninguna comisión por realizar un depósito o retirada de fondos (reintegro) de su cuenta de Usuario. Puede utilizar los métodos de pagos listados [aquí](#) para realizar un depósito. No nos hacemos responsables de cualquier tipo de cambio aplicado, cargo o comisión realizado por el banco emisor de su tarjeta o entidad financiera. Nuestros procesos antifraude establecerán los métodos de pago disponibles para cada usuario.

**5.3. Depósitos Máximos y Mínimos:** Todos los depósitos están sujetos a unos importes mínimos y máximos por transacción que pueden variar según el método de pago utilizado. Los importes detallados se pueden encontrar en [Preguntas Más Frecuentes](#). Podremos establecer límites a los ingresos del Usuario en un solo día.

**5.4. Anulación de apuestas ilegales:** No nos hacemos responsables de los incumplimientos por parte del Usuario de las leyes aplicables en su país de residencia, incluyendo pero no limitándose a, el uso de una VPN (red privada virtual) en un intento de aparentar residir en un territorio del cual aceptamos usuarios, la creación de cuentas de usuario final utilizando detalles de usuario fraudulentos y/o robados o el intento de uso de nuestra Página Web como medio para depositar fondos obtenidos de actividades ilegales o fraudulentas. Si nosotros, con pruebas claras, detectamos que está jugando de forma ilegal, declararemos nula cualquier apuesta y ganancia hecha o recibida mientras jugaba ilegalmente y así se lo comunicaremos, en cuyo caso no se le pagará ninguna ganancia.

**5.5. Intereses sobre los Fondos Cuenta del Usuario:** No somos una institución financiera. De acuerdo con la normativa aplicable, no se pagarán intereses por el saldo existente en las cuentas de Usuarios.

**5.6. Transacciones de pago y transacciones fraudulentas y sospechosas:** Usted no intentará ni realizará reclamaciones de pago, negación o retroceso de los pagos que haya realizado y nos reembolsará cualquier reclamación de pago, negación o retroceso de pagos que realice y también de cualquier pérdida sufrida por nosotros como consecuencia de ellos. En el caso de un pago sospechoso o fraudulento (incluyendo, pero no limitado al uso de tarjetas de crédito robadas), o cualquier otra actividad fraudulenta (incluyendo, pero no limitado a cualquier reclamación de pago u otras devoluciones de pagos), podremos suspender o cerrar la cuenta de un usuario, retener cualquier reintegro de dinero y disponer de las ganancias, siempre de conformidad con la Normativa aplicable.

## **5.7. Pagos retenidos.**

**5.7.1.** Podemos, en cualquier momento y donde tengamos motivos razonables para hacerlo y en todo caso de conformidad con la Normativa aplicable, retener el pago a cierto Usuario o Usuarios que paguen con determinadas tarjetas de crédito o con medios de pago de terceros.

**5.7.2.** Podemos retener temporalmente el pago del saldo de su depósito y las ganancias (si las hubiera) hasta que se haya completado la verificación de acuerdo con nuestras obligaciones de verificación de edad e identidad y de lucha contra el blanqueo de capitales (como se establece en la sección 4 anterior). Una vez completada la verificación, procesaremos el pago de la cantidad que le hubiéramos retenido.

**5.7.3.** Si (en base a pruebas claras) creemos que las ganancias se le han atribuido a usted debido a un Mal Funcionamiento, podemos suspender temporalmente el pago de dichas ganancias mientras lo investigamos. Si descubrimos que dichas ganancias no fueron atribuidas como resultado de un Mal Funcionamiento, procesaremos el pago de los importes retenidos. Las ganancias atribuidas a usted como resultado de un Mal Funcionamiento serán anuladas.

**5.7.4.** Si (sobre la base de pruebas razonables) descubrimos que usted ha incumplido gravemente estos Términos y Condiciones, podemos retener el pago del saldo de su depósito y las ganancias (si las hubiera) hasta cualquier cantidad proporcional a nuestra pérdida como resultado de dicho incumplimiento.

**5.7.5.** También podemos retener los pagos del saldo de su depósito y las ganancias (si las hubiera) en la medida en que la ley nos lo exija y/o el regulador nos lo indique.

**5.8. Importes de Retiradas:** Las retiradas no están sujetas a límites máximos por parte de Gamesys, si bien, por motivos de seguridad, Gamesys podrá establecer algún límite por transacción dependiendo el proveedor del método de pago proporcionado por el usuario. Estos límites máximos sólo se aplican por transacción. Gamesys no impondrá ninguna restricción sobre la cantidad máxima que puede retirar en un período de tiempo determinado. En ningún caso, el operador aplicará una comisión por cada retirada. Gamesys no se hace responsable de cualquier tipo de límite que establezca el proveedor del método de pago. Encontrará todos los detalles en nuestras [Preguntas](#) [Más Frecuentes](#).

**5.9. Confirmación de petición de pago:** Una vez se haya presentado la petición de reintegro, Usted verá en su pantalla un mensaje confirmando que la transferencia se ha accionado y su saldo se reducirá inmediatamente a la cantidad equivalente de fondos no retirados. No se podrán realizar peticiones de retiradas a métodos de pago caducados.

**5.10. Autorización del reintegro y realización del pago:** Autorizaremos su petición de reintegro en las 24 horas siguientes a su recepción, siempre y cuando usted proporcione toda la información necesaria para efectuar dicha retirada y cumpla con todas las disposiciones relacionadas que incluyen en estos Términos y Condiciones. No obstante lo anterior, por razones de seguridad, los Usuarios que realicen reintegros puede que tengan que proporcionar información adicional de identidad para garantizar que se mantiene la seguridad rigurosamente (ver puntos 4.2 y 4.6). Una vez se haya aprobado su reintegro, no somos responsables de cualquier proceso de pago de terceras partes que, como consecuencia, causen un retraso en su pago.

**5.11. Datos incorrectos de la cuenta bancaria:** Es su responsabilidad proporcionar los datos de su cuenta bancaria correctamente para el pago de premios. No podremos rembolsar pagos incorrectos o fallidos en los casos de datos incorrectos dados por usted. Si el pago es incorrecto y nos llega devuelto, lo investigaremos y se lo notificaremos a usted pidiéndole los datos correctos de la cuenta bancaria. Los pagos que no hayan llegado a destino sólo se volverán a pagar una vez el banco tramitador de pagos nos informe de que los importes se han devuelto satisfactoriamente.

**5.12. Protección de Fondos de los Usuarios:** Somos responsables de la protección y la gestión del saldo de su cuenta. Protegemos todos los saldos de las cuentas de los Usuarios (incluyendo, pero no limitado a, ganancias) en una cuenta bancaria española separada que es independiente de todas nuestras cuentas corporativas y de operación.

**5.13. Retiradas a método de pago activo.** Sólo se podrán realizar retiradas a un único método de pago activo. En caso de que este se encontrara caducado, el usuario será responsable de actualizarlo y de activar un método de pago válido conforme a nuestros procesos antifraude vigente en cada momento.

## **6. Gestión de su cuenta y seguridad.**

**6.1. Actualización de datos:** Es su responsabilidad asegurarse de que sus datos personales están actualizados. Si es necesario, contactaremos con usted en su dirección de correo electrónico, por teléfono, por SMS (mensaje de texto), o por carta a través de los datos de contacto proporcionados por Usted. El Usuario se compromete a facilitar sus datos personales reales y a la veracidad de los mismos, quedando Grupo Gamesys exenta de cualquier responsabilidad derivada de cualquier error u omisión en los datos personales facilitados por el Usuario.

En caso de que un usuario modificara su nombre completo o apellidos, o se nacionalizara y obtuviera un nuevo número de DNI, deberá informarnos inmediatamente. Gamesys realizará sus mejores esfuerzos para mantener el histórico del usuario conforme el estado de la cuenta en el momento anterior al cambio de sus datos personales. No obstante, el usuario podría verse obligado a realizar un nuevo registro de usuario y reaceptar los presentes términos y condiciones.

