Términos y Condiciones
Versión: V-2.0

IDENTIFICACIÓN

El sitio WEB www.winchile.online pertenece a la compañía W&C N.V., compañía de responsabilidad limitada con domicilio registrado en Groot Kwartierweg 10, Livestrong Building, Curazao, inscrita en la Cámara de Comercio de Curazao (KVK) bajo el número 145637. W&C N.V. opera bajo la Licencia CGA No. OGL/2024/922/0638, otorgada el 19 de febrero de 2026, 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.

Las Partes aceptan que el Operador está expresamente facultado para, sin derecho a indemnización ni compensación alguna para el Jugador, y sin necesidad de expresar causa ni fundamento alguno, proceder a 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.

Los Jugadores serán notificados de cualquier modificación, incluyendo un resumen de los cambios sustanciales, la fecha de entrada en vigor y un enlace a la versión actualizada. Estos cambios se presentarán de forma clara para que el Jugador pueda decidir si desea continuar utilizando los servicios. Cuando las modificaciones afecten sustancialmente los derechos u obligaciones del Jugador, el uso continuado del Sitio requerirá la aceptación expresa de los Términos y Condiciones actualizados mediante un mecanismo de confirmación específico o según se indica a continuación.

No obstante, la Compañía recomienda a todos los Jugadores revisar esta página periódicamente para verificar posibles cambios. Si el Jugador continúa utilizando el Sitio después de que dichos cambios entren en vigor, se considerará que ha aceptado dichos cambios en los Términos.

El Jugador deberá aceptar activamente estos Términos y Condiciones (“T&C”) durante el registro, seleccionando un mecanismo de confirmación específico (por ejemplo, una casilla de verificación) o mediante el mero uso del Sitio. La Compañía registrará electrónicamente la hora, fecha, versión y método de aceptación de cada Jugador y conservará de forma segura dichos registros con fines probatorios y regulatorios.

El rechazo de los T&C modificados implicará la suspensión de la Cuenta de Jugador.

La versión vigente de los T&C estará disponible en todo momento. Las versiones anteriores se pondrán a disposición de los Jugadores previa solicitud razonable.

El Jugador reconoce que ciertos servicios o productos ofrecidos bajo la misma marca pueden ser operados por entidades no licenciadas por la CGA. Cuando corresponda, el Jugador será informado claramente antes de ser redirigido a cualquiera de dichas entidades.

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. Es responsabilidad exclusiva del Jugador saber si los Servicios son legales en su país de residencia. Las personas menores de 18 años no pueden utilizar el Sitio ni ninguno de los Servicios disponibles en él.
- 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, entre otros países indicados en la sección Países Restringidos.
- Ser residente en un territorio que permita los 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 ninguna otra Cuenta 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;
- El Jugador dispone de una cuenta bancaria, tarjeta de crédito u otro medio de pago válido;
- Toda la información proporcionada por el Jugador al Sitio es correcta y puede ser verificada, y el Jugador entiende que proporcionar cualquier forma de información incorrecta anulará todas las ganancias de sus jugadas en el Sitio;
- 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].
- El Jugador es el legítimo propietario del dinero que deposita, y el dinero depositado en su Cuenta de Jugador no está afectado por ninguna ilegalidad ni proviene de ninguna actividad o fuente ilícita;

- El Jugador utilizará el Sitio y la Cuenta de Jugador únicamente para su participación genuina en los Juegos;
- El Jugador reconoce que existe el riesgo de perder dinero al jugar a través del Sitio y es plenamente responsable de cualquier pérdida;
- El Jugador es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. La Compañía no será responsable de las pérdidas derivadas del uso no autorizado de la Cuenta de Jugador cuando se hayan utilizado las credenciales de acceso correctas, salvo que dicha pérdida se deba a negligencia grave o a una falla del sistema atribuible al Operador; y
- El Jugador mantendrá un comportamiento adecuado, según lo establecido por el Operador, en salas de chat, foros y canales de mensajería.

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.

Ante la sospecha de cualquier uso del Sitio que infrinja este artículo, el Operador se reserva el derecho de modificar o dar por terminada cualquier oferta de bonificación, anular cualquier ganancia y cerrar las Cuentas de Jugador involucradas.

