Términos y Condiciones
Versión: V-2.0

IDENTIFICACIÓN

El Sitio **www.winchile.online** pertenece a la compañía W&C N.V. que es una compañía de responsabilidad limitada, domiciliada en Groot Kwartierweg 10, Livestrong Building, Curazao. W&C N.V opera bajo la Licencia No. 8048 / JAZ emitida a Antillephone, Autorizada y Regulada por el Gobierno de Curazao, en adelante la "Licencia".

El objetivo de la compañía es organizar, comercializar, promocionar, gestionar y operar a través de sus sitios autorizados, todo tipo de actividades de juego remoto, que comprende juegos, apuestas y otras operaciones de intercambio de apuestas, casinos interactivos, bingos, loterías, apuestas deportivas y otros juegos y entretenimiento interactivos.

A continuación, se exponen los términos y condiciones del Sitio. Estas reglas son un acuerdo vinculante al hacer clic aceptando estos términos y condiciones y/o al utilizar el Sitio y/o aceptar cualquier bonificación o premio, aceptas que has leído y aceptado estos términos y sus modificaciones.

Si tienes dudas respecto a los términos y condiciones, puedes ponerte en contacto con servicio al cliente. Si no estás de acuerdo con estas reglas, no deberías registrarte ni continuar utilizando el Sitio.

DEFINICIONES

Operador: W&C N.V una compañía de responsabilidad limitada, domiciliada en Groot Kwartierweg 10, Livestrong Building, Curazao.

Sitio: corresponde al sitio de internet disponible en la dirección URL **www.winchile.online** y cualquier otro sitio relacionado y accesible gracias a enlaces y/o otras vías de acceso que sea operado por el Operador, incluida cualquier versión móvil o de aplicación móvil del mismo.

Contrato: significa el conjunto de términos y condiciones y demás cláusulas descritas en este instrumento, las normas y reglas contenidas en la **Política de Privacidad** y en las reglas del juego e instrucciones detalladas de cada uno de los juegos específicos disponibles en el Sitio.

Jugador/es: toda persona de más de 18 (dieciocho) años de edad con una Cuenta de Jugador válida y habilitada en el Sitio.

Cuenta de Jugador: es un registro personal abierto por un Jugador que le permite, en las condiciones definidas por el Contrato, tener acceso al Sitio y al Software a través del cual jugará y apostará en línea a los juegos ofertados. Para que dicho registro quede operativo, deberá ser validado por el Operador una vez realizadas las comprobaciones definidas por este o exigidas por la normativa que pueda ser aplicable.

Software: cualquier programa, dato u otro elemento contenido en el Sitio que permita al Jugador participar en los juegos en línea.

Nombre de Jugador y Contraseña: el Username y la contraseña de acceso que el Jugador haya escogido durante su registro en el Sitio.

Partes: conjuntamente el Jugador y el Operador.

Username: nombre o alias que utilizará el Jugador dentro del sitio.

OBJETO DEL CONTRATO

La apertura de la Cuenta de Jugador en el Sitio significa que el Jugador ha leído, entendido y aceptado expresamente los términos y condiciones que se contienen en el presente Contrato.

Las Partes aceptan que el Operador está expresamente facultado, sin derecho a indemnización ni compensación alguna para el Jugador, y sin necesidad de expresar causa ni fundamento alguno, cerrar, cancelar o bloquear la Cuenta de Jugador en caso de quebrantar estas condiciones.

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OPONIBILIDAD DEL CONTRATO

El Contrato forma un conjunto contractual indivisible. El Operador está expresamente facultado a modificar y/o actualizar los términos y condiciones del Contrato de tiempo en tiempo, modificaciones y/o actualizaciones que serán debidamente comunicadas a través del Sitio las que deberán ser aceptadas por el Jugador.

CUENTA DE JUGADOR

La participación en los juegos ofrecidos en el Sitio se reserva a los Jugadores que se hayan registrado debidamente en él. Este proceso de registro implica la obligación del Jugador de identificarse mediante un Username, dirección de correo electrónico, y una contraseña, así como de proporcionar su nombre, apellidos, domicilio completo, nacionalidad, sexo, fecha de nacimiento, número de su documento nacional de identidad, número de teléfono móvil, y cualquier otra información que sea requerida durante el proceso de registro en línea.

Los datos recabados durante el proceso de registro, así como los demás datos facilitados por el Jugador a través de la utilización del Sitio, serán tratados conforme a las disposiciones de la **Política de Privacidad**.

El Jugador se compromete a proporcionar información exacta y completa durante el registro, así como a mantenerla actualizada. Por tanto, se prohíbe utilizar datos de inscripción inexactos, así como usurpar la identidad de terceros o elegir un Username que pueda provocar o inducir a confusión.

Se prohíbe a una misma persona crear varias Cuentas de Jugador, ya se haga desde un mismo ordenador o desde ordenadores diferentes y/o desde una misma conexión a internet (IP).

Los registros en el Sitio se encuentran limitados a 1 (una) por Jugador, estableciendo el Operador los mecanismos necesarios con los datos (número de documento, número de teléfono, correo electrónico) recopilados y declarados en la **Política de Privacidad** al momento del registro.

Ante la sospecha de registro múltiple de un Jugador o de Jugadores actuando en colusión o como sindicato, la creación de cuentas ficticias o el uso de testaferros, el Operador se reserva el derecho de cambiar o rescindir cualquier oferta de bonificación, cancelar cualquiera ganancia, bloquear o cerrar la Cuenta de Jugador y/o Jugadores.

La Cuenta de Jugador es personal del Jugador, y no puede cederse o ponerse a disposición o permitir el acceso a ella por terceros, por ningún medio.

El Jugador debe reunir las siguientes condiciones:

- Ser persona física real. Usted no puede ser una empresa u otra entidad legal.
- Tener a lo menos 18 (dieciocho) años de edad, o estar por encima de la edad legal para apostar en el país donde está jugando.
- Tener capacidad suficiente y suscribir correctamente el presente Contrato.

- No ser residente de Estados Unidos, Francia, Países Bajos, The Netherlands, The Dutch Caribbean Islands, Curacao, Aruba, Bonaire, St. Maarten, St. Eustatia y Saba.
- El Jugador es residente en un territorio que permite que se produzcan juegos de azar, reconociendo que es responsabilidad exclusiva del Jugador informarse sobre las reglas en su país de residencia que pueden prohibir al Jugador registrarse y/o apostar en el Sitio.

Cuando el Jugador marca la casilla correspondiente a la mención "Acepto los Términos y Condiciones", el Jugador declara que:

- El Jugador es mayor de 18 (dieciocho) años de edad;
- El Jugador está jugando para sí mismo y con su propio dinero;
- El Jugador no tiene ningún otro Estado de Jugador en el Sitio;
- El Jugador no se ha autoexcluido de ningún sitio web de juegos de azar en los últimos 12 meses;
- El Jugador ha leído y acepta los términos y condiciones;

Toda la información proporcionada por el Jugador al Sitio es correcta y puede ser verificada y que el Jugador entiende que proporcionar cualquier forma de información incorrecta anulará todas las ganancias de sus jugadas en el Sitio; y

El Jugador es consciente y reconoce que el Sitio establece ciertas limitaciones a los premios máximos que se pueden ganar por [día/semana/mes y/o pueden retirarse por día/semana/mes].

La información comunicada durante la creación de la Cuenta de Jugador debe ser veraz, completa, exacta y actualizada por el Jugador. El Jugador se compromete a informar al Operador de cualquier cambio que afecte a los datos proporcionados durante su registro. En caso de que las condiciones de registro antes dichas ya no se cumplan, o de que la información comunicada ya no sea veraz, completa, exacta o no esté actualizada, el Operador se reserva el derecho a suspender y/o cancelar la Cuenta de Jugador y el acceso al Sitio.

El Jugador autoriza al Operador, sin limitación geográfica ni temporal, a utilizar los Username en el Sitio.

El Operador se reserva el derecho de prohibir la utilización de un seudónimo o nombre de Jugador que estime inadecuados o contrarios al orden público o las buenas costumbres o genere confusión respecto de la identidad de otro Jugador.

El Jugador debe introducir su contraseña cada vez que ingrese al Sitio con el objeto de ser debidamente identificado por el Operador.

La única información disponible y visible a todos los Jugadores, es el nombre de Jugador.