**6.2. Mantener la contraseña y los datos de Usuario seguros:** Su nombre de Usuario, contraseña y los datos de su pregunta personal son personales e intransferibles y sólo pueden ser utilizados por el Usuario. Queda totalmente prohibido en todo caso su cesión, comunicación o transmisión a terceros. Usted debe cambiar su contraseña regularmente. Cuando la información de seguridad se proporcione correctamente, asumiremos que todas las transacciones de pago y juegos realizados a través de su cuenta han sido realizadas por Usted. Usted se compromete a notificarnos inmediatamente si tiene conocimiento o sospecha de cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario o contraseña.

**6.3. Gestión Responsable de la cuenta:** No nos hacemos responsables de cualquier acceso de terceros a su cuenta y, con el alcance permitido por la normativa aplicable, en ninguna circunstancia seremos responsables por cualquier pérdida incurrida por usted como resultado del mal uso de su nombre de Usuario o contraseña por parte de otra persona o cualquier acceso no autorizado a su cuenta a menos que esto se deba a nuestra negligencia.

El Usuario será el único responsable de la gestión de la custodia de sus claves de acceso, debiendo informar inmediatamente al operador en caso de pérdida, suplantación o intromisión por parte de terceros. El Usuario no podrá acceder a la Página Web utilizando la clave de acceso o contraseña de otro Usuario, ni obtener, usar o difundir datos personales de otros Usuarios. Estas actuaciones pueden ser constitutivas de una infracción legal por parte del Usuario, con las posibles consecuencias de todo tipo, incluso penales, que se puedan derivar de las mismas.

## **7. Cierre de cuentas**

**7.1. Cierre de las Cuentas del Usuario:** Podremos suspender cautelarmente o cerrar una cuenta en cualquier momento en caso de que, tras realizar la correspondiente investigación interna, a nuestro juicio, usted actúe con un comportamiento colusorio o fraudulento, o en caso que haya permitido el uso de su registro de usuario a terceros. En concreto, los motivos que pueden llevar a dicha suspensión o cierre pueden incluir, pero no se limitan a, la violación de la seguridad, el engaño, el fraude, la creación de manera fraudulenta de su cuenta, el robo de identidad, la utilización de métodos de pago para financiar su cuenta sin autorización, blanqueo de capitales, razones relacionadas con juego responsable, abuso de bonos, el lavado de dinero, el abuso del chat (mediante el incumplimiento de las normas generales de conducta de la Página Web) a petición del regulador o cualquier autoridad competente, a los efectos de cumplir estos Términos y Condiciones (apartado 8) y la normativa aplicable.

Asimismo, podremos cerrar o limitar la operativa de su cuenta si detectamos que tiene una cuenta, o se encontrara vinculado a una cuenta, en otra página del grupo Gamesys que está cerrada por cualquiera de las razones antes indicadas.

**7.2. Cómo cerrar su cuenta:** Puede pedir que cerremos su cuenta y requerir el pago de los fondos restantes en cualquier momento contactando con Atención al Cliente (puedes encontrar los datos de contacto [aquí](#)) con el nombre de Usuario o los datos del correo electrónico registrado de la cuenta que desea cerrar. El cierre será efectivo en cuarenta y ocho (48) horas a contar desde la recepción de la solicitud por nuestra parte y le confirmaremos el cierre de su cuenta por email. Acepta que es responsable de cualquier actividad en la cuenta entre el periodo en que nos notifica y el cierre de su cuenta por nuestra parte.

**7.3. Cuenta inactiva:** Si no se ha registrado ninguna transacción en su cuenta de Usuario durante veinticuatro (24) meses, podemos optar por suspender su cuenta de usuario. En el caso de

suspensión de su cuenta se le podría aplicar una comisión de mantenimiento de la cuenta de 20 euros mensuales. Podrá reactivarla poniéndose en contacto con el servicio de Atención al Cliente momento en que ya no se le aplicará la comisión. Transcurridos cuatro (4) años desde la suspensión, podremos cancelar su cuenta de usuario con un aviso previo de siete (7) días por correo electrónico con los efectos que se describen en la sección 7.4.

**7.4. Efecto de cierre de cuenta:** El cierre de la cuenta hará que cualquiera de los juegos abiertos, cartones de bingo de compra anticipada y entradas en todos los planes de bonificación o competiciones sean anulados automáticamente. No podremos restituirlos si la cuenta vuelve a abrirse posteriormente. En caso de querer acceder a su saldo, deberá contactar con el departamento de atención al cliente [aquí](#). Haremos todo lo posible para asegurar que usted sea eliminado de nuestras listas de marketing dentro de los dos (2) días siguientes al cierre de su cuenta de usuario. En el caso de que el motivo de su cierre sea la autoexclusión (punto 9.5) o la inscripción en el RGIAJ (punto 9.7) el usuario no podrá participar ni recibir comunicaciones sobre promociones. En caso de que el cierre de cuenta se produzca durante la participación de una promoción, o tras la finalización de la misma pero antes de que se acrede el premio, supondrá la pérdida del premio de la promoción.

**7.5. Reabrir su cuenta:** Puede pedir que se vuelva a abrir una cuenta cerrada contactando con Atención al Cliente (puedes encontrar los datos de contacto [aquí](#)) con los detalles de la cuenta que desea reabrir. Revisaremos todas las solicitudes para reabrir una cuenta cerrada. Las cuentas cerradas como parte de nuestra política de autoexclusión o desactivación temporal de cuentas no pueden ser reabiertas hasta que la autoexclusión o periodo de desactivación temporal expire (ver punto 9).

**7.6. Reaperturas después de autoexclusión o inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ):** En caso de que un usuario solicitara la reapertura de su cuenta una vez concluido el período de autoexclusión o una vez cancelada la inscripción en el Registro General de Interdicciones del Juego, el usuario deberá superar el test de evaluación facilitado por nuestro equipo de Juego Responsable, así como enviar una copia del DNI/Pasaporte/NIE y/o cualquier otra documentación que el equipo de juego responsable pudiera solicitarle.

## 8. Conducta de los Usuarios

**8.1.** Usted no utilizará la Página Web:

**8.1.1.** para ningún propósito ilegal o de cualquier manera que sea contraria a las leyes aplicables en el territorio desde el que accede a la Web;

**8.1.2.** para ningún propósito comercial; para hacer cualquier declaración o insertar cualquier material que sea abusivo, difamatorio o discriminatorio;

**8.1.3.** para infringir nuestros Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial (por ejemplo, por medio del web-scraping);

**8.1.4.** para, de manera injusta, hacer trampas deliberadamente en los juegos, actuar con otros Usuarios de forma colusoria, explotar lagunas en los juegos o promociones o manipular de cualquier otra manera la Página Web, o aprovecharse injustamente de nosotros o de nuestros Usuarios;

**8.1.5.** hacer cuentas de varios Usuarios con el fin de obtener múltiples entradas en promociones y esquemas de recompensas;

**8.1.6.** para ningún propósito comercial;

**8.1.7.** de una manera que perjudique, interrumpa o se dañe la Página Web o su eficiencia;

**8.1.8.** para anunciar o promover su propio producto o servicios o de cualquier tercero;

**8.1.9.** para distribuir cualquier comunicación no solicitada, incluyendo, pero no limitado a, correo no deseado;

**8.1.10.** de ninguna manera que no sea para su uso personal, y

**8.1.11.** de un territorio en el que el uso de esta Página Web es ilegal; o

**8.1.12.** en cualquier otra forma distinta a estos Términos y Condiciones.

**8.2.** Usted no debe usar (o subir a la Página Web o de nuestros sistemas) ningún tipo de malware (incluyendo, pero no limitado a, virus, gusanos, troyanos y spyware) o cualquier otro código que pueda ser considerado malicioso.