Los empleados del Operador, sus licenciatarios, distribuidores, mayoristas, filiales, agencias de publicidad, promoción u otras, socios de medios y minoristas, así como los miembros de la familia directa de cada uno de ellos, no pueden participar en los Juegos.

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 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.

IDENTIFICACIÓN (KYC)

Al abrir una Cuenta de Jugador, el Jugador acepta que, como parte del proceso KYC (Conozca a su Cliente) de apertura de cuenta, se llevará a cabo su Identificación. La Identificación es el primer paso del proceso KYC. Se solicitará al futuro Jugador que proporcione los siguientes datos:

- nombre y apellidos;
- domicilio permanente;
- fecha de nacimiento;
- lugar de nacimiento;
- nacionalidad; y
- número de identidad.

El Jugador reconoce que su información podrá ser contrastada con listas de sanciones y bases de datos de personas expuestas políticamente (PEP) para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

El Operador se reserva el derecho de cerrar, suspender o dar por terminada una Cuenta de Jugador, a su sola discreción, si existe cualquier inconveniente con la Identificación.

Todas las transacciones realizadas a través del Sitio están sujetas a monitoreo continuo con fines de Prevención del Lavado de Dinero (“AML”) y de Combate al Financiamiento del Terrorismo (“CFT”). Las actividades sospechosas serán reportadas a las autoridades competentes de acuerdo con la legislación aplicable.

El Operador no estará obligado a informar al Jugador si se ha presentado un reporte ante alguna autoridad o si se está llevando a cabo una investigación.

CONTROLES DE VERIFICACIÓN

El Jugador acepta además que el Operador pueda realizar Controles de Verificación, según se describe con mayor detalle en este artículo. El Operador se reserva el derecho de cerrar, suspender o dar por terminada una Cuenta de Jugador, a su sola discreción, si existe cualquier inconveniente con los Controles de Verificación.

Se podrá solicitar al Jugador que verifique su correo electrónico mediante un enlace de activación u otra prueba de que la cuenta de correo le pertenece. Si este paso no se completa, la Cuenta de Jugador podrá ser suspendida y cualquier ganancia anulada hasta que se verifiquen los datos de la Cuenta de Jugador.

Se realizan controles electrónicos de verificación de edad y el Operador podrá recurrir a agencias externas para confirmar la edad del Jugador. El Operador podrá exigir y solicitar información adicional directamente al Jugador. Si, una vez completados los Controles de Verificación (o posteriormente), se comprueba que el Jugador es menor de edad: (i) su Cuenta de Jugador será cerrada; (ii) cualquier ganancia obtenida durante el uso del Sitio será retenida por el Operador; y (iii) todos los fondos depositados por el Jugador serán devueltos

por el medio que determine el Operador. Cualquier monto ya retirado será descontado del importe a devolver.

El Operador podrá recurrir a agencias externas para confirmar la edad, identidad, domicilio, datos y métodos de pago del Jugador o cualquier otra información que el Jugador proporcione al Operador. Este proceso implica contrastar los datos proporcionados con determinadas bases de datos (públicas o privadas). Al someterse a este proceso, el Jugador acepta que el Operador pueda utilizar, registrar y divulgar dicha información personal, y que dichos datos puedan ser registrados por la Compañía o por dichos terceros. Los terceros que utiliza el Operador conocen plenamente sus obligaciones conforme a la legislación de privacidad de datos aplicable y actuarán siempre de acuerdo con sus disposiciones y con las instrucciones del Operador. La Compañía trata los datos personales de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable. Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los requisitos legales, regulatorios y operativos.

Como parte de los Controles de Verificación, se podrá solicitar al Jugador documentos de identidad u otra documentación o información de respaldo, lo que se le informará en su momento. El Operador podrá suspender la Cuenta de Jugador y/o impedir que el Jugador realice nuevas apuestas hasta que haya completado satisfactoriamente estos Controles de Verificación.

El Operador podrá decidir realizar controles de verificación adicionales (incluida la solicitud de documentos o información adicionales) en cualquier momento para confirmar, sin limitación, la identidad, edad y domicilio del Jugador o los datos de su medio de pago. Esto tiene por objeto cumplir con las obligaciones de la licencia del Operador y con los controles de seguridad habituales, y resguardar la integridad de la Cuenta de Jugador correspondiente.