El Operador recomienda elegir un nombre de Jugador diferente de sus apellidos y su nombre. Una vez que el Operador haya aprobado el nombre de Jugador elegido, ya no será posible modificarlo.

En caso que el Jugador olvide su contraseña, deberá hacer clic en el enlace ¿Ha olvidado su contraseña? en la página de inicio del Sitio e introducir la dirección de correo electrónico asociada a su Cuenta de Jugador.

El Operador le enviará un enlace por correo electrónico que le permitirá generar una nueva contraseña.

En caso de olvido, pérdida o robo de su nombre de Jugador y contraseña, el Jugador deberá enviar un correo electrónico al Operador a la dirección **info@winchile.com**. El Operador adoptará todas las medidas necesarias para que el Jugador vuelva a tener acceso a su cuenta, tras comprobar su identidad, para lo cual podrá solicitar la información y comprobantes que estime necesario para tal fin.

El Operador realizará la comprobación de identidad y el cumplimiento de las disposiciones de este Contrato en base a la información entregada por el Jugador al momento de la creación de la Cuenta de Jugador y estará

facultado para requerir durante este proceso o en cualquier otro momento la exhibición de los documentos para comprobar la identidad de los Jugadores.

NOMBRE DE JUGADOR Y CONTRASEÑA

El Jugador puede modificar su contraseña para lo cual se le requerirá introducir la contraseña utilizada hasta ese momento.

El régimen de tratamiento de datos personales está regulado en la **Política de Privacidad**.

El Jugador acepta que el Operador puede comprobar quien afirma ser. Por lo que acuerda proporcionar todos los documentos que se soliciten para verificar la información de registro y pago, tales como (a modo de ejemplo) pasaporte, facturas de servicios públicos, estados de cuenta bancarios o cualquier otro documento que acredite el origen de los fondos, de ser necesario.

JUEGO RESPONSABLE

El Operador cuenta con una sección dedicada al **Juego Responsable**, con varias páginas e información detallada. El Operador pondrá a disposición del Jugador varios consejos, un test de ludopatía, un listado de centros de ayuda, así como la posibilidad de solicitar la autoexclusión ó autolimitación de uso del Sitio.

ACCESO AL SITIO

El Jugador declara haber sido informado de que el acceso al Sitio y la participación en el juego exigen disponer de una conexión a internet que permita establecer la comunicación con el Sitio.

El Jugador exime al Operador de toda responsabilidad en caso de que el acceso al Sitio y la participación en el juego sean imposibles por causa de fuerza mayor, por el uso de un equipo inadecuado por parte del Jugador, por acceso a través VPN, o desde territorios restringidos por el Operador.

El Jugador garantiza al Operador que el equipo utilizado está exento de defectos que puedan afectar al buen funcionamiento del Sitio.

El Jugador se obliga a utilizar un antivirus actualizado.

Está estrictamente prohibido el uso de VPN (Virtual Private Network) para acceder al Sitio.

El Jugador no podrá en ningún caso autorizar a terceros a utilizar su cuenta de registro, su contraseña o su identidad para acceder al Sitio. El Operador no aceptará ningún reclamo relativo a actividades de juego efectuadas en su cuenta por un tercero.

El Operador no será responsable en ningún caso del uso fraudulento o abusivo de una Cuenta de Jugador, cuentas bancarias, tarjetas de crédito o débito robadas.

El Jugador es, por tanto, el único responsable de la utilización por parte de terceros, autorizado o no, de su material informático, su dirección de correo electrónico, seudónimo/nombre de Jugador y/o contraseña, así como de su tarjeta bancaria y medios de pago en general. Por tanto, está obligado por las estipulaciones del presente Contrato a su custodia y debida utilización, y exime de responsabilidades al Operador en caso de daños provocados por el uso de su nombre de Jugador o contraseña por parte de terceros.

El Jugador se compromete a tomar todas las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de sus datos de acceso. Deberá desconectar su cuenta al término de cada sesión. Deberá asegurarse de que los enlaces que utiliza para participar en el juego le dirijan al Sitio, y deberá comprobar que se trata de la

dirección web de este. Toda participación en juegos que no se encuentren en el Sitio, es decir, a través de direcciones web distintas al Sitio se considera inexistente y exime de toda responsabilidad al Operador de las consecuencias de la misma.

Se prohíbe al Jugador descargar, publicar o transmitir por cualquier medio contenidos que contengan virus informáticos o cualquier otro código o Software concebido para dificultar, falsear, interrumpir, destruir o limitar el funcionamiento normal del Sitio, el Software o los juegos y servicios de apuestas.

UTILIZACIÓN DEL SITIO

El uso del Sitio es completamente gratuito. El Jugador se compromete a no cometer actos o mantener comportamientos que puedan perjudicar o dañar la operación y/o reputación del Operador y del Sitio.

Se prohíbe modificar o intentar modificar las funciones de los juegos ofrecidos y las apuestas, especialmente alterar los resultados o cualquier otro elemento que determine el final de una partida o sus ganadores o que pueda afectar a sus probabilidades de ganancia o las de otros Jugadores o provoque pérdidas a otros Jugadores.

Está estrictamente prohibido al Jugador utilizar robots, programas de investigación u otros procedimientos manuales o automáticos dirigidos a obtener, registrar, almacenar, grabar o reproducir la estructura o presentación del Sitio. Asimismo, está estrictamente prohibido el cálculo estocástico o la utilización de cualquier programa informático, inteligencia artificial o cualquier otro que pueda afectar el normal funcionamiento del Sitio. Si el Operador considera que el Jugador ha modificado o intentado modificar los dispositivos utilizados para jugar, en expresa violación a lo establecido en esta cláusula o alguna otra disposición del Contrato, estará expresamente facultado a suspender o cancelar la Cuenta de Jugador, congelando los saldos existentes en ella.

El Operador está facultado a comunicar esta actuación a las autoridades competentes para la determinación de las responsabilidades pertinentes y a mantener congelados los saldos hasta una vez resuelto el proceso judicial.

El Jugador declara ser consciente y aceptar el hecho de que jugar a los juegos específicos ofrecidos en el Sitio puede no reportarle ninguna ganancia, e incluso puede provocarle pérdidas de dinero. El Jugador asumirá personalmente las consecuencias de todas las pérdidas financieras y renuncia por la presente a toda acción legal por este motivo contra el Operador.

El Jugador declara que los fondos utilizados para jugar en el Sitio son de origen legal y se compromete a no utilizar el Sitio con el fin de transferir fondos a terceros o ejercer una actividad ilícita o fraudulenta, así como cualquier transacción prohibida o distinta de la utilización de los servicios ofrecidos en el Sitio.

Está estrictamente prohibido al Jugador forzar, o intentar forzar ni tratar de evitar de ningún modo las medidas de seguridad aplicadas por el Operador, incluidas las que se refieren a las modalidades de registro.

El Jugador se compromete a utilizar el Sitio, así como cualquier elemento relacionado con el mismo (enlaces, hipertextos, programas informáticos, bases de datos, contenido editorial, gráficos, etc.) con respeto a las cláusulas del presente Contrato.

El Jugador declara y acepta que toda suma de dinero existente en su cuenta de juego no genera ningún tipo de reajuste ni intereses independientemente del periodo de tiempo que el dinero haya permanecido en la Cuenta de Jugador.

El Jugador se compromete a cumplir con las eventuales obligaciones fiscales que le afecten. Será el único y pleno responsable de declarar, registrar, pagar y contabilizar los impuestos o tasas (ordinarias o excepcionales) que puedan devengarse frente a las autoridades fiscales de su domicilio en caso de ganancias.

Lo anterior, sin perjuicio de las eventuales obligaciones legales del Operador de comunicación a la administración tributaria e impositiva que corresponda, sobre los datos de Jugadores.

Está estrictamente prohibido al Jugador recopilar o recoger información alguna relativa a los demás Jugadores del Sitio.

El Jugador puede hacer uso de los servicios estrictamente a título personal no profesional, en su propio nombre y expresamente no en nombre de ninguna otra persona o empresa. El Jugador solo puede hacer uso de los servicios con fines recreativos y de entretenimiento, de acuerdo con estos Términos y Condiciones, junto con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables. Se prohíbe cualquier uso de los servicios por parte de un Jugador corporativo o con fines comerciales.