**8.3.** Usted acepta cumplir:

**8.3.1.** con todas las reglas específicas de juego; y

**8.3.2.** cualesquiera otras reglas y políticas relacionadas con la Página Web.

**8.3.3.** no alterar el normal desarrollo de los juegos.

**8.3.4.** Adoptar comportamientos basados en la honestidad y el respeto hacia los demás participantes y hacia el operador de juego.

**8.3.5.** Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en la reglamentación básica de los juegos.

**8.3.6.** No ceder el registro de usuario a terceros, ni facilitar el uso no autorizado del mismo.

**8.3.7.** No realizar transferencias a cuentas de juego de otros jugadores.

**8.4. Restricciones de juego para empleados y contratistas:** Ni (a) nuestros empleados y contratistas; ni (b) los empleados y contratistas de nuestros proveedores de servicios (como, por ejemplo, pero no limitado a, nuestros licenciatarios, proveedores de software, socios o desarrolladores) pueden registrarse como Usuarios, participar en los juegos o efectuar transacciones en la Página Web a menos que estén autorizados para hacerlo por alguno de nuestros directivos legalmente habilitado para ello con fines de prueba, únicamente. No se podrán retirar fondos o ganancias de las cuentas operadas de este modo.

**8.5. Supervisión de la actividad de la Página Web:** El uso de la página web estará cuidadosamente supervisado para asegurar que ningún Usuario esté usando la página web con una frecuencia o de una forma que pudiera indicar que está usándola para apuestas u otros propósitos ilícitos. Se podrá retener cualquier dinero y/o suspender y/o cerrar su cuenta de Usuario si consideramos que está utilizando la Página Web para hacer apuestas u otros propósitos ilícitos.

**8.6. Colusión y actividades sospechosas:** No se tolera la Colusión en la Página Web y, a tal efecto, y, entre otras cosas, supervisamos: (i) qué Usuarios juegan con qué Usuarios; y (ii) los patrones de apuestas inusuales. Nuestros sistemas de detección de Colusión están para proteger a nuestros Usuarios y si cree que usted u otro Usuario ha sido víctima de una Colusión, notifique a nuestro equipo de seguridad enviando un correo electrónico

a [spain\\_gaming\\_finance@gamesys.co.uk](mailto:spain_gaming_finance@gamesys.co.uk). Por favor, proporcione tanta información como sea posible acerca de la Colusión.

Si determinamos (basándonos en pruebas claras) que una transacción con la que usted está conectado es fraudulenta o ilegal (incluyendo, pero sin limitarse a, que haya Colusión entre los Usuarios, ya sea utilizando nuestros sistemas u otros), o puede implicar un intento de blanquear los beneficios del delito, o implica o puede implicar cualquier otro delito financiero, podemos retener el importe de esa transacción (y cualquier ganancia resultante, que será nula y no tendrá efecto) y cualquier otra transacción realizada por usted (que puede incluir un depósito conectado y cualquier ganancia resultante, que será nula y no tendrá efecto).

**8.7. Fraude o Mal Funcionamiento del sistema de juego:** Podemos retener las ganancias de apuestas anuladas y recompensas relacionadas si: usted u otro Usuario manipula los juegos de manera fraudulenta, hay Colusión (o sospecha de Colusión) entre los Usuarios; sospechamos que usted se está aprovechando injustamente de otros Usuarios; o el propio sistema de juego funciona mal. Cualquiera de estas ganancias será nula y no tendrá efecto.

**8.8.** De acuerdo con el apartado 7, podemos restringir o prevenir su uso de la Página Web o cerrar su cuenta de Usuario en cualquier momento si, tras realizar la correspondiente investigación interna obtenemos indicios suficientes para considerar: (i) que usted ha violado alguno de estos Términos y Condiciones (incluyendo cuando Usted no satisface los requerimientos descritos en la sección 4.1). (ii) que usted ha utilizado nuestros servicios con un ánimo colusorio o fraudulento, o en caso que haya permitido el uso de su registro de usuario por terceros, y (iii) que usted ha utilizado nuestros servicios para cometer actos ilegales.

Sin ánimo exhaustivo, restringiremos su acceso a la Página Web, suspenderemos o cancelaremos su cuenta de Usuario cuando concluyamos, tras realizar la correspondiente investigación, la concurrencia de indicios claros de alguno de los siguientes casos:

**8.8.1.** está involucrado en cualquier actividad ilegal o fraudulenta, en concreto, aunque no de forma exclusiva, cuando: (a) haya realizado apuestas valiéndose de sistemas, procesos o herramientas automatizadas que desvirtúen el carácter genuinamente aleatorio de las correspondientes apuestas y servicios de juego; (b) se haya servido de dos (2) o más cuentas de juego; (c) haya realizado apuestas una vez el evento o mercado haya transcurrido o conociendo de antemano el resultado objeto de la apuesta; (d) se haya servido de forma recurrente de actuaciones de mala fe para realizar sus apuestas (por ejemplo, prevaleciéndose de errores manifiestos en las cuotas ofrecidas); o (e) en general, cuando haya realizado cualquier acción con el objetivo claro de alterar de forma fundamental las probabilidades de una apuesta

**8.8.2.** ha incumplido, o puede haber incumplido, cualquier parte de estos Términos y Condiciones;

**8.8.3.** está actuando de manera que pueda acarrear responsabilidad legal para usted, para nosotros o para terceros;

**8.8.4.** el uso de “datos públicos de mercado” de su cuenta (se incluyen en los “datos públicos de mercado” los precios de mercado, los volúmenes negociados y la profundidad del mercado) que pudieran representar un “uso mercantil” (se incluye como “uso mercantil” cualquier uso por parte de un operador de apuestas o uso por una persona u organización que aporta datos o servicios a un operador de apuestas);

**8.8.5.** su conducta de juego denota problemas de adicción o de control sobre dicha actividad de juego;

**8.8.6.** por inactividad de su cuenta en los términos previstos en la sección 7.3; o

**8.8.7.** no atiende un requerimiento de documentación.

**8.9.** Para todos los supuestos señalados, así como para todas aquellas decisiones que adoptemos sobre cualquier cuestión establecida en estos Términos y Condiciones, le comunicaremos a usted la decisión en el tiempo y forma oportunos, incluyendo, particularmente, las causas que la justifiquen y, cuando sea posible y resulte de aplicación, con anterioridad a la finalización del evento o circunstancia que las motiven. En particular, las decisiones de resolución de su contrato con nosotros se fundamentarán en elementos registrados de su conducta. Le comunicaremos que está incurso en las causas que motivan dicha resolución con una antelación mínima de 48 horas antes de su materialización, ello sin perjuicio de lo establecido en el párrafo siguiente para el supuesto de que la resolución pretendida traiga causa de un comportamiento fraudulento o colusorio.

El compromiso de información que asumimos en virtud del párrafo inmediatamente anterior no será de aplicación cuando nuestra decisión se ampare específicamente en el cumplimiento de las obligaciones legales que nos son exigibles como operador de juego (tales como la verificación periódica de la identidad de los participantes, la suspensión cautelar del contrato derivada de un comportamiento fraudulento o deshonesto, o las obligaciones derivadas de los compromisos sobre la gestión responsable del juego).

## 9. Juego Responsable

**9.1. Política de Juego Responsable:** Como parte de nuestra política de Juego Responsable, le ofrecemos la posibilidad de poner un límite a su gasto, opciones para limitar temporalmente el acceso a su cuenta y la opción de autoexcluirse cerrando su cuenta por un periodo de tiempo determinado. Nuestra política de Juego Responsable y más información sobre cómo controlar su juego, se encuentra disponible en la sección Juego Responsable dentro de Mi Cuenta en nuestra [Página Web](#)

**9.2 Línea Gratuita de Atención al Cliente sobre Juego Responsable.** A través del teléfono 931 227 076, se prestará información y asistencia en materia de juego seguro. A través de dicho servicio, que se prestará al menos en castellano y no tiene tarificación adicional, se informará adecuadamente, de los riesgos que puede generar la actividad de juego. la posibilidad de realizar un test de autoevaluación, la posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión y de los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario puede acudir en función de su domicilio, en caso de considerarlo oportuno.