Si, una vez completados los controles de verificación, el Operador no puede verificar los datos del Jugador, o el Jugador no puede y/o no está dispuesto a proporcionar un comprobante de domicilio u otra información necesaria para completar la verificación, el Operador, dentro de un plazo razonable, (i) cerrará la Cuenta de Jugador; y (ii) devolverá cualquier saldo remanente, hasta el valor de los depósitos iniciales del Jugador, al momento de la verificación fallida. Cualquier ganancia posterior a la verificación fallida no será acreditada.

Además de lo anterior, y como parte del cumplimiento de la normativa de prevención del lavado de dinero por parte del Operador, este podrá en cualquier momento (incluidas, entre otras, ciertas etapas del registro de la Cuenta de Jugador) solicitar al Jugador no solo que verifique su identidad y domicilio, sino también que acredite la titularidad de cualquier medio de pago utilizado para depositar o retirar fondos. Asimismo, el Operador podrá solicitar en cualquier momento prueba del origen de los fondos y/o del patrimonio del Jugador.

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 o 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.

El Operador se compromete a ofrecer servicios de juego justos. Los juegos que utilizan tecnología de Generador de Números Aleatorios (“RNG”) funcionan, cuando corresponde, con sistemas RNG probados y certificados de forma independiente. Los resultados de las apuestas deportivas, los juegos con crupier en vivo y otros productos que no utilizan RNG se determinan de acuerdo con las reglas del juego aplicables y los resultados de los eventos. En caso de discrepancia o disputa, prevalecerán los registros del servidor y los registros certificados del juego, salvo que la ley disponga lo contrario.

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 ni gravar de ninguna manera cualquiera de sus derechos u obligaciones bajo los términos y condiciones. En caso de que el Jugador ceda, transfiera o grave 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 su nombre.

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 de Jugador 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.

JUEGO RESPONSABLE: PROTECCIÓN DEL JUGADOR Y CONTROLES

El Operador está comprometido con el juego responsable y ofrece herramientas como límites de depósito, autoexclusión y pausas temporales. Los detalles completos están disponibles en estos Términos y Condiciones y/o en la Política de Juego Responsable. Para los Jugadores que deseen restringirse, están disponibles las siguientes herramientas/opciones de límites y autoexclusión:

- Establecer un límite al monto que el Jugador puede depositar en su Cuenta de Jugador dentro de un período determinado.
- Establecer un límite al monto que el Jugador puede apostar dentro de un período determinado.
- Establecer un límite a las pérdidas en que el Jugador puede incurrir dentro de un período determinado.
- Establecer un límite al tiempo que el Jugador puede jugar en una misma sesión.
- Autoexclusión: el Jugador puede solicitar la autoexclusión por un período fijo o indefinido, de acuerdo con la Política de Juego Responsable. Al activarse la autoexclusión: la Cuenta de Jugador será bloqueada; no se podrán realizar apuestas; no se enviarán materiales de marketing; los saldos existentes podrán retirarse sujeto a los procedimientos de verificación habituales; y la Compañía adoptará medidas razonables para impedir que el Jugador abra nuevas cuentas.
- Pausa temporal (cooling-off): al establecer un período de pausa, el Jugador tiene derecho a suspender su Cuenta de Jugador por un período no inferior a setenta y dos (72) horas. La pausa temporal permite al Jugador suspender transitoriamente el acceso a los servicios de juego. Durante el período de pausa seleccionado, el Jugador no podrá depositar fondos, realizar apuestas ni participar en los juegos ofrecidos por la Compañía.
- Baja del Sitio.

Para aplicar las herramientas/opciones de límites y autoexclusión, se debe enviar una solicitud al equipo de Atención al Cliente, conforme a la Política de Juego Responsable del Operador.

Como consecuencia de los límites, la Compañía hará todos los esfuerzos razonables para no aceptar apuestas del Jugador contrarias a un límite o exclusión establecido por este. No obstante, la Compañía no asume

responsabilidad alguna si el uso del Sitio por parte del Jugador para realizar apuestas no es detectado o advertido por la Compañía.