Ante la sospecha de cualquier uso de los servicios que infrinjan este artículo, el Operador se reserva el derecho de cambiar o rescindir cualquier oferta de bonificación, cancelar cualquier ganancia y cerrar las Cuentas de Jugador involucradas.

Considerando que se trata de una cuenta personal para ese Jugador específico, por lo que el Jugador ha sido identificado, y que también el método de pago de las ganancias es conectado con el Jugador mismo, para evitar un posible lavado de dinero, financiamiento del terrorismo u otros delitos, el Jugador no puede ceder, sub-licenciar o transferir o impedir de ninguna manera cualquiera de sus derechos u obligaciones bajo los términos y condiciones. En caso de que el Jugador impida alguno de sus derechos bajo los términos y condiciones, el Jugador perderá todos sus derechos bajo los términos y condiciones para con el Operador.

En caso de que por ley, o por decisión de un tribunal se considere legal la transferencia de derechos y/u obligaciones del Jugador, todos los retiros se realizarán mediante el mismo pago, método y detalles de pago elegidos por el Jugador al realizar un depósito, para garantizar el cumplimiento de las políticas y regulaciones contra el lavado de dinero.

NORMAS DE CONDUCTA

El Jugador es libre de entrar y participar en los espacios de diálogo que se le ofrecen en el Sitio (chat en tiempo real), siempre y cuando respete la legislación vigente y el presente Contrato.

El Jugador está obligado a respetar las normas elementales de buena conducta, educación y cortesía, y especialmente las siguientes:

- Tratar con educación a sus interlocutores.
- Evitar ataques personales.
- Se prohíbe al Jugador la difusión o propagación de mensajes de odio, racismo, antisemitismo, xenofobia, homofobia, difamación o contrarios a la moral y al orden público, y en general todo mensaje denigrante o desagradable sobre cualquier tema, incluido todos los espacios de discusión y respeto a los Jugadores, el Sitio, el juego o el Operador.
- Se prohíben, asimismo, en dichos espacios de discusión los mensajes contrarios al espíritu del Sitio, como por ejemplo los mensajes que establezcan opiniones de carácter político o religioso, o aquellos mensajes abusivos, excesivos, fuera de lugar o que tiendan a inducir a error a otros Jugadores con respecto a las reglas del juego, o simulando ser otras personas, especialmente haciéndose pasar por un moderador, anfitrión, empleado, colaborador, socio o afiliado del Operador.
- El Operador se reserva el derecho a eliminar de los foros y espacios de discusión cualquier mensaje contrario a la presente cláusula.
- Cada Jugador será el único responsable del contenido de los mensajes que publique en los espacios de discusión. El Operador no podrá ser considerado responsable en ningún caso del contenido de los mensajes, y especialmente de su carácter ilícito en virtud de la normativa aplicable, así como de toda pérdida o daño producido por el uso de los contenidos publicados, transmitidos por mensajería

instantánea o de cualquier otro modo a través de los foros o espacios de discusión.

DEPÓSITOS, RETIROS Y APUESTAS

El Jugador puede hacer cargas de saldo a través de los mecanismos que declare el Sitio a su propia Cuenta de Jugador.

El Operador se reserva el derecho de comprobar cualquier carga de saldo realizada por el Jugador con el fin de determinar su procedencia.

Queda terminantemente prohibido la realización de cargas de saldo a la Cuenta de Jugador desde cuentas de terceras personas, que no sean las del Jugador titular de la Cuenta de Jugador del Sitio.

El Jugador no puede transferir o recibir fondos de una cuenta a otra y/o transferir, vender o comprar cuentas.

Parte del procedimiento de acreditación de la Cuenta de Jugador es la recepción de fondos o depósitos del Jugador a través de empresas de pago o monederos que se ofrecen en el Sitio. Las empresas de recaudación reciben el depósito, comprueban que los fondos se acreditaron debidamente e informan y validan internamente a la plataforma de acreditación de saldos, el Username, datos de la Cuenta de Jugador y monto depositado.

El Operador podrá poner a disposición de sus Jugadores empresas externas de recaudación y pago que podrán ser utilizados a elección del Jugador.

Siempre que se cumplan todas las disposiciones del presente Contrato, el Operador ejecutará inmediatamente las solicitudes de retiro de ganancias de los Jugadores. El procedimiento se inicia a partir de la solicitud generada por el Jugador desde el Sitio. Esta solicitud entra al proceso de pagos, el cual se efectúa por orden de llegada.

Para Jugadores nuevos en los primeros retiros y como parte de la verificación de identidad, el Operador se reserva el derecho de solicitar algún método de identificación del Jugador, verificación de algún dato usado en el registro o cualquier otro método necesario para validar la identidad del mismo. En caso de que el resultado de esta verificación adicional sea negativo o discrepante el Operador se reserva el derecho de suspender la Cuenta del Jugador.

Si los depósitos han sido efectuados a través de empresas externas de recaudación en línea, el Operador podrá exigir comprobación y fotografía del medio de pago utilizado, sea tarjeta de crédito o débito. Dicha fotografía deberá mostrar la parte delantera de la respectiva tarjeta bancaria, exhibiendo el nombre del titular y solo los últimos 4 dígitos de la tarjeta. Lo anterior con el fin de verificar que corresponda al titular del medio de pago con el documento de identidad y los datos de la Cuenta de Jugador registrados en el Sitio. De no corresponder, el retiro quedará retenido, la Cuenta de Jugador será suspendida y enviada a un proceso de investigación, quedando el retiro sujeto a lo que se determine en la resolución de dicho proceso.

Para depósitos efectuados a través de empresas de recaudación en línea, el Operador se reserva el derecho a procesar los retiros únicamente cuando los fondos estén debidamente acreditados en las cuentas del Operador, lo que tarda normalmente hasta 48 horas hábiles desde el día siguiente al depósito.

El Operador se reserva el derecho de solicitar una fuente adicional de fondos según el caso.

Para todos los Jugadores, el Operador del Sitio se reserva el derecho en cualquier momento de solicitar al Jugador la verificación de su identidad y medio de pago, mediante la solicitud de la documentación que lo acredite o cualquier otro medio tecnológico que determine, como por ejemplo la biometría del Jugador. Todas estas medidas de verificación tienen la única intención de salvaguardar a los Jugadores de fraudes, mal uso de sus medios de pagos y prevención del lavado de activos.

Depósito máximo por día: la cantidad máxima que el Jugador puede depositar en el período de 24 (veinticuatro) horas es de USD 10.000. Cualquier depósito por encima de dicho monto máximo puede ser cancelado y devuelto por el Operador.

Ganancias máximas por día: la cantidad máxima de ganancias en el período de 24 (veinticuatro) horas es de USD 10.000. Cualquier ganancia por encima de dicha cantidad máxima puede ser cancelada por el Operador.

Monto máximo de retiro por día: el Jugador solo puede retirar la cantidad máxima de USD 10.000 en cualquier período de 24 (veinticuatro) horas, a menos que se haya acordado una cantidad mayor entre el Jugador y el Operador. El Operador puede rechazar una solicitud de retiro si surge la sospecha de que los fondos se están retirando por razones fraudulentas o de lavado de dinero, en espera de la investigación al mismo.

Sin perjuicio del monto máximo de retiro según se define en este artículo, la cantidad máxima de retiro está limitada por las limitaciones establecidas por el método de pago elegido por el Jugador al realizar un depósito.

Montos y tiempos del proceso de retiro: el procedimiento para montos inferiores al equivalente en moneda local de USD 1.300 se cursa de inmediato, previa verificación de los datos de la Cuenta de Jugador, monto retirado y generación de la instrucción de pago, el que podrá hacerse mediante transferencia bancaria o depósito mediante cheque bancario. El Operador lo procesará en forma inmediata, entendiendo que por la necesidad de intervención de terceros y según demanda puede tardar hasta 2 horas desde la solicitud.

Para montos iguales o superiores al equivalente en moneda local de USD 1.300. Se requiere una autorización de la plataforma de análisis de jugadas y financiero, que es un chequeo de los movimientos del Jugador. El visto bueno tiene un plazo máximo de ejecución de 8 (ocho) horas hábiles. En esta instancia se puede determinar una verificación de la identidad y legitimidad del medio de pago del jugador. Aprobado el pago se genera la instrucción al medio de pago para realizar el depósito al Jugador, lo cual puede demorar más de un día.

Mismo método de pago para retiros: todos los retiros deben realizarse a través del mismo método de pago y detalles de pago elegido por el Jugador al realizar un depósito, a menos que el Operador no pueda hacerlo o decida lo contrario. Esto queda a discreción del Operador. Si el Jugador ha depositado utilizando varios métodos de pago, el Operador se reserva el derecho de dividir el retiro del Jugador entre dichos métodos de pago y procesar cada parte a través del método de pago respectivo a su discreción y de acuerdo con las políticas y regulaciones contra el lavado de dinero.

Retiro a la misma persona: el Jugador acepta que todos los depósitos/retiros realizados a/desde su Cuenta de Jugador, se transfieren a/desde cuentas bancarias, tarjetas de débito, crédito, wallet o cualquiera otra opción de pago disponibles en el país del Jugador, que pertenecen únicamente al Jugador y están a Username.

Está prohibido hacer cualquier retiro de una Cuenta de Jugador, cuenta(s) bancaria(s), tarjeta(s) de débito/crédito, wallet o cualquiera otra opción de pago que no pertenezca (únicamente) al Jugador. Esto es para evitar que el Operador transfiera fondos a personas que no hayan sido debidamente identificadas por el Operador, de acuerdo con las políticas y regulaciones contra el lavado de dinero.

Pago de premios mayores: para pagos de premios mayores, entendiéndose como tales a los montos iguales o superiores, equivalentes en moneda local, a USD 10.000, además de la verificación de la identidad y medio de depósito del Jugador, el Operador tiene el derecho de solicitar al Jugador que proporcione la fuente de los fondos cuando el Jugador realizó un depósito de una cantidad mayor a la indicada.

En estos casos, el pago podrá efectuarse a través de algún documento bancario distinto de la transferencia a la Cuenta del Jugador, emitido por la institución financiera que brinda servicios de pago en la jurisdicción que

corresponda, previa firma de un documento de recepción conforme.

Retiros sin consumo de servicios en el Sitio: el Sitio presta servicios de entretención de juegos de azar para mayores de 18 (dieciocho) años. Se considera que un Jugador ha consumido servicios del Sitio cuando, a lo menos ha efectuado apuestas por el 50% del monto depositado. Los retiros solicitados que no cumplan con esta condición serán penalizados con el equivalente al 5% de los montos depositados, porcentaje que será descontado automáticamente al momento de procesar el retiro y pasarán al Operador a título de pena y evaluación anticipada de perjuicios.

En caso de divergencias entre el resultado mostrado en el Sitio y el registrado directa o indirectamente por el Operador en su servidor informático, este último prevalecerá en todo caso.

La utilización de la Cuenta de Jugador se limita estrictamente a su participación en los juegos en línea ofrecidos en el Sitio. La realización de depósitos en la Cuenta del Jugadores solo puede destinarse a este fin, excluyéndose cualquier otro uso, como por ejemplo el de cuenta bancaria o traspaso de fondos a otro Jugador del Sitio.

El Operador utiliza métodos de encriptación privada/pública para asegurar, en la medida de lo posible, la confidencialidad de la contraseña de los Jugadores y proteger el acceso al Sitio y los juegos. Sin embargo, el Jugador es el único responsable del buen uso de su Cuenta de Jugador y de la confidencialidad de su contraseña.

El Jugador se obliga expresamente a no oponerse, revocar y/o anular en su institución financiera, por cualquier motivo, ningún pago de las cantidades transferidas al Operador. Deberá actuar del mismo modo en caso de que cualquier importe se haya cargado en su tarjeta de débito. Por tanto, el Jugador renuncia irrevocable y definitivamente a oponerse o rechazar pago alguno por importes debidos al Operador.

El Jugador concede al Operador el derecho a deducir de la Cuenta de Jugador cualquier importe que haya percibido indebidamente por uso fraudulento o error de funcionamiento en el Sitio o de los juegos.

El Jugador indemnizará al Operador por cualquier pérdida relacionada con los pagos o posibles impagos del Jugador, o con el uso indebido o abusivo de su Cuenta de Jugador.

El Jugador acepta expresamente que:

- El Operador utilice procesos electrónicos de pago de terceros y/o instituciones financieras que gestionan los pagos realizados por el Jugador en su actividad con el Sitio.
- El Operador suspenda o cancele la Cuenta de Jugador de los Jugadores sospechosos de fraude, trampa o uso del Sitio o de los juegos en incumplimiento a las disposiciones del Contrato.
- El Operador impida el uso de ciertas tarjetas de crédito relacionadas con actividades ilícitas, fraude, trampa o incumplimiento del Contrato.
- El Operador podrá solicitar al Jugador los datos de su cuenta bancaria y las transacciones financieras realizadas en relación con el uso del Sitio por iniciativa del Jugador.

AUTOEXCLUSIÓN

El Operador ofrece al Jugador un mecanismo de autoexclusión voluntaria para controlar sus apuestas. La autoexclusión significa que la Cuenta de Jugador en el Sitio permanecerá restringida por un periodo de tiempo que el Jugador pueda elegir.

El Jugador puede excluirse de todas las Categorías y Proveedores disponibles en el Sitio, accediendo desde el menú a la opción **Cierre de Cuentas**, donde tendrá un listado de opciones así como la definición del tiempo en el cual Jugador desea estar excluido del Sitio.

Esta es una forma de que cualquier persona que crea tener problemas con el juego (ludopatía) pueda restringir o cerrar su cuenta de manera temporal o indefinida.

Autoexclusión parcial: el Jugador debe fijar un tiempo de expiración hasta cuando estará vigente la autoexclusión, el mismo puede ser por Proveedor o Categoría de juego específica o total.

Autoexclusión total: el Jugador debe se excluirá indefinidamente de alguna Categoría o Proveedor de juegos sea de forma específica o total, si la autoexclusión indefinida sea solicitada para todos los Proveedores o Categorías el Jugador tendrá la obligación de hacer el retiro total de los fondos de la Cuenta del Jugador.

El Operador se compromete a no bloquear el acceso a la Cuenta del Jugador mientras la autoexclusión se encuentre vigente sin embargo no permitirá el acceso a los juegos o Proveedores que formen parte de la misma.

Todos los Jugadores que cuenten con alguna autoexclusión activa de cualquier índole no tendrán la posibilidad de obtener bonificaciones por parte del Operador hasta la revocación o vencimiento de la autoexclusión vigente.

El Operador se compromete a cumplir con la autoexclusión establecida por el Jugador, y ofrecer los mecanismos para que la misma sea revocada. Es importante que el Jugador tenga en cuenta que para salir de la autoexclusión debe solicitar la revocación mediante un formulario. La revocación se procesará a la brevedad que sea posible, pudiendo tomar hasta 48 (cuarenta y ocho) horas.

AUTOLIMITACIÓN

El Operador ofrece varias soluciones para el control y limitación por voluntad propia de los Jugadores, los cuales tienen la libertad de marcar el ritmo de sus actividades dentro del Sitio.

El Jugador tiene la posibilidad de autolimitarse, es decir, fijarse límites en cuanto al monto de dinero que apostará (más allá del crédito que tenga en el sistema) limitar el tiempo de duración de cada sesión (el tiempo que puede permanecer jugando) y la cantidad de dinero que desea depositar en su Cuenta de Jugador.

Límites por depósito: permite al Jugador establecer los límites en los depósitos que pueda realizar dentro del Sitio. Se puede modificar en la sección del menú autolimitación. Los depósitos por sobre el límite autoimpuesto serán rechazados.

Límites por apuestas: permite al Jugador establecer los límites en las apuestas que el Jugador pueda realizar dentro del Sitio. Se puede modificar cuando lo desee en la sección del menú autolimitación.

Límites por duración de sesión: restringe directamente el tiempo en el cual el Jugador puede permanecer en una sesión de juego. Este tiempo es establecido directamente por el Jugador, quien puede modificarlo cuando lo desee en la sección del menú autolimitación.

Bajo ninguna circunstancia las autolimitaciones son revocables, por lo que el Operador garantizará el acceso a la modificación de las mismas cuando el Jugador lo amerite.

El Operador se compromete a cumplir con la autolimitación establecida por el Jugador. Es importante señalar que si el Jugador desea disminuir la severidad de sus límites, esta operación será ejecutada de manera inmediata; en caso de requerir aumento de la limitación, la misma será tomada en cuenta 24 (veinticuatro) horas posteriores a la solicitud.

MONITOREO DE CUENTAS DEL JUGADOR

El Operador se compromete a proteger y respetar la información confidencial de cada uno de los Jugadores del Sitio. El documento denominado **Política de Privacidad**, que forma parte del Contrato, establece la información relativa al uso de los datos personales, así como los derechos y obligaciones de los Jugadores.

El Operador accederá a los datos personales de los Jugadores cuando necesite llevar a cabo los servicios propios del Sitio, por ejemplo procesar depósitos y retiros de ganancias o facilitar información adicional solicitada por sus Jugadores. El correo electrónico es la principal vía de contacto para informar a los Jugadores sobre actualizaciones del Sitio y del Contrato, hacer llegar promociones o ayudar con operaciones como depósitos y retiros, así como para contestar a las preguntas que se envían mediante el formulario de contacto en el Sitio. Si el Jugador no desea recibir material publicitario, deberá cancelar su suscripción al boletín o ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

El Operador tiene acceso a los datos personales de los Jugadores, ya que es imprescindible para llevar a cabo sus obligaciones y garantizar en todo momento que los Jugadores reciban la ayuda necesaria.

El Operador cumple con altos estándares en materia de protección de datos y ha adoptado las medidas necesarias para garantizar que los datos de sus Jugadores no sean accesibles por terceros y que toda comunicación entre los Jugadores y el Operador esté cifrada y sea estrictamente confidencial.

Todos los datos obtenidos durante el proceso de registro y el uso del Sitio quedan almacenados en la base de datos del Operador, incluso si el Jugador decide cerrar su cuenta. Dichos datos se almacenan, además como medida de prevención de actividades fraudulentas y blanqueo de dinero. El Operador se reserva el derecho de denunciar cualquier actividad sospechosa o de entregar cualquier tipo de información a las autoridades competentes si considera que hay indicios de actos delictivos.

VERSIÓN MÓVIL

El Jugador acepta y confirma estar en pleno conocimiento de las diferencias funcionales ofrecidas entre la versión de escritorio y la versión móvil del Sitio.

El Jugador entiende que la versión móvil del Sitio ofrece unas funcionalidades reducidas. No obstante, a través de la versión de escritorio podrá consultar y acceder de manera completa a todas las opciones y aplicaciones del Sitio.

RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR

El Operador se compromete a hacer todo lo posible para asegurar el acceso al Sitio de manera rápida y profesional durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de lunes a domingo.

El Operador se compromete a que el Sitio asegure al Jugador oportunidades equitativas de ganar, gracias al “Software Generador de Números Aleatorios (RNG: Random Number Generator)”. Para estos efectos, el Operador integra en sus sitios solo proveedores de juego de la industria de juegos online que cuenten con las debidas certificaciones técnicas de sus juegos y salas en vivo.

Para poder conectarse al Sitio, el Jugador reconoce y acepta que debe disponer de los equipos y programas necesarios, así como una conexión a internet compatible con las condiciones de acceso a los juegos ofrecidos en el Sitio.

El Operador garantiza el buen funcionamiento del Sitio y los juegos disponibles en una conexión mínima de 10MB ADSL para Slots y 30 MB para Casino en Vivo. Y un requerimiento mínimo en sistemas operativos de:

- PC: Windows 7 o posterior.

- Macintosh: Mac OS X 10.13 (High Sierra) o posterior.
- Software de navegación: EDGE o superior con JavaScript activado, Firefox con JavaScript activado, Chrome con JavaScript activado.

Si el Jugador no dispone de estas especificaciones mínimas, corre el riesgo de no poder disfrutar de los servicios ofrecidos en el Sitio.

El Jugador acepta que el acceso al Sitio puede ser interrumpido o suspendido provisionalmente debido a operaciones de mantenimiento, actualizaciones del Sitio o reparaciones de los mismos a consecuencia de actos de piratería, vandalismo u otras circunstancias ajenas a la voluntad del Operador como, por ejemplo:

- Fallos en el funcionamiento de la red de internet que impidan el correcto desarrollo y/o el funcionamiento de uno o varios de los juegos ofrecidos en el Sitio, o incluso el acceso al Sitio.
- Una avería en los equipos de recepción o de las líneas de comunicación.
- Un problema de direccionamiento.
- Un virus o código malicioso, una anomalía o un fallo técnico, físico o lógico de cualquier naturaleza.
- Suspensión de servicios Data Center y servidores de respaldo.
- Por actos de autoridad (incluyendo la denegación o revocación de cualquier licencia o consentimiento).

El Operador se compromete a tomar todas las medidas razonables para limitar estas interrupciones, siempre que le sean atribuibles. El Jugador reconoce y acepta, por ese motivo, que el Operador no tiene ni asume ninguna responsabilidad por la indisponibilidad, suspensión o interrupción del Sitio o de sus servicios durante el juego.

El Operador, por lo tanto, no será responsable bajo ninguna circunstancia de daños o inconvenientes de cualquier naturaleza, directos o indirectos, previsibles o imprevisibles, relativos a la utilización del Sitio, incluyendo, entre otros:

- Lucro cesante, pérdida de oportunidad, coste de obtención de un servicio o tecnología de sustitución.
- Todas las consecuencias de las circunstancias mencionadas.
- Todas las consecuencias de un caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia análoga.

El Operador no será responsable si, por cualquier motivo ajeno a su voluntad, uno o varios de los juegos o servicios son modificados, aplazados o anulados.

Toda evolución o cambio en el contenido del Sitio podrá requerir la actualización y/o indisponibilidad temporal del Sitio, que en ningún modo implicará responsabilidad para el Operador.

Asimismo, el Operador se reserva la facultad de interrumpir o suspender uno o varios de los juegos o servicios ofrecidos en el Sitio, en cualquier momento y sin previo aviso, sin necesidad de justificar las razones o motivos. En este caso, el Operador no será responsable en modo alguno, y los Jugadores no podrán reclamar indemnización de ningún tipo.

En caso de queja por parte de un Jugador debida a la indisponibilidad del Sitio, el Software o algún juego, el Operador podrá exigir una captura de pantalla, sin que esta petición suponga responsabilidad alguna para el Operador.

Finalmente, el Jugador exime de cualquier responsabilidad al Operador por cualquier daño o inconveniente de cualquier tipo, directo o indirecto, previsible o imprevisible, que haya sufrido el Jugador por la utilización abusiva o impropia del Sitio, el Software o los juegos por parte de otro Jugador o tercero, lo que incluye, sin limitación, los daños relacionados con una pérdida económica, ausencia de ganancias, pérdida de datos o daños patrimoniales.

El Jugador acepta y declara conocer que la responsabilidad del Operador, cuando sea del caso, estará siempre y en todos los casos limitada al equivalente, en moneda local, a USD 750.

Estos términos y condiciones se aplicarán independientemente de la responsabilidad, ya sea contractual, extracontractual (incluyendo negligencia y responsabilidad estricta) o de otro tipo, y se extiende a los empleados del Operador, agentes y representantes.

En caso de error en los sistemas o en los medios de comunicación debido a virus o códigos maliciosos que afecten al pago de las cuentas o a cualquier otro parámetro o elemento del Sitio, el Operador está eximido de toda responsabilidad frente al Jugador o a terceros en caso de daños, costes, gastos, pérdidas o reclamos ocasionadas por dichos errores, y se reserva el derecho, en caso de errores de este tipo, a suprimir todos los juegos del Sitio, así como a tomar cualquier otra medida para corregir dichos errores, aunque sin obligación alguna de suministrar un Software y/o unos juegos sustitutivos similares. El Operador no pagará las ganancias obtenidas fuera del desarrollo normal del juego, es decir, que tras el acceso de un código malicioso en el juego, un fallo de la plataforma, una falla del proveedor o fabricante del juego, la malversación de un empleado, el uso de un Software de piratería o en caso de otros motivos de ese tipo, las ganancias serán anuladas automáticamente.

El Operador no será responsable de ningún acto u omisión del proveedor de internet o de cualquier tercero con el que el Jugador haya contratado para poder acceder al Sitio. En caso de disputa entre el Jugador y el proveedor de internet, el Operador no estará implicado en el procedimiento, y dichos litigios no afectarán en ningún caso a las obligaciones del Jugador con ocasión del presente Contrato.

El Operador no es responsable de la calidad de conexión a Internet contratada por el Jugador. Las interrupciones en el juego por caída de servicio de Internet son responsabilidad exclusiva del Jugador. Los reclamos por jugadas afectadas por caída de la conexión a Internet no serán aceptadas.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El Jugador declara estar informado de que el Operador es titular o beneficiario de derechos relativos al conjunto de los signos distintivos del Sitio, el Software, los juegos y apuestas ofrecidas. Los juegos y el Sitio son propiedad y/o derechos de terceros legítimamente otorgados al Operador titular exclusivo de los derechos correspondientes.

El acceso al Sitio y el uso de los juegos implican la utilización de datos y programas que no son de la propiedad del Jugador, y al respecto de los cuales el Operador le concede el uso.

Todo uso de los juegos o del Sitio al margen de la conexión legítima y autorizada por el Operador está estrictamente prohibida.

El Jugador tiene prohibido atentar de cualquier modo contra los derechos de propiedad intelectual mencionados, especialmente mediante la reproducción, comunicación o utilización (incluso parcial) de los signos distintivos del Sitio, o mediante el uso total o parcial del contenido del Software, los juegos, el Sitio o de cualquiera de sus componentes.

También se prohíbe al Jugador copiar, imprimir, transferir y transmitir total o parcialmente el Software o los juegos en cualquier soporte o modalidad, así como vender, alquilar, subalquilar o distribuir por cualquier medio el Software y los juegos, modificar el Software, el Sitio o los juegos, fusionar todo o parte del Software, el Sitio o los juegos y apuestas con otros programas informáticos, compilar el Software, el Sitio o los juegos y apuestas, descompilarlos, desensamblarlos o traducirlos.

El Jugador tiene prohibido utilizar robots, programas de investigación o cualquier otro procedimiento manual o automático que le permita a él o a un tercero obtener, registrar, almacenar, grabar o reproducir total o

parcialmente el contenido del Sitio, el juego y apuestas o datos relativos a los Jugadores.

El Jugador tiene prohibido, además:

- Permitir a una o varias terceras personas el uso del Sitio, del Software o de los juegos sin el consentimiento previo del Operador.
- Hacer ingeniería inversa o crear obras derivadas del Sitio, el Software o los juegos.
- Utilizar el Sitio, el Software o los juegos con fines distintos a los descritos en el presente Contrato.

El Jugador se compromete a borrar todas las copias del Sitio, el Software o los juegos en caso de eliminar su inscripción, voluntariamente o a iniciativa del Operador, independientemente del motivo.

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O DE LA LEY APLICABLE

Con la finalidad de mantener estrictos controles de seguridad en el sitio, el Operador dispondrá de 3 intentos para que el Jugador pueda introducir su Username y contraseña de forma correcta, posterior a 3 intentos fallidos no se le permitirá el acceso al Jugador por 30 (treinta) minutos, mostrándole en la ventana de ingreso un mensaje con el motivo del bloqueo.

El Operador se reserva el derecho de suspender o clausurar la Cuenta de Jugador de un Jugador en caso de incumplir el Contrato o la ley aplicable a la jurisdicción que corresponda, sin previo aviso ni indemnización.

Especialmente, se consideran incumplimientos justificativos de la suspensión del Jugador y la clausura de la Cuenta de Jugador asociada, los siguientes:

- No respetar las condiciones del Contrato respecto de las condiciones de registro, o si la información proporcionada por el Jugador deja de ser exacta, veraz, completa, actualizada. Lo mismo se aplicará en caso de que el Jugadores sea objeto de una prohibición de juego.
- El uso abusivo del procedimiento de apertura de cuentas.
- El uso no autorizado de la Cuenta de Jugador por el Jugador (por ej. su uso como cuenta bancaria, traspaso de fichas).
- El uso abusivo de promociones y/o cualquier otra oferta del Operador.
- Todo fraude, actividad ilícita o tentativa de uso ilícito o no autorizado por el Operador del Sitio, el Software o los juegos por parte del Jugador, incluido el uso de la Cuenta de Jugador por otro Jugador (incluso con su consentimiento), así como la utilización de tarjetas de crédito o débito robadas o actividades de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
- Todo acto de “piratería” contra el Sitio, el Software o los juegos, incluidas las infracciones de los derechos de propiedad intelectual del Operador por parte del Jugador.
- Toda infracción de las normas de los juegos accesibles permanentemente en el Sitio, y sobre todo los casos de trampa (como, por ejemplo, el “dumping” de fichas o el uso de programas automáticos).
- Toda actividad o tentativa de colusión entre Jugadores.
- Toda conducta impropia del Jugador, verbal u/o escrita, al relacionarse con el Operador o cualquier empresa que el Operador contrate para brindar servicio a sus clientes como: medios de pago, call center entre otros.

En caso de suspensión o cierre de la Cuenta de Jugador de un Jugador, el Operador se reserva el derecho a:

- Comunicar a las autoridades competentes, incluidas las judiciales, a los proveedores de servicios de pago electrónico u otras instituciones financieras, cualquier actividad ilícita o sospechosa por parte de un Jugador.
- Suspender o anular toda transacción, depósito o pago a/de un Jugador.
- Bloquear el saldo del Jugador para prevenir las consecuencias del uso abusivo o ilícito, presunto o flagrante, del Sitio o los juegos.

- Iniciar toda acción judicial necesaria o útil para corregir el incumplimiento del Jugador, obtener reparación del perjuicio sufrido por el Operador o recobrar toda ganancia que haya sido pagada al Jugador con posterioridad o por motivo del incumplimiento que se le atribuye.

En caso de que la Cuenta de Jugador sea cerrada por el Operador debido al incumplimiento del Contrato, el Jugador será avisado del cierre mediante un correo electrónico dirigido a la dirección indicada durante su registro. La clausura de la Cuenta de Jugador implica la pérdida de las posibles ganancias acumuladas tras el incumplimiento del Contrato por parte del Jugador, sin perjuicio del derecho del Operador a percibir las indemnizaciones que le puedan corresponder.

DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El Contrato entra en vigor al momento en que, durante el proceso de registro y creación de la Cuenta de Jugador, se marca la casilla “Estoy de acuerdo con los Términos y Condiciones” y permanecerá en vigor hasta el cierre de la Cuenta de Jugador.

El procedimiento de cancelación de la Cuenta de Jugador por inactividad es el siguiente:

Transcurridos 12 (doce) meses desde que no se registre actividad ni transacción en la Cuenta de Jugador, el Operador enviará correo electrónico a la dirección registrada por el Jugador, comunicando que su Cuenta de Jugadores será suspendida si en el plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes no se registra ninguna actividad. La inactividad de la Cuenta de Jugador se contabiliza desde la última conexión a la página web.

En caso de que el Jugador no se haya puesto en contacto con el Operador y no se haya conectado a la página desde la recepción del correo electrónico, transcurrido el plazo indicado el Operador está facultado a la cancelación de la Cuenta de Jugador. En dicho caso, el Operador enviará correo electrónico al Jugador comunicando la decisión.

En el supuesto de que el Operador tuviere conocimiento del fallecimiento de un Jugador, la Cuenta de Jugador quedará automáticamente bloqueada. Si transcurridos 6 meses desde el bloqueo, los herederos legítimos, de acuerdo de la legislación que resulte aplicable, no se han puesto en contacto con el Operador se procederá a la cancelación del Cuenta de Jugador y los fondos de la Cuenta de Jugador asociada pasarán a propiedad del Operador.

Si desea recuperar fondos de cuentas cerradas, bloqueadas o excluidas, tiene que ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

RECLAMOS

El Jugador puede presentar una queja dentro de los seis meses posteriores al incidente o a la liquidación de la apuesta.

El Jugador no puede vender, donar, alquilar, arrendar, empeñar ni pignorar, bajo ningún título, ninguna de sus reclamos contra la Compañía.

Si el Jugador tiene algun reclamo sobre el desempeño de la Compañía en virtud del acuerdo regido por los Términos, deberá dirigirla al servicio de atención al cliente. Si la respuesta inicial del servicio de atención al cliente no es satisfactoria, el Jugador puede encontrar el formulario de presentación de quejas del jugador a través de su cuenta o solicitarlo a través del servicio de atención al cliente y enviarlo. También puede encontrar un ejemplo del formulario de presentación de quejas del jugador en el sitio web de la Compañía; sin embargo, dado que es importante verificar que la queja proviene de un Jugador registrado, el formulario solo puede enviarse por los medios mencionados anteriormente, incluido el correo electrónico. Al recibir el formulario de presentación de quejas del jugador a través de uno de estos medios, se convierte en una Queja

Denunciable si se puede verificar la identidad del Jugador.

Si el Jugador tiene algun reclamo sobre el desempeño de la Compañía en virtud del acuerdo regido por los Términos, deberá dirigirla al servicio de atención al cliente. Si la respuesta inicial del servicio de atención al cliente no es satisfactoria, el Jugador puede encontrar el formulario de presentación de quejas del jugador a través de su cuenta o solicitarlo a través del servicio de atención al cliente y enviarlo. También puede encontrar un ejemplo del formulario de presentación de quejas del jugador en el sitio web de la Compañía; sin embargo, dado que es importante verificar que la queja proviene de un Jugador registrado, el formulario solo puede enviarse por los medios mencionados anteriormente, incluido el correo electrónico. Al recibir el formulario de presentación de quejas del jugador a través de uno de estos medios, se convierte en una Queja Denunciable si se puede verificar la identidad del Jugador.

En el formulario de presentación de quejas se deben proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, dirección y lugar de residencia del Jugador;
- Número o nombre de cuenta del Jugador;
- Fecha de la queja y fecha del evento en disputa;
- Descripción de la conducta en disputa;
- Importe en disputa.
- URL

Dependiendo de la naturaleza de la queja, el servicio de atención al cliente enviará una confirmación de recepción de la queja dentro de 2 días hábiles (en caso de una queja sobre Juego Responsable) o 1 semana (para otras quejas).

El objetivo de la Compañía es resolver las quejas sobre Juego Responsable en un plazo de cinco (5) días hábiles. En caso de necesitar más tiempo para tomar una decisión razonable e informada, este plazo podrá extenderse dos (2) semanas. Se informará a los Jugadores sobre este retraso. Si el retraso se debe a la falta de respuesta o a la lentitud de la respuesta del Jugador, el plazo de resolución podrá extenderse dos (2) semanas más.

El objetivo de la Compañía es resolver cualquier otro tipo de queja en un plazo de cuatro (4) semanas, plazo que podrá extenderse cuatro semanas más si la queja es compleja o la respuesta del Jugador es lenta. La prórroga se comunicará al Jugador.

La decisión de una entidad de ADR es vinculante tanto para la Compañía como para el Jugador que remitió la Queja Denunciable. El Jugador solo podrá presentar quejas a ADR si:

- el valor del reclamo sea superior a 5.000 EUR, o
- si del reclamo se refiere a una queja sobre Juego Responsable.

El Jugador no podrá iniciar ningún procedimiento judicial en relación con la disputa hasta que haya intentado resolver el reclamo mediante arbitraje y el arbitraje haya finalizado o la Compañía se haya abstenido de participar, siempre que el derecho a iniciar procedimientos no se vea perjudicado por una demora.

Las Partes advierten que la Autoridad de Juego de Curazao (CGA) no resolverá ni tomará decisiones sobre quejas de jugadores ni actuará como entidad de resolución alternativa de disputas (ADR) o de escalamiento, ya que no media en disputas individuales. El jugador puede contactar a la CGA en relación con asuntos como mala praxis, incumplimiento de las condiciones de la licencia o denuncia de irregularidades.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Salvo disposición contraria en el presente Contrato, el Jugador está obligado a dirigir todas sus peticiones de modificación de datos, sugerencias, comentarios o formular cualquier reclamo, a través del formulario de

contacto del Sitio o al correo electrónico **info@winchile.com**.

Reclamos de jugadas deben ingresarse a través del formulario dispuesto por el Sitio en la pestaña **Contacto/Reclamo de Jugadas**, el cual debe completarse íntegramente y expresarse de manera clara y precisa, si se trata de una jugada particular de Slots, Mesas en Vivo, Bingos, Mesas Virtuales. Se debe indicar antecedentes mínimos para la revisión que son: ID de la jugada (el Jugador puede ubicarlo en el historial de casino, todas las apuestas tienen un número de identificación), fecha, horario en que ocurrió el evento reclamado (rango aproximado), nombre del juego (Slots el título, Mesas en Vivo juego y número mesa) y descripción de lo ocurrido. Se permite acompañar el reclamo con una imagen o captura de pantalla, la cual debe ser en tamaño completo (no solo el detalle) Se procesarán por estricto orden de llegada.

Reclamos de jugadas propias de la Categoría Deportivas deben ingresarse a través del formulario dispuesto por el Sitio en la pestaña **Contacto/Reclamo Jugada Apuestas Deportivas de Jugadas**, el cual debe completarse íntegramente y expresarse de manera clara y precisa, se deben indicar los antecedentes necesarios para la revisión como lo es Nº de Ticket (el Jugador puede ubicarlo en el historial de casino) y descripción.

No se procesarán reclamos de jugadas o situaciones en el juego recibidos, WhatsApp, emails o cualquier otro medio de comunicación que facilite el Operador a sus Jugadores para otros fines.

El Operador se compromete a dar respuesta al reclamo en un periodo máximo de 7 (siete) días hábiles, a partir del siguiente día hábil desde la recepción del reclamo.

Los reclamos deben enviarse en un plazo máximo de 7 (siete) días corridos desde la transacción original o evento que genera el reclamo. Si se interponen fuera del plazo señalado serán rechazados de plano.

El Operador puede solicitar los antecedentes que estime necesarios para resolver el reclamo. Mediante correo electrónico informará la recepción del reclamo y comunicará el plazo probable de respuesta.

MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Operador se reserva el derecho de enmendar, modificar y actualizar el presente Contrato, incluidas las reglas de los juegos y apuestas disponibles en cada uno de los juegos ofertados del Sitio.

A través del Sitio se comunicará la existencia de la modificación y de su fecha de entrada en vigor mediante un aviso. Asimismo, el Jugador deberá aceptar la versión modificada y no podrá jugar hasta que acepte dicha modificación.

El Operador recomienda a los Jugadores que consulten regularmente el texto del Contrato.

El rechazo de las modificaciones o actualizaciones del Contrato implicará, necesariamente, la cancelación de la Cuenta de Jugador y la restitución de sus fondos (si corresponde).

POLÍTICA Y CONDICIONES DE BONOS Y PROMOCIONES

Los bonos son cantidades de dinero promocional que el Operador facilita gratuitamente a sus Jugadores para ser utilizados en el Sitio.

Las promociones son eventos especiales que el Operador ofrece a sus Jugadores tales como tiradas gratuitas (free Spin), Bonos cash (consisten en un monto para poder jugar en Slots) y torneos de Slots.

Dentro de las promociones existen las que organiza exclusivamente el Operador para sus Jugadores y existen también promociones que ofrece el Proveedor de cada uno de los juegos y que son de carácter general para toda la red de Jugadores en los distintos sitios.

El Operador es responsable únicamente del pago de premios de aquellas promociones organizadas por el propio Operador con carácter exclusivo para sus Jugadores. Cada Proveedor de juegos es responsable, asimismo, por las promociones organizadas y ofrecidas por éste, quien será el único responsable del pago de premios de dicha promoción, ya sea en forma directa o a través del Operador.

Cualquier bonificación de "Bienvenida" sólo está disponible para Jugadores que creen una cuenta en el Sitio y que nunca hayan tenido una cuenta antes, nunca hayan recibido una oferta de bienvenida de cualquier tipo, y que sean invitados a formar parte de la oferta de bienvenida, en razón de que dicha oferta les haya sido ofrecida específicamente al registrarse en el Sitio. **www.winchile.online** pertenece a la compañía W&C N.V.; la misma es dueña de un Grupo de Casinos Online por lo que el cualquier bonificación de Bienvenida será asignado a un solo Número Documento Nacional de Identidad, Teléfono Móvil o IP, esto quiere decir que si el jugador se registra por primera vez en este Sitio y no posee una Cuenta de Jugador en otro casino de la compañía recibirá el Bono de Bienvenida de lo contrario si él tiene una Cuenta de Jugador creado en otro casino con anterioridad que pertenezca a nuestra compañía no recibirá esta bonificación.

La disponibilidad y utilización de los bonos y promociones está sujeta a las condiciones de cada promoción y las que se establecen en este Contrato, así como a los requisitos generales de utilización del Sitio y de lo contenido en este Contrato. El Jugador debe respetarlos para poder beneficiarse de los bonos y promociones.

Salvo que los términos y condiciones particulares de una promoción así lo indiquen de manera explícita la calidad de promocional de los Bonos, bonificaciones o promociones otorgados por el Sitio a sus Jugadores, estos no tienen valor pecuniario y no pueden ser retirados por el Jugador. Solo podrá ser retirada la eventual ganancia generada con el Bono. Al momento del retiro o cobro se pagará la ganancia generada con el Bono.

El Jugador podrá acceder a los Términos y Condiciones de cada Bono cuando esté conectado al Sitio, a través del enlace **Bonos**, donde figuran las condiciones especiales de cada uno de los bonos a los que puede tener acceso el Jugador.

El Operador se reserva el derecho en cualquier momento de anular o suspender una campaña de Bonos o promociones, incluso si ésta no ha concluido, quedando sin efecto las ganancias obtenidas o la posición en que un Jugador se encontraba. Entre otros casos, se aplicará esta medida cuando se detecten situaciones como: uso fraudulento por parte del Jugador, uso abusivo de sistema de Bonos y promociones, mal funcionamiento del sistema de Bonos y promociones que originen ganancia o posiciones ilegítimas producto de un error de sistema, error en la configuración de una promoción.

El Sitio ofrecerá la posibilidad de jugar los Bonos y promociones en los juegos habilitados y definidos unilateral y libremente por el Operador. Quedan excluidas las categorías Apuestas Deportivas, Mesas en Vivo y Casino Virtual. Los Bonos otorgados por el Operador no son transferibles.

El Jugador podrá disponer de varios Bonos, pero solo puede hacer uso de un Bono a la vez.

El Bono caduca cuando el balance de Bonos es inferior al mínimo establecido para apuestas de la promoción. Ejemplo si el monto mínimo establecido es el equivalente a USD 1, el Bono caducará cuando el saldo del balance de Bono sea igual o inferior al equivalente a USD 1. Se entiende por meta del Bono un total de apuestas equivalente a 40 (cuarenta) veces el monto bonificado. Ejemplo, si se otorgara un Bono del equivalente a USD 10, la meta del Bono será (40 x USD 10 = USD 400).

El detalle de uso del Bono estará disponible en el “historial del casino” ubicado en el Sitio.

Los Bonos y promociones se utilizarán bajo el consentimiento y aprobación del Jugador, y su uso no es obligatorio para el Jugador.

El Sitio ofrecerá el mecanismo mediante el cual el Jugador libremente podrá aceptar o rechazar el Bono o la promoción, bajo su propia decisión y responsabilidad. En caso de que el Jugador renuncie al Bono o

promoción, esta será removida de forma inmediata e irrevocable de su cuenta.

Los Bonos o promociones asignadas son independientes entre sí por lo que el Jugador podrá aceptar o renunciarlas de la misma forma.

El Operador se reserva el derecho de revisar todos los registros y transacciones de juegos en cualquier momento y/o de supervisar el uso de cualquier premio, bonificación o jugadas gratuitas. Si se sospecha la actividad de juego irregular (según se define a continuación), nos reservamos el derecho a descalificarlo de cualquier promoción de jugadas gratuitas o bonificaciones, o cualquier otra forma de promoción y/o a retener todos los depósitos y/o ganancias, y/o a cerrar su cuenta.

El juego irregular se considera un abuso de las bonificaciones, y no está permitido en el Sitio. El juego irregular puede incluir (pero no está limitado a) apuestas con margen igual, inexistente o bajo, o hedge betting (apuestas únicas usando la totalidad o la mayoría del balance de su cuenta y Bonos). Este tipo de apuestas se consideran juego irregular cuando se hacen a propósito para explotar las bonificaciones además, los siguientes tipos de juego también se consideran juego irregular:

- Aumentar el balance y luego cambiar su patrón de juego de manera significativa (apuestas, tipo de juego, estructura de apuesta u otro patrón de apuestas) para completar cualquier requisito de apuesta o bonificación.
- Utilizar cualquier sistema de apuestas o realizar incluso más apuestas en dinero en cualquier juego de azar.
- Uso de la función de duplicar o arriesgar en un juego para aumentar las posibilidades de ganar.
- Aumentar significativamente su balance después de realizar apuestas de alto valor y, posteriormente, proceder a realizar apuestas de menos de la mitad del valor de la apuesta anterior, a fin de cumplir con los requisitos de apuesta de bonificación.
- Apostar en juegos que no contribuyen a los requisitos de apuesta, o los juegos con un peso de apuesta del 0% aplicados a estos como se especifica en los términos del bono de sus páginas específicas.
- Apostar en juegos con dinero bonificado para acumular valor, perder el Bono y luego asegurar la apuesta con el valor acumulado con un segundo depósito.

REGULACIÓN ANTI LAVADO DE DINERO

Como Operador de juegos de azar, tenemos que cumplir con las normas de prevención del lavado de dinero y cualquier regulación asociada.

Debemos verificar todas las transacciones y reportar cualquier transacción sospechosa a las autoridades competentes.

Si tienes conocimiento de alguna actividad sospechosa relacionada con cualquiera de los juegos en el Sitio, debes informarnos de ello inmediatamente mediante un correo electrónico enviado a **info@winchile.com**.

Podemos suspender, bloquear o cerrar la Cuenta de Jugador y retener los fondos, de acuerdo con las normas de prevención del lavado de dinero que puedan resultar aplicables.

DIVISIBILIDAD

Si cualquier disposición de este Contrato se considera ilegal o inejecutable, dicha disposición deberá ser separada de estas reglas y todas las demás disposiciones permanecerán en vigor e inafectas por tal separación.

ENTIDAD REGULATORIA

El Sitio está regulado por las disposiciones de la Legislación, Ordenanzas y Reglamentos sobre juegos de azar emitidos por el Gobierno de Curazao, los Jugadores reconocen y aceptan estar obligados a divulgar cualquier información sobre usted y/o su cuenta en caso de que la regulación disponga.

PAÍSES RESTRINGIDOS

El Sitio les prohíbe a todos los ciudadanos de los siguientes países el acceso a nuestra página, creación de cuentas y uso de nuestra plataforma de juegos: USA, Francia, Países Bajos, The Netherlands, The Dutch Caribbean Islands, Curazao, Aruba, Bonaire, St. Maarten, St. Eustatia y Saba. Las cuentas que sean detectadas creadas desde estos territorios serán eliminadas y sus fondos congelados (si los hubiese).

RECLAMOS, DISPUTAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Si surge alguna disputa del acuerdo regido por estos términos y condiciones, un representante del director del Operador, dentro de los 14 (catorce) días hábiles de una solicitud por escrito del Jugador al Operador o cuando el director del Operador ha tenido conocimiento de dicha solicitud por escrito (en caso de que un representante del director del Operador no haya sido o haya sido dirigido directamente) entablar conversaciones de buena fe en un esfuerzo por resolver la disputa.

Si la disputa no se resuelve por completo después de las conversaciones mencionadas, cada una de las partes implicadas acuerdan entrar en una mediación de buena fe para resolver dicha disputa y lo harán de acuerdo con las reglas/procedimientos vigentes por el Gobierno de Curazao. A menos que se acuerde lo contrario entre las partes, dentro de los 14 (catorce) días hábiles siguientes al acuerdo antes mencionado para entrar en mediación, el mediador será designado por el director del Operador. Para iniciar la mediación, una de las partes debe notificar por escrito a la otra parte la disputa, remitiendo la disputa a la mediación (el "Aviso ADR").

A menos que se acuerde lo contrario, la mediación comenzará a más tardar 8 (ocho) semanas después de la fecha del Aviso ADR.

Ninguna parte puede iniciar ningún procedimiento judicial/arbitraje en relación con la disputa que surja del acuerdo regido por estos términos y condiciones hasta que haya intentado resolver la disputa por mediación y la mediación ha rescindido, o la otra parte no ha participado en la mediación, siempre que el derecho a entablar un procedimiento no se vea perjudicado por una demora.