**9.3. Desactivación temporal de tu cuenta:** Puede excluirse de forma temporal de la Página Web durante un periodo de 24 (veinticuatro) horas a 4 (cuatro) semanas accediendo a la sección de Juego

Responsable, en la sección Mi Cuenta de esta Página Web, y seleccionar su tiempo de desactivación temporal deseada. Tras confirmar la duración de la desactivación, su cuenta se bloqueará de forma automática y no podrá acceder a la misma hasta que haya pasado dicho periodo. No nos es posible anular o eliminar ningún periodo de desactivación temporal una vez que éste haya sido establecido. Cualquier saldo y apuestas adelantadas (incluyendo, pero no limitado a cartones de Bingo) que haya realizado, permanecerán y las ganancias serán acreditadas a su cuenta. Sólo podrá acceder a sus ganancias una vez haya expirado el tiempo de desactivación temporal de la cuenta. En caso de querer acceder a su saldo, deberá contactar con el departamento de atención al cliente [aquí](#). Con la desactivación temporal, todas las apuestas futuras, compra anticipada de cartones de bingo, fondos de bonos y entradas en todos los planes de promoción y competiciones no se pueden cancelar, pero usted no será capaz de acceder a ellos durante el periodo de desactivación temporal. Es posible que los bonos venzan durante el periodo de desactivación temporal. No podemos reinstaurar ningún Bono vencido si la cuenta se vuelve a abrir después del periodo de desactivación temporal.

**9.4. Límite de Ingresos y Control de Frecuencia:** Usted puede establecer un límite máximo de depósito y un control de frecuencia en su cuenta a través de la sección Juego Responsable en Mi Cuenta. Conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable, los siguientes límites serán aplicables a sus ingresos/ depósitos por defecto al abrir una cuenta nueva:

- **Máximo diario:** 600,00 Euros (EUR 600,00)
- **Máximo semanal:** 1.500,00 Euros (EUR 1.500,00)
- **Máximo mensual:** 3.000,00 Euros (EUR 3.000,00)

En caso de solicitarnos un aumento o incluso la eliminación de los citados límites aplicados por defecto a tu cuenta, su solicitud podrá ser atendida siempre y cuando, acumuladamente:

- i) usted haya superado las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro que a tal efecto haya establecido la autoridad encargada de la regulación del juego; y
- ii) usted no haya incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres (3) meses a partir del análisis histórico que, con motivo de su solicitud, se realice por nosotros en base a su trayectoria y con base en los criterios que a tal efecto establezca la autoridad encargada de la regulación del juego y que estarán relacionados, al menos, con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas del juego.

Los nuevos límites entrarán en vigor desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores como máximo en 3 días.

Usted no podrá solicitar un aumento o la eliminación de los límites en su cuenta a no ser que hayan transcurrido como mínimo tres (3) meses desde la última modificación de dichos límites.

En cualquier caso, usted puede reducir estos límites máximos en cualquier momento con efecto inmediato.

**9.5. Autoexclusión:** Ofrecemos la opción de autoexclusión. Tenga en cuenta, que la autoexclusión solo tendrá efectos en nuestra Página Web y que se procesará en un máximo de 48 horas laborables. Asimismo, podremos extender dichos efectos a otras páginas web operadas por compañías del Grupo Gamesys. A petición suya, cerraremos su cuenta durante un periodo mínimo de seis (6) meses, durante el cual no podrá volver a abrir la cuenta bajo ningún concepto. Usted podrá solicitar la autoexclusión en cualquier momento, de forma online, haciendo clic [aquí](#). No obstante, en caso de que lo desee puedeescribirnos un correo electrónico a nuestro departamento de Atención al Cliente por correo a la dirección [autoexclusion@monopolycasino.es](mailto:autoexclusion@monopolycasino.es) con los datos de usuario o correo electrónico de la cuenta que desea cerrar. Debe mencionar "Autoexclusión" en sus comunicaciones para asegurarse de que su cuenta se cierra en la categoría correcta.

Con la autoexclusión, su cuenta permanecerá suspendida no pudiendo realizar depósitos o participaciones. No obstante, podrá acceder a su cuenta contactando con el departamento de Atención al Cliente con la única finalidad de retirar el saldo de su cuenta y de los premios ganados durante a suspensión de su cuenta juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión. Además, todas las apuestas futuras, Juegos de fases guardados, compra anticipada de cartones de bingo, y entradas en todos los planes de promociones y competiciones no se pueden cancelar, pero usted no será capaz de acceder a ellos durante el periodo de autoexclusión. Es posible que los bonos venzan durante el periodo de autoexclusión. No podemos reinstaurar ningún bono expirado si la cuenta se vuelve a abrir después del periodo de autoexclusión. Cualquier usuario que se autoexcluya de la página web no será elegible para

participar en las promociones ni recibirá ningún premio durante el período de autoexclusión. Esto incluye a los usuarios que se autoexcluyan: (i) durante el Período de la Promoción; o (ii) después del Período de la Promoción, pero antes de que se acrecente premio. Usted podrá pedir la devolución del saldo restante para que sea transferido a su método de pago activo.

Las cuentas cerradas por autoexclusión no pueden abrirse bajo ningún concepto hasta que el período de autoexclusión haya terminado. Una vez terminado el período de autoexclusión puede solicitar la reapertura de su cuenta contactando con nuestro servicio de Atención al Cliente (puede encontrar los datos de contacto aquí) con los datos de la cuenta que desea volver a abrir. Todas las peticiones de reapertura de cuentas cerradas por autoexclusión serán revisadas por nosotros. En caso de que un usuario solicite la reapertura de su cuenta una vez concluido el período de autoexclusión, el usuario deberá superar el test de evaluación facilitado por nuestro equipo de Juego Responsable, así como enviar una copia del DNI/Pasaporte/NIE en vigor si no se ha enviado con anterioridad.

El usuario reconoce y acepta que cualquier ganancia generada por los depósitos, que el operador pudiera considerar razonablemente que pertenecen a un usuario autoexcluido de cualquiera de las páginas web de Grupo Gamesys distinto de usted, no serán pagadas.

Usted reconoce que si opta por autoexcluirse del Sitio Web le podrá ser denegado el acceso, apertura o utilización de las cuentas que sean operadas por cualquier compañía del Grupo Gamesys. No seremos responsables de reembolsar los depósitos posteriores realizados en las cuentas adicionales durante el período de autoexclusión.

#### **9.6 Categorización como participante con un comportamiento de juego intensivo.**

Conforme la regulación vigente, si usted incurre en pérdidas netas semanales iguales o superiores a 600 euros, o igual o superiores a 200 euros semanales en caso de participantes con igual o menos de 25 años, durante tres semanas seguidas, será categorizado como participante con un comportamiento de juego intensivo.

La pérdida neta semanal se calculará por el importe del saldo inicial en la cuenta de juego más los depósitos realizados deducidas las retiradas y el saldo final. Solo se tendrán en cuenta las transacciones y los saldos en dinero real. A estos efectos la semana es la comprendida entre las 00:00 horas del lunes y las 24:00 horas del domingo.

Usted perderá la condición de jugador con un comportamiento de juego intensivo cuando hayan transcurrido seis semanas sin que, en ninguna de ellas, se hayan vuelto a sobrepasar los niveles de pérdidas semanales señalados.

En caso de que usted sea categorizado como jugador con comportamiento de juego intensivo, recibirá un mensaje específico por nuestra parte con información relativa a el importe medio de depósitos, tiempo de conexión o pérdidas acumuladas, con la finalidad de mejorar su autonocimiento de su conducta de juego.

Mientras estés categorizado como participante con un comportamiento de juego intensivo, y hasta el mes siguiente a aquel en que haya dejado de reunir esta condición, recibirás el resumen mensual especificado en el artículo 18.5 j) de estos Términos y Condiciones.

#### **9.7 Categorización como participante con un comportamiento de riesgo.**

Conforme la regulación vigente, los operadores estamos obligados a establecer unos mecanismos y protocolos que nos permitan detectar comportamientos de riesgo en los usuarios. Estos mecanismos y protocolos tienen en cuenta criterios e indicadores objetivos que revelan su patrón de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y variabilidad de sus participaciones y depósitos.

En caso de que usted sea detectado como un participante con un comportamiento de riesgo, sin perjuicio de las medidas establecidas en el artículo 9.8 siguiente, en el plazo máximo de 24h dejarán de activarse o se suspenderán las medidas previstas en el artículo 9.6 anterior y se activará el siguiente protocolo:

1. El equipo de juego responsable pondrá en su conocimiento su condición como usuario

con un comportamiento de riesgo mediante un mensaje que además contendrá información relativa a sus participaciones y gasto durante el periodo de tiempo que determinemos, así como la recomendación de consultar herramientas de control de su actividad de juego y gasto existentes en la plataforma.

2. A fin de que la interacción pueda considerarse efectivamente producida, usted deberá confirmar la recepción de la información contenida en el párrafo anterior por cualquier medio que pongamos a su disposición.
3. En caso de no confirmar la recepción de dicha información en el plazo máximo de 72h, deberemos suspender su cuenta de juego hasta que dicha interacción se haya producido.

**9.8. Violación de nuestra política de juego responsable:** Si usted no cumple con nuestra Política de Juego Responsable, podemos limitar la operativa y la actividad de su cuenta de forma temporal, así como suspender o cerrar cualquier cuenta de Usuario que pueda tener.

Asimismo, el operador se reserva el derecho a suspender la cuenta de Usuario cuando considere razonablemente que la sostenibilidad económica del Usuario pudiera verse afectada hasta que este no justifique su viabilidad económica y el origen de sus fondos.

**9.9. RGIAJ:** Además de las herramientas de Juego Responsable que ponemos a su disposición, la inscripción en el registro nacional de prohibidos le permite poner controles para restringir sus actividades de juego en línea. Al utilizar el RGIAJ ([www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj](http://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj)) se le impedirá utilizar los sitios web y aplicaciones de juego de azar administrados por empresas con licencia en España durante el período que usted elija. Una vez la DGOJ nos comunique su inscripción en el RGIAJ, le comunicaremos las consecuencias y efectos sobre su cuenta de juego. Usted reconoce que su autoprohibición usando el RGIAJ sólo es efectiva si no elude las medidas de exclusión que nosotros o el RGIAJ pongamos en marcha (incluyendo el registro de cuentas adicionales o cuentas con sustancialmente la misma información de registro aunque introducida de forma diferente) y, siempre y cuando hayamos tomado medidas razonables para asegurar que mientras esté registrado en el RGIAJ no pueda acceder a nuestros productos y servicios, y haya cumplido con nuestras obligaciones reglamentarias a este respecto. No seremos responsables ante usted con respecto a dicha elusión.

Mientras su cuenta permanezca cerrada por estar inscrito en el RGIAJ no podrá realizar depósitos ni participaciones. No obstante, podrá solicitar la transferencia, por cualquiera de los medios de pago ofrecidos y sin coste adicional alguno (i) del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión y (ii) de los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

Cancelada la inscripción de una persona en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, previa solicitud de la misma, podremos volver a abrir la cuenta y permitir su participación en los juegos previa revisión por parte de nuestro equipo de Juego Responsable.

**9.10.** Tras el cierre de la cuenta por alguno de los motivos indicados en los apartados anteriores, si hubiera saldo en la cuenta de los usuarios, estos podrán solicitar su reembolso. Para poder procesar la petición, es necesario que la identidad del usuario se encuentre verificada en nuestro sistema, de acuerdo con la normativa vigente.

## 10. Aceptación y validación de apuestas

### 10.1. Confirmación de apuestas

Una apuesta se considera realizada cuando reciba la confirmación por nuestra parte, a través de una ID de transacción que aparecerá en pantalla, de que la apuesta ha sido aceptada. En ese momento, la cantidad de la apuesta se cargará en su cuenta. Todas las apuestas (incluidas las compras anticipadas de cartones de bingo) son finales. El Operador no puede cancelar o reembolsar apuestas una vez han ido confirmadas a menos que la apuesta se declare nula por razones expresadas en estos Términos y Condiciones.

### 10.2. Apuesta Mínima

Una cantidad mínima de apuesta se aplica a cada juego, a menos que se especifique lo contrario. El importe mínimo será mostrado antes de participar en el Juego correspondiente.

### **10.3. Deducciones de las apuestas/Apuestas pendientes**

El importe de las apuestas se deducirá de su cuenta en el momento de hacer la apuesta, sin importar el momento en el que se determine el resultado. Nosotros no podremos reembolsar las apuestas depositadas en juegos en los que las apuestas se han realizado para futuros juegos que todavía no se hayan realizado. Cualquier ganancia relacionada con dichas apuestas se acreditará a la cuenta del Usuario una vez que el juego se haya realizado.

### **10.4. Derecho del Operador a aplazar los juegos**

Nosotros podremos aplazar los juegos. Los motivos para dicho aplazamiento pueden incluir, pero sin limitarse a la aplicación de un calendario pre- establecido de juego, razones técnicas, petición del regulador, violación de la seguridad o sospecha de fraude. En este caso, toda apuesta en juegos aplazados seguirá siendo válida y el juego se ejecutará en un nuevo momento determinado por nosotros.

### **10.5. Cancelación o interrupción de los juegos**

Los juegos podrán ser cancelados, corregidos, eliminados o interrumpidos por motivos técnicos, comerciales o contractuales, siempre de conformidad con la Normativa Aplicable. Si se cancelara, corrigiera, eliminara o interrumpiera el juego y no fuera posible finalizar la apuesta, dicho juego se consideraría nulo o inválido y se reembolsaría la apuesta en la cuenta del Usuario.

## **11. Premios, pago de las Ganancias, y promociones de bonos**

### **11.1. Pago de Ganancias**

Las ganancias que generen las apuestas realizadas desde su cuenta de Usuario se añadirán automáticamente a su saldo de depósito actual. Esta actualización de su cuenta de Usuario no supone una "prueba de haber ganado". Si tras una revisión manual existen evidencias de fraude o Mal Funcionamiento, negligencia o de que ha permitido o ayuda a otra persona a actuar de forma negligente y tráposa, incluyendo la explotación o manipulación de lagunas en el software del juego o de la Página Web, podremos anular ciertas apuestas y ganancias y modificar consecuentemente las cuentas del Usuario en cuestión.

**11.2. Redondeo de las Ganancias:** Nosotros utilizamos un multiplicador para calcular y acumular las apuestas de juego y es por ello posible que con ciertos juegos el pago de los premios se pueda mostrar, para mayor claridad desde el punto de vista de presentación, redondeado en los dos decimales más cercanos a la unidad de moneda (es decir, céntimos de EUR). Sin embargo, nuestros servidores (y cualquiera de nuestros proveedores de servicios o terceros) calculan y registran el valor decimal exacto del pago de los premios acumulados y los saldos de los Usuarios.

**11.3. La Decisión del Operador de Apuestas es final:** Usted acepta que nosotros y nuestros registros (y/o los registros de cualquiera de nuestros proveedores de Juegos y/o servicios) seremos la autoridad final en determinar los términos de cualquier Juego al que usted juegue, de cualquier apuesta que efectúe y las circunstancias en que fueron efectuadas, sin perjuicio de los derechos que le asisten contenidos en las secciones 17.1 y 17.5 de estos Términos y Condiciones.