La Compañía está comprometida con las iniciativas de Juego Responsable y recomienda al Jugador acudir a las organizaciones que tratan el juego problemático en su país de residencia.

Si el Jugador infringe la Política de Juego Responsable del Operador, este podrá suspender o cerrar la Cuenta de Jugador.

El Operador pone a disposición de los Jugadores información sobre juego responsable y herramientas de autoevaluación en la sección de Juego Responsable del Sitio. Estas herramientas tienen por objeto ayudar a los Jugadores a evaluar su comportamiento de juego e identificar posibles riesgos asociados al juego.

El Operador está comprometido con prácticas de publicidad responsable. Las comunicaciones de marketing no estarán dirigidas a menores de edad, personas vulnerables, Jugadores autoexcluidos ni Jugadores sujetos a restricciones de juego. Los Jugadores pueden darse de baja de las comunicaciones de marketing en cualquier momento.

El Operador monitorea la actividad de los Jugadores para detectar indicadores de daño asociado al juego. Cuando se identifiquen dichos indicadores, el Operador podrá adoptar medidas de juego responsable, entre ellas:

- Comunicación con el Jugador;
- Solicitudes de revisión de la actividad de juego;
- Aplicación de restricciones de depósito o de apuestas;
- Suspensión temporal de la cuenta;
- Recomendación de herramientas de autoexclusión; y
- Cualquier otra intervención que se considere necesaria para proteger al Jugador.

El Operador se reserva el derecho de restringir o suspender el acceso a los servicios de juego cuando surjan inquietudes relacionadas con el juego responsable.

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:

Hardware y sistema operativo:

- 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 Jugador 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 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 y/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.

En caso de suspensión o terminación, el Operador indicará claramente al Jugador:

- el estado de los fondos del Jugador;
- las condiciones para su retiro o devolución; y
- las deducciones aplicables (si las hubiera).

El Operador podrá realizar una actualización del proceso KYC antes del retiro de fondos al cierre de la cuenta. Asimismo, el Jugador tendrá derecho a escalar las disputas relativas al cierre de la cuenta o al manejo de fondos a través del procedimiento de reclamos.

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 Jugador 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 para cancelar 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 con la legislación que resulte aplicable, no se han puesto en contacto con el Operador se procederá a la cancelación de la 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 un reclamo dentro de los seis (6) meses posteriores al incidente o a la liquidación de la apuesta, sin perjuicio del plazo especial de 7 (siete) días corridos aplicable a los reclamos de jugadas, establecido en la sección Servicio de Atención al Cliente.

El Jugador no puede vender, donar, alquilar, arrendar, empeñar ni pignorar, bajo ningún título, ninguno de sus reclamos contra el Operador.

Si el Jugador tiene algún reclamo sobre el desempeño del Operador en virtud del acuerdo regido por los Términos, deberá dirigirlo 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; 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 del Operador 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 del Operador 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 el Operador como para el Jugador que remitió la Queja Denunciable. El Operador ha contratado a Resolvo N.V. como entidad de ADR, a la cual se puede contactar en info@resolvocuracao.com.

El Jugador no podrá iniciar ningún procedimiento judicial en relación con la disputa hasta que haya intentado resolver el reclamo mediante mediación y la mediación haya finalizado o el Operador 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 (Curaçao Gaming Authority, 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.

INFORMACIÓN QUE EL OPERADOR RECOPILA SOBRE EL JUGADOR

El Operador trata la información del Jugador de acuerdo con su Política de Privacidad. La Política de Privacidad detalla los tipos de información que recopila la Compañía y el uso que hace de ella, y abarca la recopilación, uso, almacenamiento, conservación y comunicación de datos personales conforme a la legislación aplicable. Los Jugadores pueden encontrar esta política en el pie de página del sitio web del Operador. Los datos personales se conservarán durante el período exigido por las obligaciones legales, regulatorias y de licencia aplicables y, posteriormente, serán eliminados de forma segura o anonimizados, salvo que la ley, investigaciones en curso, procedimientos de resolución de disputas o requerimientos regulatorios exijan un período de conservación mayor. Más detalles sobre los plazos de conservación de datos se encuentran en la Política de Privacidad.