**11.4. Impuestos sobre ganancias:** Los impuestos y tasas en conexión con cualquier ganancia que se le apliquen son responsabilidad única suya.

**11.5. Botes Progresivos:** Podremos participar en redes de botes progresivos compartidos bajo la propiedad y creación del Grupo Gamesys y terceros.

**11.6. Ganancias de los Botes Progresivos:** Todas las ganancias de los botes progresivos estarán sujetas a nuestra confirmación final según lo que indiquen nuestros registros y las investigaciones que se realicen, en su caso. Nuestra decisión será definitiva y no se intercambiará correspondencia al respecto, sin perjuicio de lo dispuesto en las secciones 17.1 y 17.5 de estos Términos y Condiciones.

**11.7. Exactitud de los Botes Progresivos:** Tomamos todas las precauciones posibles para asegurarnos de que el valor progresivo manifestado en el juego se corresponda con el del servidor del juego. Sin embargo, el valor progresivo del servidor es el que se utiliza cuando se desembolsa el premio. Puede surgir una pequeña discrepancia debido al retraso entre el importe inicial que se muestra al Usuario y el que de hecho ha ganado y se ha pagado. Aunque es poco probable, teóricamente es posible que el bote se gane aparentemente por más de un Usuario durante el periodo de retraso antes mencionado. Si más de un Usuario ganara un bote progresivo simultáneamente, el Usuario registrado en nuestros servidores (o los de nuestros proveedores de juego o servicios) como primer ganador del bote será quien reciba el mismo y el/los Usuario(es)

posterior(es) ganará(n) el valor del bote desde el momento del reinicio. En el improbable caso de que el servidor registrase una victoria verdaderamente simultánea, el bote se compartirá equitativamente entre los Usuarios ganadores.

## **12. Sorteos, promociones y compensaciones.**

**12.1.** De vez en cuando podemos ofrecerle la oportunidad de participar en sorteos, promociones o compensaciones. Solo podrán disfrutar de los sorteos, promociones y compensaciones que ofrezcamos aquellos jugadores que, de forma acumulada:

- a) Han tenido su cuenta abierta durante un mínimo de 30 días desde el completo registro, así como cualquier proceso de verificación inicial.
- b) Han completado nuestros requisitos de verificación de documentos.
- c) No se consideran jugadores en riesgo de acuerdo con nuestros parámetros de juego responsable.

Nosotros le proporcionaremos los términos y condiciones específicos para los sorteos, promociones y compensaciones de este tipo. Por lo tanto, debe leer estos Términos y Condiciones en combinación con cualquiera de los términos específicos aplicables de cualquier sorteo, promoción o compensación en la que desee participar. Cuando estos términos y condiciones específicos entran en conflicto con estos Términos y Condiciones, los términos específicos tendrán prioridad. Asimismo, los Términos y Condiciones de la promoción indicarán el período de caducidad de los bonos, que será de 30 días desde el momento en que resultó premiado.

Todos los sorteos, promociones y compensaciones que se ofrezcan a los jugadores a través del Sitio Web cumplirán con los requisitos legalmente establecidos, y en concreto, con los requisitos establecidos en el RD 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, así como cualquier normativa de desarrollo.

El usuario dispondrá en todo momento en la Página Web de los términos y condiciones específicos de la promoción en que esté participando. Con la participación en cualquier promoción, el usuario acepta expresamente los términos y condiciones específicos de la promoción.

**12.2.** Algunas de nuestras promociones tienen el carácter de promociones personalizadas que son aquellas van dirigidas a un grupo de usuarios en función de su comportamiento en juego o de sus características personales (población, edad, antigüedad, etc.). Tenga en cuenta que no podrá disfrutar de esta promoción, además de en los casos comentados en el artículo 13.1 del RD 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, cuando encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos: (i) se le haya concedido un aumento de los importes de depósito en su cuenta de juego en los 30 días previos a la participación en dicha promoción (ii) haya solicitado una retirada de dinero de su cuenta de juego y aún esté en plazo para cancelar dicha retirada.

No obstante, en caso de que la promoción personalizada hay sido comunicada previamente a los casos mencionados anteriormente, el usuario podrá continuar participando en la promoción.

**12.3.** Podemos optar por proporcionar pagos adicionales o compensaciones a los Usuarios, ya sea aplicándolos directamente en la cuenta del Usuario o a través de mecanismos consistentes en (pero no limitados a) ofrecer participar en juegos de bonificación a través de otros tipos de juegos y concursos. La aplicación de cualquier pago complementario a la cuenta de un Usuario o la oferta de juegos de bonificación u otros tipos de juegos y competiciones no nos obliga a realizar ningún pago o a dar una recompensa similar a ningún otro usuario.

Cuando nosotros (con pruebas razonables) consideremos, conforme a indicios claros, que usted ha incumplido gravemente estos Términos y Condiciones, o cuando sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones reglamentarias, podremos retener, retirar, modificar o cancelar cualquier pago complementario que hayamos aplicado directamente a su cuenta de Usuario.

**12.4.** El incumplimiento de estos Términos y Condiciones y cualquier término específico de un sorteo, promoción o compensación aplicable automáticamente hará que su entrada a cualquier sorteo, promoción o compensación sea declarada nula.

**12.5** El cierre de una cuenta durante cualquier sorteo, promoción o compensación a la que se haya suscrito anulará su participación en dicho sorteo, promoción o compensación, declarando nula su participación y no recibirá ningún premio, incluso si el cierre de cuenta se produjera entre la finalización de la promoción y la acreditación del premio.

**12.6** Podemos retirar o modificar cualquier promoción, compensación, sorteo o competición en cualquier momento por causas debidamente justificadas. Cualquier retirada o modificación de este tipo no afectará a ningún jugador que ya haya elegido participar en la promoción, sorteo, compensación o la competición, o haya acumulado algún premio en relación con dicha competición o promoción, antes de que la retirada o modificación entre en vigencia (a menos que tal retirada o modificación sea necesaria para prevenir el fraude o comportamiento ilegal similar). Nos reservamos el derecho a cancelar las promociones que usted esté disfrutando si por un cambio normativo futuro, que sea de obligado cumplimiento para nuestra empresa, nos vemos forzados a ello.

**12.7** Limitaremos el acceso a los sorteos, promociones y compensaciones de aquellos jugadores en los que, bajo nuestro criterio, observemos una conducta de juego de riesgo, así como aquellos jugadores autoexcluidos o autoproporhibidos. En caso de que se te apliquen estas limitaciones, te avisaremos por correo electrónico.

**12.8** El Usuario podrá cancelar la participación en cualquier promoción poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente. En caso de cancelación anticipada, tanto el dinero de la promoción como las ganancias obtenidas con dicha promoción se anularán y serán deducidas del saldo del jugador.

**12.9** En caso de que el usuario no quisiera participar en ninguno de nuestros planes de sorteos, promociones y compensaciones, puede ejercer su derecho a no participar en nuestros sorteos, promociones y compensaciones poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.

### 13. Regulación de los resultados

**13.1. Nuestro servidor sobre Resultados de las Apuestas:** En el caso de que existiera discrepancia entre cualquiera de los números que usted considere que ha inscrito o la visualización del juego en que ha participado y aquellos en nuestra base de datos (o la de nuestros proveedores de juegos o servicios), los números de la base de datos se considerarán válidos.

**13.2. Generador Aleatorio de Números:** Usted acepta y consiente que: a) el programa generador aleatorio de números, ubicado en nuestros servidores (o cualquier otro de nuestros proveedores de Juego o servicios) determinarán el resultado de los Juegos; b) si los resultados mostrados en el Software entran en conflicto con los resultados que se muestran en nuestro servidor (o cualquier otro de nuestros proveedores de Juego o servicios), el resultado mostrado en nuestro servidor (o cualquier otro de nuestros proveedores de Juego o servicios) será el que tenga preferencia en cualquier circunstancia; c) nuestros registros (o cualquier otro de nuestros proveedores de Juego o servicios) serán la autoridad final a la hora de determinar los términos de su uso de la Página Web, sin perjuicio de lo dispuesto en la sección 18.1 de estos Términos y Condiciones.

**13.3. Reclamaciones:** Si usted quiere realizar una Reclamación, por favor consulte nuestra Política de Quejas (que se encuentra [aquí](#)). Las reclamaciones deben de realizarse al Servicio de Atención al Cliente (puedes encontrar los datos de contacto están [aquí](#)). También puedes encontrar información acerca del uso de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL), que está disponible [aquí](#).

**13.4. Saldo de la Cuenta del Cliente (Usuario):** El Saldo de su cuenta de Usuario tendrá en todo momento la cantidad que esté registrada en nuestro servidor.

**13.5. Función auto-jugada:** Si usa la función auto-jugada que ofrecemos en algunos de nuestros juegos, el resultado de cualquier tirada previa a clicar el botón PARAR/STOP, incluyendo, pero no limitado a cualquier tirada en el momento de clicar PARAR/STOP, no se podrá deshacer.

### 13.6. Integridad del Generador Aleatorio de Números (GAN)

El rendimiento de nuestro GAN (o cualquier otro de nuestros proveedores de Juego o servicios) están continuamente vigilado y testeado por nosotros para asegurar que funciona de acuerdo con las normas esperadas y de conformidad con la Normativa aplicable por la Dirección General de Ordenación del Juego.

### 14. Desconexiones e incidencias ajenas nuestro control

**14.1. Información general:** Los juegos se juegan a través de Internet y, en el caso de los juegos disponibles en dispositivos móviles (u otros dispositivos), a través de redes de telefonía móvil. Estos medios de comunicación son conocidos por ser imperfectos. Si se desconecta de Internet o de una

red de telefonía móvil, entonces: (a) si no ha iniciado un juego cuando está desconectado, el juego no se llevará a cabo, (b) si ha iniciado un juego cuando está desconectado, el juego se grabará en los servidores del juego y la apuesta se mantendrá y los resultados se verán reflejados en el saldo de su cuenta, si ha comenzado un juego de bingo para varios jugadores (o ha comprado previamente cartones para dicho juego de bingo) o de ruleta antes de desconectarse, el juego se jugará automáticamente y sus apuestas se mantendrán y el resultado se reflejará en el estado de su cuenta de usuario, o (d) si usted comenzó juegos de mesa de casino multijugador y realizó una apuesta antes de ser desconectado, entonces realizará acciones predeterminadas (por ejemplo, permanecer en un juego de blackjack) hasta que vuelva a unirse o hasta que el juego termine.

Algunos juegos tienen múltiples etapas y pueden incluir juegos de bono. Si se desconecta de Internet o de una red de telefonía móvil durante un juego de bono o un juego de múltiples etapas, al reconnectar y volver a seleccionar el juego (en el mismo valor de moneda en su caso) debería hacer que el juego volviese a empezar en el punto en que se había terminado. Los Juegos que no son multi- etapa completarán el resultado del juego o el juego de bono en su ausencia y si Usted gana, se le acreditará en su cuenta. Si un juego bono no puede reanudarse de esta manera por alguna razón, esto se considera un Mal Funcionamiento a menos que se especifique lo contrario en las reglas del juego específicas. Si hay una desconexión, los registros almacenados en el servidor de juego serán la autoridad final para determinar los términos en que Usted realizó las apuestas y las circunstancias en que fueron realizadas. El Mal Funcionamiento anula todos los pagos y jugadas.

## **15. Responsabilidad**

**15.1.** Usted acepta que solo utilizará la Página Web de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

**15.2.** Usted tiene ciertos derechos en virtud de la ley. Entre ellos se incluye que le proporcionaremos servicios con la debida diligencia y dentro de un tiempo razonable.

**15.3.** Si violamos cualquiera de estos derechos, dispone de ciertos remedios legales que pueden aplicarse independientemente de estos Términos y Condiciones. Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones tiene por objeto afectar a estos derechos legales o a otros derechos a los que también pueda tener derecho.

**15.4.** De conformidad con la Normativa aplicable, si incumplimos estos Términos y Condiciones, sólo seremos responsables ante Usted por pérdidas que sean una consecuencia razonablemente previsible de tal incumplimiento (lo que significa que las pérdidas podrían haber sido contempladas por Usted o por nosotros en el momento de entrar en estos Términos y Condiciones). En ningún caso seremos responsables por daños indirectos, incidentales o consecuentes que son un efecto secundario de los principales daños y que no eran razonablemente previsibles en el momento de entrar en estos Términos y Condiciones y ello siempre de conformidad con la Normativa aplicable.

**15.5.** Nosotros no ratificamos, avalamos ni garantizamos ningún producto o servicio ofrecido por terceros a través de la Página Web y no seremos responsables de ninguna manera de supervisar ninguna transacción entre Usted y los proveedores de productos o servicios. En el mismo sentido, no avalamos ni garantizamos la información que se halle fuera de nuestra Página Web y que no esté gestionada directamente por nosotros, ni somos responsables del contenido o estado de páginas web de terceros cuyos enlaces pudieran estar contenidos en nuestra Página Web.

**15.6.** Usted acepta expresamente que el uso de la Página Web es bajo su propio riesgo. La Página Web (incluyendo los juegos y las otras funcionalidades) se proporciona "tal cual" y "según esté disponible" para su uso, sin garantías de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. No se garantiza que: (a) usted podrá acceder o utilizar el Página Web en cualquier momento y lugar de su elección, o (b) todos los archivos que se descargan están libres de virus, contaminación o características destructivas.

**15.7.** A pesar de que realicemos todos los esfuerzos razonables para proporcionar fiabilidad a la Página Web y a los Juegos, ocurrirán interrupciones y tiempo de inactividad inesperado. Nosotros no garantizamos continuidad en el servicio. El acceso a la Página Web podrá ser suspendido temporalmente y sin previo aviso en caso de fallo del sistema, Mal Funcionamiento, mantenimiento o reparación o por razones fuera de nuestro control razonable (incluyendo, pero no limitado a fallos o errores de software resultado de las acciones tomadas por las Páginas Web de redes sociales).

**15.8.** La información y otros contenidos proporcionados como parte de la Página Web no constituyen ningún tipo de asesoramiento, recomendación o aprobación por nuestra parte y no pretende que usted base cualquier decisión específica de hacer o no hacer en ella. Por lo tanto, declinamos toda

responsabilidad derivada de cualquier dependencia en tal información o contenido que usted o cualquier usuario o por cualquier persona que pueda estar informada de cualquiera de sus contenidos.

**15.9.** Podemos suspender, cancelar o modificar la Página Web o cualquier parte de ésta (incluyendo el Juego) en cualquier momento por motivos técnicos, comerciales o contractuales, siempre de conformidad con la Normativa Aplicable.

## **16. Propiedad intelectual e industrial**

**16.1. General:** La Página Web, todos los contenidos y software disponibles en ella (incluyendo, pero no limitado a los Juegos) (juntos el “Material de la Página Web”), son propiedad exclusiva nuestra o están licenciados por nosotros.

Somos el propietario o licenciatario de todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial en y para el Material de la Página Web. Los nombres de nuestros productos y servicios (incluyendo, pero no limitado a, los nombres de nuestros juegos) son marcas comerciales nuestras o de nuestros licenciantes. El Material de la Página Web está protegido por las leyes de propiedad intelectual e industrial, copyright y tratados en todo el mundo. Todos los derechos de y sobre el Material de la Página Web (incluyendo todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial) están reservados.

Nos tomamos las violaciones de nuestros Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial en serio y tomaremos acciones legales en relación con las infracciones.

**16.2. Su uso del Material de la Página Web:** El material de esta Página Web se pone a su disposición para su uso con finalidad de entretenimiento no comercial. Cualquier otro uso (incluyendo, pero no limitado a, republicación) del material de la Página Web está sujeto a nuestra aprobación previa por escrito.

Sin limitar la generalidad de lo anterior, no se podrá vender, ceder, licenciar, distribuir, copiar, modificar, ejecutar públicamente o exhibir, transmitir, publicar, editar, adaptar, crear trabajos derivados, o de otro modo hacer uso no autorizado del material de la Página Web sin nuestro consentimiento previo por escrito. A excepción de lo permitido por la ley aplicable usted no debe descompilar, realizar ingeniería inversa o desmontar el material de la Página Web, ni intentar interferir con su correcto funcionamiento. Usted acepta no eliminar, ocultar o alterar cualquier derecho de autor, patentes, marcas, u otros derechos de propiedad adjuntos al Material de la Página Web.

Sujeto a estos Términos y Condiciones, usted puede descargar una copia de extractos insustanciales del Material de la Página Web a su PC, móvil o cualquier otro dispositivo con el único propósito de verlo.

Si usted imprime, copia, descarga o utiliza cualquier parte del Material de la Página Web en incumplimiento de estos Términos y Condiciones, su derecho a utilizar el Material de la Página Web cesará inmediatamente y deberá, a nuestro criterio, devolver inmediatamente, borrar permanentemente o destruir cualquier copia del Material de la Página Web que haya hecho.

**16.3. Licencia de Software para uso de la Página Web:** La Página Web puede incluir software que puede ser descargado e instalado en su PC y/o dispositivo móvil. Por la presente se le concede una licencia revocable, no exclusiva, no sublicenciable y no transferible para el uso del software en el PC y/o dispositivos móviles pertenecientes o gestionados por usted, con el único propósito de realizar las apuestas y el uso de su cuenta en la Página Web.

**16.4. Licencia de Software:** El Material de La Página Web puede incluir o facilitar software que puede ser descargado e instalado en su PC, móvil y/o cualquier otro dispositivo. Por los presentes Términos y Condiciones se le concede una licencia revocable, no exclusiva, no sublicenciable y no transferible para el uso del software en el PC móvil y/o cualquier otro dispositivo pertenecientes o gestionados por usted, con el único propósito de realizar las apuestas y el uso de su cuenta de Usuario.

**16.5 Sin asignación:** A excepción de lo expresamente estipulado en esta sección 16, usted no tiene ni obtiene ningún derecho, título o interés en o para el Material de la Página Web o cualquier derecho sobre ellos (incluyendo, pero no limitado a, los derechos de la Propiedad Intelectual e Industrial) nuestro o de nuestros licenciantes. Todo derecho, título e interés (incluyendo la plusvalía) que surjan de su uso del Material de la Página Web será concedido a nosotros o nuestros licenciantes (según corresponda). Podemos, en cualquier momento, llamarle para una asignación de confirmación de

tales derechos, títulos e intereses (incluyendo, pero no limitado a, la plusvalía), y usted acepta ejecutar inmediatamente.

**16.6 Presentación de Información:** A excepción de la información personal (que se tramitará de acuerdo con nuestra [Política de Privacidad](#)), usted nos otorga a nosotros una licencia única, mundial, irrevocable, sublicenciable, transferible y libre de derechos totalmente pagada para usar cualquier y todo el material e información (incluyendo, pero no limitado a, ideas, sugerencias, conceptos y gráficos) presentadas a nosotros o a otros usuarios a través de esta Página Web. Usted acepta que no vamos a estar sujeto a ninguna obligación de confidencialidad en relación con este tipo de material e información, y que seremos libres de utilizar este material y la información de cualquier manera y para cualquier propósito.

## 17. Otros puntos

**17.1. Jurisdicción:** Si tiene alguna queja, por favor, siga nuestro procedimiento de reclamaciones según lo establecido en las [Preguntas Más Frecuentes](#). Si desea interponer acciones legales contra nosotros, deberá hacerlo ante los juzgados y tribunales de su domicilio en España y se aplicará la pertinente ley española.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá presentar su reclamación ante cualquiera de los organismos de resolución alternativa de conflictos de consumo listados [aquí](#), así como a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL), que está disponible [aquí](#).

**17.2. Términos anulados:** Si alguna parte de estos Términos y Condiciones es rechazada o resulta ser ineficaz, las demás disposiciones de estos Términos y Condiciones seguirán siendo de aplicación.

**17.3. No Renuncia de Derechos:** Si usted viola cualquiera de estos Términos y Condiciones, y no tomamos ninguna acción en su contra, estamos autorizados a utilizar nuestros derechos y recursos en cualquier otra situación donde usted no cumpla con estos Términos y Condiciones.

**17.4. Los terceros:** Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo entre usted y nosotros, y no se pretende dar ningún derecho a terceros. Esto no afecta nuestro derecho a transferir nuestros derechos en virtud de la cláusula 17.5. siguiente.

**17.5. Cesión de derechos:** Es posible que deseemos transferir nuestros derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones a otra entidad jurídica dentro del Grupo Gamesys o cualquier otra entidad legal con motivo de una fusión, escisión o aportación de rama de negocios, motivado por una reestructuración empresarial, en ese caso el usuario deberá aceptar expresamente los términos y condiciones con la nueva entidad jurídica. Estos términos y condiciones son personales para usted y usted no puede transferir sus derechos y obligaciones bajo estos Términos y Condiciones a ninguna persona.

Además de los derechos especificados en estos Términos y Condiciones, al Usuario le corresponden los siguientes derechos:

- a) A obtener información clara y veraz sobre las reglas del juego en el que deseen participar.
- b) A cobrar los premios que le pudieran corresponder en el tiempo y forma establecidos, de conformidad con la Normativa Aplicable y las reglas específicas de cada juego y estos Términos y Condiciones.
- c) A formular ante la Dirección General de Ordenación del Juego las reclamaciones contra las decisiones del operador que afecten a sus intereses.
- d) Al tiempo de uso correspondiente al precio de la partida de que se trate.
- e) A jugar libremente, sin coacciones o amenazas provenientes de otros jugadores o de cualquier otra tercera persona.
- f) A conocer en cualquier momento el importe que ha jugado o apostado, así como en el caso de disponer de una cuenta de Usuario abierta en el operador de juego, y a conocer su saldo.
- g) A identificarse de modo seguro mediante el documento nacional de identidad, pasaporte o documento equivalente o mediante sistema de firma electrónica reconocida, así como a la protección de sus datos personales conforme a la normativa aplicable en la materia.
- h) A conocer en todo momento la identidad del operador de juego, así como a conocer, en el caso de reclamaciones o posibles infracciones, la identidad del personal que interactúe con los participantes.

- i) A recibir información sobre la práctica responsable del juego.
- j) A acceder a un resumen mensual de actividad que, al menos, comprenda la siguiente información:
  - Número de accesos a la plataforma de juego del operador
  - Depósitos y medios de pago usados
  - Histórico de movimientos de la cuenta de juego, con detalle de las transacciones de depósitos, participaciones, premios y retiradas.
  - Histórico del balance de gasto
  - Evolución de las modificaciones de los límites de depósito.

Además de las otras obligaciones especificadas en estos Términos y Condiciones, al Usuario le corresponden las siguientes:

- a) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- b) Adoptar comportamientos basados en la honestidad y el respeto hacia los demás usuarios y hacia el Operador.
- c) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los usuarios, se establezcan en la reglamentación básica de los juegos.
- d) No ceder el registro de Usuario a terceros, ni facilitar su uso no autorizado.
- e) No realizar transferencias a cuentas de juego de otros jugadores.

## **18. Esta versión de los términos y condiciones**

**18.1.** Estos Términos y Condiciones fueron actualizados por última vez el 13/09/2023 y sustituyen a los términos y condiciones anteriores. Podrá encontrar una copia impresa de los términos y condiciones anteriores [aquí](#).

[Términos y Condiciones](#), archivo descargable.