El Operador está facultado para compartir la información que posee sobre el Jugador, incluidos datos personales e historial de apuestas, con el regulador y otros organismos, incluida la policía, con el fin de investigar fraudes y lavado de dinero y de cumplir con sus obligaciones regulatorias.

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 por Chat Online, WhatsApp, llamadas telefónicas, correos electrónicos 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.

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.

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, y dada la calidad 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 apuestas a la par (even money) 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 que el Operador estará obligado a divulgar cualquier información sobre ellos y/o su Cuenta de Jugador en caso de que la regulación así lo 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. Entre los países restringidos se encuentran, entre otros: Australia, Bélgica, Reino Unido, España, USA, Francia, Países Bajos, The Netherlands, The Dutch Caribbean Islands, Curazao, Aruba, Bonaire, St. Maarten, St. Eustatia y Saba.

Los residentes de países restringidos no pueden registrarse en el Sitio ni utilizar los servicios. El Operador se reserva el derecho de rechazar, a su discreción, a clientes de cualquier otra jurisdicción además de las jurisdicciones restringidas.

El Operador se reserva el derecho de modificar su lista de países restringidos periódicamente y a su sola discreción. El Jugador será informado por correo electrónico de dicha modificación.

La Cuenta de Jugador de cualquier Jugador que acceda al Sitio mientras reside en un país restringido podrá ser cerrada por el Operador inmediatamente después de su detección. Cualquier ganancia y bonificación obtenida por el Jugador desde el momento en que accedió al Sitio mientras residía en un país restringido será confiscada, y el saldo restante de la Cuenta de Jugador será devuelto, previa deducción de los costos de procesamiento de pago. Cualquier ganancia o bonificación que el Jugador haya obtenido o acumulado después de acceder al Sitio mientras residía en una jurisdicción restringida se perderá y podrá ser reclamada por el Operador. El Jugador deberá devolver a la Compañía, a su requerimiento, cualquier fondo de ese tipo que haya sido retirado.

Con un máximo de dos semanas de anticipación a la inclusión de una jurisdicción en la lista de países restringidos, dicha inclusión será anunciada en el Sitio. Todo Jugador que resida en dicha jurisdicción o tenga su domicilio registrado en ella será informado por correo electrónico por la Compañía de su intención de incluir dicha jurisdicción en la lista de países restringidos, de la fecha de dicha inclusión y del cierre previsto de su Cuenta de Jugador al momento de la inclusión. El Jugador tendrá la oportunidad de retirar los fondos restantes de su Cuenta de Jugador hasta el cierre de la misma. Si al momento del cierre quedaran fondos en la Cuenta de Jugador, el Jugador podrá solicitar al equipo de Atención al Cliente que le asista en la transferencia de dichos fondos, de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

Es responsabilidad exclusiva del Jugador informarse sobre las normas de su país que puedan prohibirle registrarse y/o apostar en el Sitio.

La disponibilidad del Sitio en una determinada jurisdicción no constituye una oferta, solicitud o invitación por parte de la Compañía para el uso de servicios de apuestas, juegos u otros en cualquier jurisdicción en la que dichas actividades estén prohibidas por ley. En ningún caso la Compañía será responsable de cualquier infracción de la legislación estatal o nacional que pueda producirse como consecuencia del uso del Sitio por parte del Jugador.

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 (haya sido o no dirigida directamente a un representante del director del Operador) entablará 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 haya terminado, o la otra parte no haya participado en la mediación, siempre que el derecho a entablar un procedimiento no se vea perjudicado por una demora.

IDIOMA

Estos Términos están redactados en inglés y cualquier interpretación de los mismos se basará en la versión en inglés. La versión en inglés prevalecerá siempre en caso de que estos Términos u otros documentos relacionados se traduzcan a cualquier otro idioma.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de Curazao.

El Jugador se somete irrevocablemente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Curazao en relación con cualquier disputa (incluidas las solicitudes de compensación y reconvenciones) relativa a estos Términos.

ACUERDO ÍNTEGRO

Estos Términos y Condiciones, junto con la legislación aplicable de Curazao, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes.