



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha	Descripción	Versión
24 noviembre 2021	Creación del documento	Versión 1.0
8 de diciembre 2021	Modificación de las siguientes cláusulas: A1, A2, 1.1.1, 1.2.14, 1.2.28, 1.2.33, 1.2.35, 1.2.36, 2.5, 2.6, 2.10, 2.11, 3.1, 3.9, 3.10, 4.1.2, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.19, 5.1.1, 5.1.8, 5.1.18, 5.1.20, 6.17, 7.1.10, 7.1.14, 7.1.15, 8.1, 8.5, 16.2 y eliminación de las siguientes cláusulas: 2.3, 4.1.17, 9	Versión 1.1

A.1. - INTRODUCCIÓN

Es obligatorio que lea detenidamente los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante, los "**Términos y Condiciones**") en su integridad antes de marcar la casilla de aceptación. Si no está de acuerdo con alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones Generales, no debe utilizar ni seguir utilizando este sitio web.

Al registrarse en www.videoslots.es, usted celebra un contrato con Videoslots Casino P.L.C., sociedad constituida en virtud de la legislación de Malta, con número de inscripción en registro mercantil C 89361 y domicilio social en Europa Business Centre, Level 3, Suite 701, Dun Karm Street, Birkirkara, BKR 9034, Malta (en adelante, la "**Sociedad**" o "**Videoslots**"). La dirección del representante permanente en España de Videoslots a efectos de notificaciones es Avenida Jaime III, 1, Primera Planta, 07012, Palma de Mallorca, Islas Baleares.. Videoslots constituye una sociedad con las oportunas licencias y regida por la Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante, la "**DGOJ**") para prestar sus servicios de juegos (en adelante, los "**Servicios de juegos**") en España con el dominio ".es".

La Sociedad es titular de las siguientes licencias otorgadas por la DGOJ:

- Licencia general Apuestas, con número de inscripción GA/2018/026.
- Licencia general Otros Juegos, con número de inscripción 365/GO/1083.
- Licencia singular Máquinas de Azar, con número de inscripción MAZ/2020/070.
- Licencia singular Ruleta, con número de inscripción RLT/2020/039.
- Licencia singular Black Jack, con número de inscripción BLJ/2020/035.

Los presentes Términos y Condiciones Generales actuales rigen su relación con el sitio web de la Sociedad denominado www.videoslots.es (en adelante, el "**Sitio web**"). Es la Sociedad la encargada efectiva de su registro, siendo también responsable de la administración de su cuenta de juego (en adelante, la/s "**Cuenta/s de juego**") y del procesamiento de depósitos y retiradas.

Al aceptar expresamente los presentes términos y condiciones, el jugador declara su voluntad de acceder al Sitio web y utilizar los Servicios de juegos que ofrece la Sociedad en los términos que se declaran en los presentes Términos y Condiciones y en las reglas de cada juego en particular. Todos

los términos y condiciones que acepte el jugador (incluidos los presentes Términos y Condiciones, los términos y reglas de cada juego en particular, los términos y condiciones específicas de bonos promocionales y la normativa de privacidad y cookies, etc.) constituyen el "**Contrato de juego**". El incumplimiento de alguna disposición del Contrato de juego puede conllevar la anulación de las apuestas realizadas, la limitación, suspensión, bloqueo o cierre de la Cuenta de juego, la congelación de fondos y la retención y/o cancelación del pago de la totalidad o parte de los beneficios.

En caso de discrepancia entre las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones y cualesquiera otros términos y condiciones que acepte el jugador (incluidos los términos y reglas de cada juego en particular, los términos y condiciones específicas de bonos promocionales y la normativa de privacidad y cookies), prevalecerá el contenido de las reglas más beneficiosas para el jugador.

La Sociedad puede modificar, ampliar o reducir la oferta de Servicios de juegos en cualquier momento, en caso de ser necesario por motivos técnicos, comerciales o jurídicos.

El jugador debe aceptar expresamente cualquier modificación posterior del Contrato de juego, de lo cual se informará de inmediato al jugador solicitando la aceptación expresa de la versión modificada, ya sea en el momento de acceder al Sitio web a través de la correspondiente notificación y solicitud de aceptación, o mediante el envío al jugador de un mensaje de correo electrónico o SMS y publicación, en cualquier caso, de la nueva versión en el Sitio web.

El jugador podrá acceder a la versión en vigor de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento para su descarga. Asimismo, la Sociedad facilitará a petición del jugador, a través del correo electrónico es.support@videoslots.com, las versiones anteriores del Contrato de juego.

Los Servicios de juegos están disponibles para jugadores que cumplan las condiciones de los presentes Términos y Condiciones y la normativa aplicable en cada momento.

El Contrato de juego entra en vigor de inmediato una vez que el jugador haya completado el proceso de registro con la Sociedad. Dicho Contrato de juego seguirá vigente hasta su resolución o terminación en virtud de los términos que se expresan en los presentes Términos y Condiciones.

La Sociedad puede resolver el presente Contrato de juego y cerrar la Cuenta de juego y el registro del jugador (incluidos su nombre de usuario y contraseña) de inmediato y sin previo aviso si se produce alguna de las siguientes situaciones:

- Si por cualquier motivo la Sociedad decide interrumpir la prestación de los Servicios de juegos en general.
- Por cualquier otro motivo general establecido por ley.

De conformidad con el artículo 85.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Sociedad puede resolver el Contrato de juego y cerrar la Cuenta de juego y el registro del jugador (incluidos su nombre de usuario y contraseña) con un previo aviso de diez (10) días al jugador.

Tras la resolución del Contrato de juego, todo saldo restante en la Cuenta de juego de un jugador será devuelto en un plazo máximo de siete (7) días hábiles. El periodo de siete días comienza a partir de la

resolución del Contrato de juego o, cuando proceda, a partir del periodo de finalización de verificación del jugador por parte de la Sociedad.

El jugador puede resolver el Contrato de juego y solicitar a la Sociedad el cierre de la Cuenta de juego. Dicho cierre entrará en vigor cuando la Sociedad cierre la Cuenta de juego (incluidos el nombre de jugador y contraseña), lo cual se debe efectuar en un plazo de siete (7) días naturales. El periodo de siete días comienza a partir del día en que la Sociedad reciba dicha solicitud o, cuando proceda, a partir del periodo de finalización de verificación del jugador por parte de la Sociedad.

La Sociedad sólo aceptará solicitudes de cierre de Cuenta de juego que se lleven a cabo a través de:

- La Cuenta de juego en el Sitio web, por correo electrónico o chat.
- Desde una dirección de correo electrónico del jugador con validez reconocida en el Contrato de juego a efectos de comunicación entre las partes a la dirección de correo electrónico de la Sociedad es.support@videoslots.com

Tras la resolución del presente Contrato de juego, todo saldo restante en la Cuenta de juego de un jugador será devuelto en un plazo máximo de siete (7) días hábiles al método de pago vinculado a la Cuenta de juego del jugador siempre que permita la trazabilidad y no sea anónimo o al método de pago indicado por el jugador. El periodo de siete días comienza a partir de la resolución del Contrato de juego o, cuando proceda, a partir del periodo de finalización de verificación del jugador por parte de la Sociedad.

Una vez que se abone el saldo y los eventos pendientes hayan concluido, la Sociedad procesará la orden de retirada del saldo que el jugador tenga disponible y que ésta deberá procesar mediante verificación previa de la identidad del jugador y de su situación de Jugador sin prohibiciones (tal y como se hace referencia a continuación).

Tras la terminación del Contrato de juego, el jugador debe:

- Dejar de utilizar el Software, el Sitio web y los Servicios de juegos de la Sociedad.
- Desinstalar y eliminar de forma permanente el Software facilitado para la prestación de los Servicios de juegos de su PC o cualquier otro dispositivo.

Tras la resolución del Contrato de juego por cualquier motivo, exceptuando lo dispuesto al contrario en los presentes Términos y Condiciones, y sujeto a cualquier derecho u obligación que pueda haber surgido con anterioridad al vencimiento del Contrato de juego, ninguna de las partes tendrá ninguna obligación adicional con la otra en virtud del presente Contrato de juego.

La Sociedad procederá con el cierre de la Cuenta de juego una vez que haya finalizado el proceso de retirada del jugador y ésta deje de ser necesaria para la gestión del uso del Sitio web y los Servicios de juegos. Una vez cancelada, los datos fundamentales se guardarán durante el periodo obligatorio de 6 años que establece el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre. Asimismo, éstos también pueden retenerse, debidamente bloqueados, mientras no prescriban los plazos legales de prescripción de acciones y/o responsabilidades por los Servicios de juegos prestados. Los documentos relacionados con obligaciones contra el blanqueo de capitales se conservarán durante 10 años desde la fecha de resolución del Contrato de juego, según la Ley 10/2010, de 28 de abril.

A.2.- INACTIVIDAD DE SU CUENTA DE JUEGO

La Sociedad puede suspender su registro de jugador y la Cuenta de juego cuando estos permanezcan inactivos durante más de dos (2) años ininterrumpidos.

Esta Cuenta de juego y el registro de jugador vinculado a la misma pueden reactivarse en cualquier momento, a petición del jugador, en un plazo de cuatro (4) años desde la suspensión.

Cuatro (4) años después de la suspensión, la Sociedad cancelará de forma definitiva el registro y la Cuenta de juego inactiva, por lo que el jugador deberá volver a realizar el proceso de registro en caso de desear participar en este Sitio web.

Videoslots podrá cobrar un cargo de mantenimiento de 1 € al mes, mientras la Cuenta de juego presente un saldo activo. La Sociedad informará al jugador con la suficiente antelación antes de cada cobro de las alternativas para evitar ese cargo.

En tales casos, el saldo monetario remanente en la Cuenta de juego, si existiera, se transferirá a la cuenta bancaria del jugador, si fuera posible tras las verificaciones pertinentes para el reembolso de fondos.

Si no es posible llevar a cabo la transacción bancaria indicada en el párrafo anterior, la Sociedad se pondrá en contacto con el jugador para que este último pueda indicar un método alternativo de pago.

A.3.- PÉRDIDA DE CONTROL

- El juego debe considerarse una forma de entretenimiento, no un medio para ganar dinero;
- Controle el tiempo y dinero que emplea en jugar;
- Antes de comenzar a jugar, le recomendamos que utilice la herramienta de límites de apuesta, depósito y pérdidas para ayudarlo a controlar la cantidad que gasta. Puede encontrarla en "Mi Cuenta" -> "Juego responsable";
- Si necesita dejar el juego, se puede configurar la autoexclusión en la sección "Mi Cuenta";
- Evite intentar compensar las pérdidas jugando más;
- Juegue sólo cuando pueda cubrir pérdidas;
- Si necesita hablar con alguien sobre las preocupaciones que le pueda estar generando el juego, póngase en contacto con una de las organizaciones que puede encontrar en "Grupos de apoyo".

A.4.- ADICCIÓN/PROBLEMAS ECONÓMICOS

- ¿Han criticado algunas personas su afición al juego?
- ¿Juega para escapar del aburrimiento o la infelicidad?
- ¿Las discusiones, frustraciones o decepciones le crean el deseo de jugar?
- ¿Juega solo durante largos periodos?
- ¿Se ausenta del trabajo, universidad o escuela para jugar?
- ¿Ha mentado alguna vez para ocultar la cantidad de tiempo o dinero que dedica al juego?
- ¿Ha mentado, robado o pedido dinero prestado para mantener su hábito de apostar?
- ¿Es reacio a dedicar "dinero para juego" en otra cosa?
- ¿Ha perdido interés en su familia, amigos o actividades de ocio por el juego?
- ¿Siente que tras perder tiene que intentar recuperar las pérdidas lo antes posible?
-



- Si se queda sin dinero tras jugar, ¿se siente perdido, desesperado y con la necesidad de volver a jugar lo antes posible?
- ¿Juega hasta perder el último céntimo, incluso el dinero del trayecto de autobús de vuelta o lo que cuesta un café?
- ¿Se siente deprimido o incluso con tendencias suicidas por el juego?

1. NORMAS DE LA CUENTA DE JUEGO

1.1. Solicitud de registro

1.1.1. Para que una persona se registre como jugador, debe presentar una solicitud de registro. La solicitud exige, al menos, los siguientes datos del jugador:

- fecha de nacimiento [que demuestre que el jugador tiene más de dieciocho (18) años];
- nombre y apellidos del jugador;
- sexo del jugador;
- dirección y lugar de residencia del jugador;
- nacionalidad del jugador;
- dirección válida de correo electrónico y número de teléfono del jugador; y
- Para residentes en España, número de identificación fiscal (NIF) o número de identificación fiscal para extranjeros (NIE) y, además, el código de residencia fiscal.
- Para los no residentes, un documento equivalente: documento de identidad, tarjeta de la seguridad social, pasaporte, permiso de conducir.
- un nombre de usuario y contraseña.

1.1.2. Para utilizar los Servicios de juegos y participar en el Sitio web, el jugador debe, con anterioridad al inicio de su participación en un juego, completar de forma satisfactoria el proceso de registro del jugador establecido en los presentes Términos y Condiciones. Así, se entiende que la inscripción del jugador es el único registro que permite al jugador acceder, como participante, a los Servicios de juegos que se ofrecen en este Sitio web.

1.2. Creación de la Cuenta de juego

1.2.1. La apertura de un registro de jugador exige que el participante proporcione los datos obligatorios del procedimiento de registro y que la Sociedad verifique debidamente a los jugadores según los términos y condiciones que se describen en el presente.

1.2.2. La Cuenta de juego es personal e intransferible y refleja las transacciones económicas vinculadas a la participación y uso de los Servicios de juegos y cualquier otro servicio adicional que ofrezca la Sociedad.

1.2.3. Cada jugador sólo puede disponer de una Cuenta de juego.

1.2.4. La Sociedad no ve motivos para prohibir la participación de jugadores profesionales de póquer.

1.2.5. Ninguna persona puede solicitar la apertura de una Cuenta de juego si no es la dueña de la misma, o si actúa en nombre de un tercero.



1.2.6. La Sociedad puede evitar la creación de una Cuenta de juego cuando el propietario de la misma no sea el jugador o suspender la Cuenta de juego (si ha sido creada) y retener el saldo que pueda figurar en la misma.

1.2.7. En caso de observar indicios que hagan sospechar que la Cuenta de juego está siendo utilizada por alguien distinto al que figura en el registro, o que se está llevando a cabo un uso fraudulento, la Sociedad puede suspender o cerrar la Cuenta de juego en caso de existir suficientes indicaciones de uso ilícito o fraudulento de la misma. En dichos casos, el saldo remanente sólo se devolverá al jugador si éste demuestra de forma eficaz que es el propietario oportuno de la correspondiente Cuenta de juego.

1.2.8. La Sociedad no es responsable del acceso de terceros a la Cuenta de juego, por lo que en ninguna circunstancia asumirá la Sociedad la responsabilidad por pérdidas que pueda soportar el jugador como consecuencia del uso sin autorización de la Cuenta de juego por parte de otra persona, o por el acceso sin autorización a la Cuenta de juego.

1.2.9. Todas las transacciones en las que aparezca correctamente el nombre y contraseña del jugador se consideran válidas, independientemente de que estén autorizadas por el jugador o no.

1.2.10. La identificación del jugador se lleva a cabo a través de un procedimiento previo de registro de único jugador activo. En todo caso, la Sociedad puede establecer los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que el mismo jugador no tenga varios registros de jugador activos.

1.2.11. Una vez que se ha cumplimentado el formulario de registro y se ha marcado la casilla de aceptación de los términos del Contrato de juego, el jugador recibe un correo electrónico de confirmación del registro.

1.2.12. Al cumplimentar el formulario de registro, el jugador declara y garantiza la veracidad y exactitud de los datos aportados y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento, así como a cumplir los presentes Términos y condiciones y todas las demás normas que configuran el Contrato de juego.

1.2.13. La identificación del jugador es obligatoria para participar en este Sitio web, así como la verificación de que no está sujeto a las prohibiciones subjetivas estipuladas en la legislación pertinente y en los presentes Términos y Condiciones.

- 1.2.14. Para identificar de forma correcta al jugador antes de activar el registro, se utiliza el sistema de verificación de datos que proporciona la DGOJ para jugadores residentes en España, pudiendo utilizarse tantos otros elementos de identificación que se consideren necesarios para aquellos jugadores que no residan en España, en cumplimiento de los reglamentos actuales, por lo que es posible que la activación de la Cuenta de juego no sea automática. En caso de que el solicitante sea residente en España o haya aportado el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE) se llevará a cabo la comprobación de que no figura inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (en adelante, “**RGIAJ**”), así como en los casos en los que el solicitante pueda aportar en su proceso de registro el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE), se procederá a:



- a) Comprobar los datos de identidad que figuren en su registro de usuario, bien a través del Sistema de Verificación de Identidad de los participantes de la DGOJ, bien a través de otros sistemas o medios de verificación alternativos.
- b) Verificar documentalmente los datos aportados por el participante.

En estos supuestos, la Sociedad procederá de la siguiente manera:

- a) Los usuarios cuya identidad no haya sido validada en el Servicio de Verificación de Identidad de los participantes de la DGOJ ni en ningún otro servicio de verificación de identidad, no podrán jugar, ni hacer depósitos o retiradas.
 - b) Los usuarios correctamente identificados a través de cualquier sistema de verificación de identidad y que se encuentren pendientes de verificación documental podrán depositar, hasta un límite conjunto de 150 euros, y participar en los Servicios de juegos, pero no podrán retirar los premios, cualquiera que sea su importe o naturaleza. El estado de la Cuenta de juego de estos usuarios tendrá la consideración de pendiente de verificación documental.
 - c) Los usuarios correctamente identificados mediante verificación documental podrán depositar, participar en los Servicios de juegos y hacer retiradas. El estado de la Cuenta de juego de estos usuarios tendrá la consideración de activo.
- En caso de que el solicitante no sea residente en España y no aporte el número de documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE) se llevará a cabo, en el plazo de un mes contado desde que se haya completado el proceso de registro, la verificación y comprobación de los datos, que se realizará mediante el sistema de verificación documental que se considere procedente.

En estos supuestos, la Sociedad procederá de la siguiente manera:

- a) Los usuarios que hayan completado el proceso de registro, pero tengan pendiente la verificación documental de los datos no podrán jugar, ni hacer depósitos o retiradas.
- b) Los usuarios correctamente identificados mediante el sistema de verificación documental podrán depositar, participar en los Servicios de juegos y hacer retiradas. El estado de la Cuenta de juego de estos usuarios tendrá la consideración de activo.

A efectos de la verificación documental, se considerarán documentos fehacientes los siguientes:

- Para las personas físicas de nacionalidad española, el Documento Nacional de Identidad.
- Para las personas físicas de nacionalidad extranjera, la Tarjeta de Residencia, la Tarjeta de Identidad de Extranjero, el Pasaporte o, en el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen. Será asimismo documento válido para la identificación de extranjeros el documento de identidad expedido por el Ministerio de

- Asuntos Exteriores y de Cooperación para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España.
- Excepcionalmente, la Sociedad podrá aceptar otros documentos de identidad personal expedidos por una autoridad gubernamental siempre que gocen de las adecuadas garantías de autenticidad e incorporen fotografía del titular.

1.2.15. Queda prohibida la participación y uso de los Servicios de juegos y del Sitio web, así como la descarga del Software correspondiente de la Sociedad a las siguientes personas (en adelante, los "**Jugadores con prohibiciones**"):

- Las personas a las que hace referencia el apartado 2 del artículo 6 de la Ley 13/2011, es decir:
 - a) Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil;
 - b) Las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme;
 - c) Accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del operador de juego, su personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, en los juegos que gestionen o exploten aquéllos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas físicas o jurídicas; personas físicas o jurídicas.
 - d) Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta;
 - e) Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquéllos;
 - f) Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquéllos;
 - g) El Presidente, los consejeros y directores de la DGOJ, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado y todo el personal de la DGOJ que tenga atribuidas funciones de inspección y control en materia de juego; y.
 - h) Cualesquiera otras personas que una norma pueda establecer
- Personas que de forma voluntaria hayan solicitado su prohibición de acceso al juego, con prohibición mediante una orden judicial en firme, aquellas que hayan solicitado dicha

prohibición a través del Sitio web según las disposiciones del presente Contrato de juego, o que figuren inscritas en el RGIAJ ;

- Toda persona menor de 18 años; y
- Cualquier otra persona que pueda preverse de forma ocasional en los presentes Términos y Condiciones o en otras condiciones específicas de cada juego o en las condiciones específicas de los bonos promocionales.

1.2.16. Para proceder con la verificación documental, dicha documentación debe remitirse por correo electrónico a es.support@videoslots.com

1.2.17. Si los documentos de identidad no cumplen los controles de seguridad internos de la Sociedad, así como los establecidos en los reglamentos actuales, porque son imprecisos o están alterados o parecen ser falsos, la Sociedad no tendrá ninguna obligación de aceptar dichos documentos como válidos. En tal caso, la Sociedad puede bloquear su registro de jugador y, si lo considera necesario, ésta puede exigir que dichos documentos se certifiquen para confirmar la exactitud de la información.

1.2.18. El jugador acepta notificar a la Sociedad todo cambio o modificación que pueda efectuarse con relación a los datos aportados.

1.2.19. La Sociedad puede, en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato de juego, verificar y exigir por cualquier medio, la verificación de la información proporcionada para el registro de jugador, es decir, nombre, residencia, edad, identificación fiscal y métodos de pago utilizados.

1.2.20. Observe que para jugadores que residan en España existen procedimientos de autenticación y verificación de la identidad implantados en tiempo real, lo cual puede exigir en ciertas ocasiones la intervención necesaria de la DGOJ y demás organismos públicos. En tal caso, la Sociedad no es responsable de un posible retraso en la activación del registro de jugador como consecuencia de un retraso en la verificación de los datos del jugador.

1.2.21. Además, la Sociedad puede verificar la identidad del jugador en cualquier otro momento, así como verificar la información necesaria para efectuar las retiradas que solicite el jugador , según los presentes Términos y Condiciones.

1.2.22. En caso de no recibir la documentación necesaria en los términos que se indican en el Contrato de juego, toda solicitud de retirada solicitada por el jugador será denegada, quedando la cantidad correspondiente en la Cuenta de juego del interesado. En dichos casos, se remitirá al jugador una comunicación especificando los defectos en la documentación remitida y solicitando al jugador el envío de la documentación correcta lo antes posible.

1.2.23. En cualquier caso, la Sociedad puede solicitar documentación adicional al jugador con el fin de salvaguardar la seguridad y uso correcto de la Cuenta de juego o con el fin de verificar que no exista ningún Jugador con prohibiciones haciendo uso de los Servicios de juegos.

1.2.24. Si no se aporta la documentación requerida en los términos especificados en el Contrato de juego, o se sospecha que la persona que utiliza los Servicios de juegos, el Sitio web o el Software es un Jugador con prohibiciones, la Cuenta de juego puede ser cancelada de inmediato e impedir a dicha

persona el uso del Software o los Servicios de juegos, siempre y cuando el jugador no demuestre la legalidad del uso del servicio.

1.2.25. En caso de uso de los Servicios de juegos, el Sitio web, o descarga del Software por parte de Jugadores con prohibiciones, la Sociedad se encargará de anular la apuesta o apuestas afectadas por la prohibición subjetiva, pudiendo bloquear la Cuenta de juego de dicho jugador, prohibirle jugar y, en su caso, resolver el presente Contrato de juego, procediendo a la devolución del saldo de la Cuenta de juego al método de pago vinculado, siempre que permita la trazabilidad y no sea anónimo, así como ejercer todas las acciones legales que puedan corresponder a la Sociedad contra el jugador a tal respecto.

1.2.26. La Sociedad puede poner a disposición de los jugadores otros tipos de Servicios de juegos cuyo uso precise de la cumplimentación de registros adicionales. El registro indicado anteriormente se realiza de la forma prevista expresamente en las normas específicas de cada juego.

1.2.27. Las personas que mantengan un registro declaran que toda información aportada en el formulario de solicitud es cierta, actualizada y correcta. Los registros deben realizarse personalmente. Videoslots no efectuará el registro de la persona y, cuando dicha persona ya esté registrada, Videoslots cancelará el registro de jugador de dicho individuo si observa que dicha persona ha aportado información falsa al registrarse como jugador.

1.2.28. Sólo se permite una Cuenta de juego por jugador. Si intenta abrir más de una Cuenta de Juego, bajo su propio nombre o bajo cualquier otro nombre, o si intenta utilizar los Servicios por medio de la Cuenta de Juego de cualquier otra persona, o facilita a cualquier otra persona el uso de su Cuenta de Juego, o hace uso de un método de pago que no le pertenece, o acusa falsamente a un tercero de hacer uso de su Cuenta de Juego, la Empresa podrá cerrar inmediatamente todas sus Cuentas de Juego, prohibirle el uso futuro de los Servicios, e incluso retener todos los fondos de dichas Cuentas de Juego si la Empresa sospecha que se ha cometido un fraude mediante el uso inapropiado de una(s) Cuenta(s) de Juego o sospecha que dicha(s) Cuenta(s) de Juego pueden estar vinculadas a partes perjudicadas.

1.2.29. Es responsabilidad del jugador saber que el juego sea legal en su territorio de residencia.

1.2.30. Tiene prohibido la venta, transferencia o adquisición de Cuentas de juego de otros jugadores o para otros jugadores.

1.2.31. No se pueden traspasar fondos desde su Cuenta de juego a la Cuenta de juego de otro jugador.

1.2.32. Puede cerrar su Cuenta de juego en cualquier momento haciendo clic en el Perfil de la página de inicio y solicitando el cierre de su Cuenta de juego de Videoslots. Antes de hacerlo es necesario que retire la totalidad de los fondos.

1.2.33. Las personas que soliciten la apertura de una Cuenta de juego de Videoslots garantizan:

- ser residentes de España;
- que no actúan en nombre de otra parte;
- que no son personas con capacidad legal limitada;
- que no llevan a cabo actividades ilícitas a través de su Cuenta de juego de Videoslots;



The World's Biggest Online Casino

- que no depositan fondos cuyo origen sea una actividad delictiva o no autorizada; y
- que no depositan fondos con una tarjeta que no estén autorizados a utilizar.

1.2.34. Las personas que se registren en Videoslots aceptan y reconocen:

- todas las definiciones y estipulaciones de los presentes Términos y Condiciones;
- que el fuero del presente Contrato de juego es España y que la legislación vigente es la española;
- los actuales Términos y Condiciones, los cuales pueden cambiar con el tiempo;
- la responsabilidad de conocer la versión más reciente de los Términos y Condiciones, con sus modificaciones, que le serán notificadas ;
- que todos los impuestos aplicables a ganancias deben ser soportados por el jugador;
- que Videoslots no debe ser considerada una entidad financiera;
- que los depósitos de dinero deben ser utilizados para apostar; y
- que no se aplican intereses a las cantidades de la Cuenta de juego.

1.2.35. Videoslots puede:

- rechazar a una persona la apertura de una Cuenta de juego de Videoslots y/o el cierre de una Cuenta de juego existente con un aviso previo de diez (10) días, negarse a aceptar depósitos sin explicación alguna, siempre que las apuestas y ganancias ya realizadas sean liquidadas por la Sociedad siempre y cuando no fuesen adquiridas por fraude u otros medios ilícitos o ilegales; y
- suspenderle y/o cancelarle al jugador actividades promocionales, competiciones u otros servicios.

1.2.36. Cuentas de juego bloqueadas/suspendidas

- Si su Cuenta de juego ha sido bloqueada o suspendida por Videoslots, se le reembolsarán los fondos restantes disponibles en la Cuenta de Juego. Videoslots transferirá de inmediato el dinero mediante su último método de pago utilizado (siempre y cuando el mismo se pueda rastrear y no sea anónimo) al bloquear su Cuenta de Juego. El dinero le será reembolsado a menos que su Cuenta de Juego esté siendo investigada por blanqueo de capitales, en cuyo caso Videoslots retendrá los fondos hasta que se autorice el reembolso.

1.2.37. Cuentas de juego cerradas

- Con anterioridad a cerrar su Cuenta de juego, Videoslots le enviará una alerta relativa a los fondos que están disponibles en su Cuenta de juego. Se le notificará que retire las cantidades disponibles con anterioridad a cerrar la Cuenta de juego. Si una Cuenta de juego se cierra con anterioridad a la retirada de los fondos disponibles, se le solicitará que se ponga en contacto con la Plataforma de Atención al Cliente para recuperar sus fondos. Todo saldo disponible sólo puede retirarse tras llevar a cabo Verificación de su identidad según las normas y umbrales establecidos en los presentes Términos y Condiciones. Si Videoslots cierra la Cuenta de juego, se aplicará el procedimiento expuesto en A.1.
- Los premios derivados de las apuestas pendientes en el momento de cerrar la Cuenta de juego serán reembolsados tras las pertinentes verificaciones por parte de Videoslots.

1.2.38. Videolots se compromete a:

- gestionar los fondos pertenecientes al titular de la Cuenta de juego de forma segura y adecuada; y
- administrar los datos del titular de la Cuenta de juego según la legislación y la normativa de protección de datos aplicables.

1.3. Límite de cantidades de apuesta/juego

1.3.1. La Sociedad puede limitar, de forma temporal o permanente, en uno o varios juegos, las cantidades que los jugadores apuesten y/o jueguen en aquellos casos en los que:

- Se detecte un patrón de juego compulsivo por parte del jugador;
- Se detecte un comportamiento fraudulento por parte del jugador;
- Existan indicios de uso por parte del jugador de robots o sistemas automatizados de apuestas;
o
- El jugador realice apuestas en mercados saturados.

1.3.2. En todos aquellos casos en los que se aplique el límite establecido en la sección anterior, la plataforma notificará al jugador la imposibilidad de realizar la apuesta prevista y aplicará los límites de inmediato.

1.4. Límites de depósito.-

1.4.1. Al efectuar el registro, la Sociedad establece de forma predeterminada los límites de depósito que se indican a continuación y ofrecerá al jugador la posibilidad de establecer un límite que no supere la cantidad que se indica a continuación:

- 600 euros de cantidad diaria.
- 1.500 euros de cantidad semanal.
- 3.000 euros de cantidad mensual.

1.4.2. A los efectos de los límites indicados anteriormente, se entenderá en consecuencia como día de inicio y finalización entre las 00:00 y las 23:59 horas; por semana, entre las horas de 00:00 del lunes y las 23:59 del domingo; y por mes, entre las 00:00 del día 1 y las 23:59 horas del último día del mes en cuestión.

1.4.3. El jugador puede solicitar a la Sociedad establecer de forma voluntaria límites de depósito inferiores a los establecidos en el párrafo anterior. La petición debe llevarse a cabo por parte del jugador, de forma expresa e individualizada en su propia Cuenta de juego, mediante el uso de la respectiva solicitud. La Sociedad procesará la solicitud de inmediato tras disponer de prueba de recepción.

1.4.4. De igual modo, el jugador puede solicitar a la Sociedad, de forma expresa e individualizada, el aumento de los límites de depósito o la desaparición de los existentes en su Cuenta de juego propia, siempre y cuando, cumulativamente:

- El jugador supere el Test de juego Responsable y Prevención del Comportamiento Adictivo del Juego haciendo clic en el enlace [aquí](#);



The World's Biggest Online Casino

- El jugador realice dicho test y lo remita a la Plataforma de Atención al Cliente, declarando que ha sido él y no otra persona en su nombre el que ha realizado el test que se indica anteriormente; y
- El jugador no haya incurrido en un comportamiento de riesgo durante los últimos tres meses de conformidad con el análisis histórico del participante que la Sociedad realice al recibir la solicitud.
- En caso de que el jugador apruebe el test y el análisis mencionados, la Sociedad establecerá los nuevos límites en un periodo máximo de tres (3) días hábiles a partir del resultado positivo del informe.
- No obstante, si en opinión de la Sociedad se considera que, pese a superar el test mencionado anteriormente, existe un riesgo real de conducta adictiva por parte del jugador, podrá denegarse dicha ampliación de límites.
- El jugador acepta de forma expresa que no podrá solicitar un aumento de los límites a la Sociedad hasta que transcurran tres (3) meses desde el último aumento de dichos límites.

2. AUTOEXCLUSIÓN, AUTOPROHIBICIÓN, INSCRIPCIÓN EN EL RGIAJ Y OTRAS MEDIDAS DE JUEGO RESPONSABLE

2.1. Se entiende por autoexclusión la solicitud por parte del jugador de suspender de forma temporal o definitiva su Cuenta de juego en la plataforma de juego de la Sociedad.

2.2. El jugador puede solicitar a la Sociedad su autoexclusión temporal o por un periodo indefinido del Sitio web, o de cualquier otro dominio que posea la Sociedad en el que tenga una Cuenta de juego.

2.3. La solicitud de autoexclusión puede realizarse en su Cuenta de juego o mediante solicitud por correo electrónico a la Plataforma de Atención al Cliente de la Sociedad, para lo cual el jugador deberá probar su identificación previa mediante la formulación de las preguntas de seguridad pertinentes.

2.4. La Sociedad ofrece a los jugadores la opción de escoger un periodo comprendido entre 6 meses y 5 años.

2.5. El jugador también tiene la opción de solicitar una autoexclusión indefinida.

2.6. En estos casos, el jugador no tendrá autorizado el acceso a la Cuenta de juego hasta que el período de autoexclusión expire y la Cuenta de juego se vuelva a abrir o, si es necesario, se cancele definitivamente.

2.7. En el caso de que la solicitud de autoexclusión sea por un período indefinido, el jugador puede solicitar la cancelación de la autoexclusión trascurridos 6 (seis) meses de dicha solicitud. Al retirarse la solicitud de autoexclusión (Chat en vivo, correo electrónico), uno de los representantes de la Sociedad se pondrá en contacto telefónico con usted para comentarle las implicaciones que tiene la autoexclusión y darle indicaciones al respecto. Además, la Sociedad puede solicitar al jugador que se someta al Test de Juego Responsable y Prevención del Comportamiento Adictivo del Juego como criterio previo para proceder a la cancelación de la autoexclusión, siendo necesario que el jugador supere el Test de Juego Responsable y Prevención del Comportamiento Adictivo del Juego para que la Sociedad autorice la anulación de la autoexclusión, así como la presentación de una copia del DNI / NIE.

2.8. El jugador también puede solicitar su autoprohibición de las actividades de juego mediante inscripción en el RGIAJ.



The World's Biggest Online Casino

2.9. El RGIAJ es un registro que contiene datos de jugadores españoles que, de forma voluntaria, han solicitado tener prohibida su participación en actividades relacionadas con el juego o que, por resolución judicial, estén sometidos a dicha prohibición. Dicho registro está gestionado por la DGOJ.

2.10. A continuación, se le facilita el enlace al sitio web de la DGOJ para efectuar su registro en el RGIAJ: <https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>

2.11. Cuando se ponga de manifiesto a la Sociedad la inscripción de un jugador en el RGIAJ, la Sociedad procederá a la suspensión de su Cuenta de juego y le comunicará las consecuencias asociadas a dicha suspensión.

2.12. Una vez que el período de autoexclusión haya finalizado, y siempre que la Sociedad no tenga conocimiento de alguna circunstancia que lo impida, la Cuenta de juego del participante autoexcluido se reactivará. Cuando se trate un jugador cuyo periodo de autoprohibición o inscripción en el RGIAJ en general haya finalizado, y siempre que la Sociedad no tenga conocimiento de alguna circunstancia que lo impida, la Cuenta de juego del participante inscrito en el RGIAJ se reactivará exclusivamente previa solicitud del jugador.

2.13. Si en el momento de la solicitud de autoexclusión o autoprohibición/inscripción en el RGIAJ, la Cuenta de juego presenta un saldo activo, se reembolsará al jugador el saldo restante en su Cuenta de juego y, en caso de que haya apuestas pendientes que resulten ganadoras, se pagarán en la Cuenta de Juego y posteriormente se procederá al reembolso de dicha cantidad. La Sociedad abonará los premios derivados de su participación previa a la autoexclusión o autoprohibición/inscripción en el RGIAJ, devolviéndose el saldo de la Cuenta de juego del interesado.

2.14. La autoexclusión será efectiva en un plazo máximo de 48 horas desde que se complete la solicitud y a duración de la autoexclusión deberá determinarse por parte del jugador de acuerdo con los intervalos establecidos anteriormente.

2.15. Tras el periodo de autoexclusión, si ésta es temporal, o, en su caso, del periodo de autoprohibición/inscripción en el RGIAJ, los Servicios de juegos se pueden volver a utilizar, de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones y la normativa aplicable.

2.16. Durante el periodo de autoexclusión o autoprohibición/inscripción en el RGIAJ, el jugador no podrá realizar depósitos ni participaciones y la Sociedad no establecerá con el jugador ninguna comunicación promocional, de marketing ni de otro tipo.

2.17. También, en caso de que la empresa considere, en cualquier momento, que existen indicios que, a su criterio, llevan a sospechar que el jugador presenta un comportamiento adictivo o compulsivo, pueden solicitar la realización del test mencionado anteriormente y, en su caso, recomendar al jugador que proceda a su autoexclusión o cancelación de su Cuenta de juego, devolviéndose la cantidad que figure en su Cuenta de juego.

2.18. Independientemente de lo expuesto anteriormente y de la realización y/o superación de dicho test, si el propio jugador sospecha que está desarrollando un comportamiento de juego compulsivo o adictivo, se recomienda ponerse en contacto con instituciones o centros de ayuda, cuya información se ofrece en la sección de Juego Responsable del Sitio web de la Sociedad, accesible a través del siguiente enlace : <https://www.videoslots.es/responsible-gambling/>

2.19. Videoslots dispone de un servicio telefónico de atención al cliente para prestar información y asistencia en materia de juego seguro. A través de dicho servicio, que se prestará al menos en



The World's Biggest Online Casino

castellano y sin tarificación adicional, se le informará adecuadamente de los riesgos que puede generar la actividad de juego, la posibilidad de realizar el test de autoevaluación, la posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión y los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego. Dicho servicio telefónico se prestará a través del número de teléfono [+34 685274863](tel:+34685274863)

3. REGISTROS FINANCIEROS DE LA CUENTA DE JUEGO

3.1. La Cuenta de juego abierta por el jugador en el Sitio web reflejará de inmediato los depósitos realizados por éste, los cargos por la cantidad de participación o uso de los Servicios de juegos de la Sociedad y, en particular, los relacionados con juegos, ganancias, premios, devoluciones, ingresos, reembolsos o el pago de los posibles bonos que ofrezca la Sociedad.

3.2. De igual modo, también se reflejan los premios obtenidos por el participante. El jugador tendrá acceso a su historial de juegos en la Cuenta de juego, al menos, durante los últimos treinta (30) días hábiles.

3.3. La unidad de uso de la Cuenta de juego es el Euro (€), independientemente de que se puedan utilizar otras unidades, como bonos o puntos, para la participación en competiciones o promociones.

3.4. Las cantidades acumuladas en la Cuenta de juego no devengan intereses.

3.5. Ninguna Cuenta de juego puede presentar un saldo deudor, por lo que tendrá prohibida la participación en el juego y la retirada de fondos si no existe suficiente saldo disponible en la Cuenta de juego.

3.6. No se permiten traspasos de saldos y/o fondos entre distintos jugadores.

3.7. Los beneficios derivados de la participación en los Servicios de juegos se abonan en la Cuenta de juego, pudiendo utilizarse para la participación o uso de otros Servicios de juegos. El derecho de recaudación de premios vence en el periodo establecido en las normas específicas de cada juego.

3.8. Cuando una Cuenta de juego está bajo investigación, en caso de tener la Sociedad suficientes pruebas de fraude o incumplimiento del Contrato de juego y hasta que dicha investigación haya concluido, comunicando al jugador la resolución correspondiente, éste no podrá retirar, en su caso, las ganancias o el saldo que puede aparecer en la Cuenta de juego.

3.9. Si Videoslots otorga por error saldo positivo en su Cuenta de juego con unas ganancias que no le corresponden a usted, ya sea por un error técnico o humano, esta cantidad seguirá en propiedad de la Sociedad, transfiriéndose ésta desde su Cuenta de juego y su registro de usuario no será cerrado hasta que el importe en cuestión que se le deba a la Sociedad sea pagado en su totalidad. Si antes de darse cuenta Videoslots de dicho error se han retirado fondos que no pertenecen a usted, sin menoscabo de otros recursos y acciones que puedan estar disponibles por ley, la cantidad pagada por error constituirá una deuda suya con la Sociedad. En caso de abono incorrecto, usted está obligado a notificarlo de inmediato a Videoslots por correo electrónico.

3.10. Debe asegurarse de que el dinero que usted deposita en su Cuenta de juego no presenta ninguna ilegalidad y, en particular, no proviene de cualquier actividad u origen ilícito; usted entiende que al participar en los Servicios de juegos asume el riesgo de perder el dinero depositado. No debe participar en ninguna actividad fraudulenta, colusoria, de amaño u otra actividad ilícita relacionada con su



participación o la de terceros en cualquiera de los Servicios de juegos, ni debe utilizar ningún método o técnica asistida por software o dispositivos de hardware para su participación en cualquiera de los Servicios de juegos. La Sociedad puede anular cualquier apuesta en caso de desarrollarse dicho comportamiento.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD

4.1. La Sociedad acepta:

4.1.1. Poner a disposición del jugador, en cualquier momento durante el cual se utilicen los Servicios de juegos, información sobre el tiempo (un reloj con la hora actual visible y/o el tiempo de sesión transcurrido) que ha estado jugando o utilizando los Servicios de juegos.

4.1.2. Verificar de forma periódica, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la autoridad competente, que los jugadores no figuren en el RGIAJ.

4.1.3. Llevar a cabo, con la frecuencia establecida por la DGOJ, verificaciones periódicas del uso correcto de la Cuenta de juego, notificando el organismo normativo mencionado anteriormente y al Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias las infracciones o anomalías detectadas en su uso en el momento en que tenga conocimiento de las mismas.

4.1.4. Informar a la DGOJ de los datos de identificación de aquellos participantes que pudieran suponer un riesgo de colusión o que hayan hecho un uso fraudulento de tarjetas de crédito asociadas a la Cuenta de juego.

4.1.5. Informar a la DGOJ y a las correspondientes organizaciones o asociaciones deportivas de la información de la que tengan conocimiento en relación con partidos o amañados de partidos o precios cuando sea necesario para la investigación de los asuntos de integridad deportiva, respetando los límites legales en materia de protección de datos personales.

4.1.6. Informar al jugador de las posibilidades de autoexclusión y autoprohibición. Dichas opciones se registrarán los términos de la cláusula de "Autoexclusión, autoprohibición, inscripción en el RGIAJ y otras medidas de juego responsable" de los presentes Términos y Condiciones.

4.1.7. Facilitar de forma clara, concisa y sencilla el acceso del jugador a los contenidos de la Sociedad relativos a Juego Responsable.

4.1.8. Proporcionar al jugador un test de actitudes potencialmente problemáticas y directrices para completar dicho test cuando el jugador lo considere necesario.

4.1.9. Proceder al pago de los premios obtenidos por los jugadores, siempre que hayan actuado de acuerdo con las reglas incluidas en el Contrato de juego, así como proporcionar al jugador en cualquier momento la información de las cantidades jugadas y el saldo de su Cuenta de juego.

4.1.10. Proceder al pago de los premios que el jugador hubiera obtenido con anterioridad a la existencia de un motivo de suspensión o cancelación de las apuestas generadas en un juego en particular según las Normas específicas de éste.



The World's Biggest Online Casino

4.1.11. Proporcionar al jugador una comunicación o documento que acredite la finalización de cada sesión o participación en los Servicios de juegos con un resumen de dicha participación y los resultados económicos obtenidos según las Normas específicas de cada Juego.

4.1.12. Poner a disposición del jugador la cantidad de participación en un juego que cancele la Sociedad en aplicación de las Normas específicas de cada Juego.

4.1.13. Cumplir todas y cada una de las obligaciones incluidas en el presente Contrato de juego.

4.1.14. La Sociedad podrá: modificar en cualquier momento las condiciones de acceso al Sitio web, técnicas o de otro tipo, de forma unilateral y sin previo aviso a los jugadores. Todo ello, sin menoscabo de las disposiciones establecidas en el presente Contrato de juego y en las Normas específicas de cada Juego relacionadas con la suspensión de los Servicios de juegos.

4.1.15. Limitar, excluir o condicionar el acceso y/o, cuando proceda, la participación de los jugadores en los Servicios de juegos cuando, en opinión de la Sociedad, no se garantiza en su totalidad el uso correcto del Sitio Web o el uso de los Servicios por parte de dichos jugadores de acuerdo con las obligaciones y prohibiciones asumidas por estos.

4.1.16. Modificar unilateralmente y sin previo aviso, siempre que lo estime conveniente, la estructura y diseño del Sitio web, así como actualizar, modificar o eliminar la totalidad o parte de los contenidos o Servicios de juegos y las condiciones de acceso y/o uso, pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información.

4.1.17. Entablar acciones legales o judiciales que sean útiles para la protección de los derechos de la Sociedad, así como de terceros que presten Servicios de juegos o contenidos a través del Sitio web, siempre que sea oportuno.

4.1.18. Exigir una compensación derivada del uso inadecuado o ilícito de la totalidad o parte de los Servicios de juegos y de los contenidos proporcionados en el Sitio web.

4.1.19. Al quedar fuera del control de la Sociedad, ésta no es responsable de contenidos erróneos u obsoletos de sitios que no pertenezcan a la Sociedad. No tendrá validez toda aquella información incluyendo datos o promociones que no procedan de forma directa de los contenidos de la Sociedad.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL JUGADOR

5.1. El jugador declara, confirma y acepta que:

5.1.1. Es mayor de edad, tiene pleno control de sus facultades mentales y es capaz de asumir la responsabilidad de sus actos. También declara no ser un Jugador con prohibiciones según la descripción del presente Contrato de juego, ni actúa en nombre de un Jugador con prohibiciones ni sigue instrucciones de éste.

5.1.2. Todos los datos facilitados a la Sociedad durante el proceso de registro de jugador o, que se incluyan posteriormente, relativos a medios de pago, son ciertos, correctos y completos y coinciden con el nombre o nombres que aparecen en la tarjeta de crédito/débito u otras cuentas de pago que se utilicen para depósito o transferencia de fondos a su Cuenta de juego.

5.1.3. El jugador está obligado a comunicar de inmediato todo cambio o modificación que pueda producirse en los datos aportados a la Sociedad durante el proceso de registro como jugador, exonerando a ésta de toda responsabilidad derivada de este concepto.



The World's Biggest Online Casino

5.1.4. El jugador se compromete a no acceder a su Cuenta de juego si en cualquier momento posterior a la firma del presente Contrato de juego incurre en alguno de los casos que se detallan como Jugador con prohibiciones.

5.1.5. El jugador tiene la obligación de no utilizar como seudónimo o nombre de usuario cualquier término que pueda considerarse ofensivo o inmoral por otros jugadores y no utilizar palabras o expresiones que pueden considerarse una agresión verbal por otros jugadores o cuyo contenido sea de carácter calumnioso, injurioso o ilícito.

5.1.6. El jugador se compromete a no permitir la utilización del código de acceso y/o la contraseña de la Cuenta de juego del jugador a cualquier tercero y/o persona en la que se concentren las características específicas de Jugador con prohibiciones y a no participar en ningún juego siguiendo instrucciones de un Jugador con prohibiciones.

5.1.7. El jugador acepta no realizar transferencias a Cuentas de juego de otros jugadores.

5.1.8. El jugador es responsable de la seguridad de su registro y contraseña en su ordenador o desde el ordenador o terminal de acceso a Internet. El jugador es el responsable exclusivo en caso de uso inadecuado de su contraseña por un tercero por cualquier motivo, incluida la acción de un virus que haya infectado el ordenador de acceso a la Cuenta de juego. En tales casos, el jugador debe informar de inmediato a la Sociedad de cualquier intento de acceso ilegal de manera ilegítima o infracción de la seguridad del equipo de la que podría, o debería, tener conocimiento.

5.1.9. El jugador declara conocer, entender y aceptar el presente Contrato de juego, las Normas específicas de cada Juego, así como el programa o instrucciones de uso de los Servicios de juegos, y de los Bonos promocionales, según la descripción que figura en el Sitio web.

5.1.10. El jugador declara y acepta que es su responsabilidad exclusiva garantizar que los datos de sus apuestas y juegos sean correctos.

5.1.11. El jugador no debe desarrollar conductas que pudieran dañar la reputación de la Sociedad.

5.1.12. El jugador acepta no alterar el desarrollo normal de los Servicios de juegos. Debe, al utilizar los Servicios de juegos, adoptar un comportamiento que se fundamente en la honradez y el respeto por los demás participantes y la Sociedad.

5.1.13. El jugador declara de manera expresa que existe un riesgo de perder dinero al participar y/o utilizar los Servicios de juegos y se compromete a responder por completo por dichas pérdidas. El jugador declara y acepta que su uso de los Servicios de juegos se realiza bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad por lo que queda a su decisión personal e individual. En relación con sus pérdidas, el jugador no interpondrá ninguna reclamación contra la Sociedad o sus socios, consejeros, ejecutivos o empleados, todo ello sin menoscabo del ejercicio de sus derechos a presentar quejas y reclamaciones según lo establecido en la sección de Atención y Resolución de Reclamaciones.

5.1.14. El jugador acepta que al registrarse y utilizar los Servicios de juegos de la Sociedad deberá aportar cierta información personal (incluyendo, a título no limitativo, información relacionada con sus formas de pago). La Sociedad utilizará dichos datos de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos (en adelante "Reglamento General de Protección de Datos"), así como en virtud de la Política de Privacidad de la Sociedad.



The World's Biggest Online Casino

5.1.15. El jugador debe utilizar el Sitio web, los Servicios de juegos y el Software de la Sociedad cumpliendo íntegramente los términos y condiciones del presente Contrato de juego y la legislación española pertinente.

5.1.16. El jugador es responsable exclusivo del pago de los impuestos que se graven a los beneficios derivados de su participación y/o uso de los Servicios de juegos.

5.1.17. El jugador es responsable exclusivo de cualquier red de telecomunicaciones y servicios de acceso a Internet que utilice para acceder a los Servicios de juegos, así como con respecto a la obtención de las autorizaciones y permisos requeridos para su uso para la descarga del Software y la utilización de los Servicios de juegos.

5.1.18. El jugador declara actuar de buena fe a la hora de utilizar los Servicios de juegos y software con respecto a la Sociedad y el resto de jugadores que utilicen los Servicios de juegos. Sobre todo, el jugador está obligado a no recurrir a sistemas prohibidos de asistencia mediante inteligencia artificial (robots o bots). En caso de que la empresa cuente con algún indicio de que un jugador ha hecho un uso fraudulento de los Servicios de Juegos o Software de mala fe, o que haya intentado utilizar sistemas informáticos para alterar el desarrollo normal de los Servicios de juegos, la Sociedad puede cerrar la Cuenta de juego de dicho jugador y retener todos los fondos provenientes de ganancias de su Cuenta de juego de conformidad con las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones.

5.1.19. El jugador declara por el presente que el origen de los fondos depositados en la Cuenta de juego para el uso de los Servicios de juegos no es ilícito y que en ninguna circunstancia se van a utilizar los Servicios de juegos como sistema de depósito o de transferencia de dinero. Asimismo, el jugador acepta que no usará los Servicios de juegos para desarrollar cualquier actividad ilegal, ilícita o fraudulenta con arreglo a la normativa española para la prevención del blanqueo de capitales y, en particular, a la Ley 10/2010, de 28 de abril, sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Si la Sociedad sospecha que un jugador es, o ha sido, parte de una actividad fraudulenta, ilegal o detecte una conducta sospechosa en relación con actividades de blanqueo de capitales, o si el jugador procede de una manera que infrinja el presente Contrato de juego, su acceso a los Servicios de juegos puede ser cancelado de inmediato y/o bloquearse su Cuenta de juego. Todo ello, sin menoscabo de las acciones de investigación interna que pudieran llevarse a cabo por el Servicio de Reclamaciones de la Plataforma, o el ejercicio de las acciones legales a las que las partes puedan tener derecho. Los jugadores no deben depositar dinero obtenido por medios ilícitos.

5.1.20. Si se bloquea o cancela la Cuenta de Juego del jugador en las circunstancias mencionadas anteriormente, la Empresa podrá cancelar los beneficios procedentes de los fondos existentes en la Cuenta de Juego.

5.1.21. Además de cancelar su acceso a los Servicios de juegos y/o bloquear su Cuenta de juego, la Sociedad puede denegar que usted acceda a la totalidad de sus sitios web o servidores, así como a otros servicios que ésta preste. La Sociedad podrá informar al respecto a las autoridades españolas pertinentes y, en particular, al Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, así como a cualquier tercero interesado (empresas operadoras de tarjetas de crédito, proveedores de pagos electrónicos u otras instituciones financieras) facilitando su identidad y la actividad que sospeche ser ilegal, fraudulenta o inadecuada.

En dichos casos, el jugador debe colaborar plenamente con la Sociedad para investigar dichas actividades.

6. NORMAS DE PAGO

6.1. Puede participar en un Juego sólo si dispone de fondos suficientes para dicha participación en su Cuenta de juego.

6.2. El jugador puede depositar fondos utilizando varios métodos de pago, incluidos VISA, VISA Electron, Mastercard, Skrill, Euteller y Neteller, etc. No obstante, los métodos de pago que los jugadores pueden utilizar se establecen en la sección de la web denominada "Formas de pago" y sólo pueden utilizarse en las condiciones establecidas en dicha sección.

6.3. Una vez que se abra una Cuenta de juego y con anterioridad a que el jugador pueda apostar, o jugar, será necesario que éste realice un depósito.

6.4. Las formas de depósito que los jugadores pueden utilizar se establecen en la sección de la web denominada "Formas de pago" y sólo pueden utilizarse en las condiciones establecidas en dicha sección.

6.5. Antes de la primera retirada de fondos de la Cuenta de juego, la Sociedad solicitará la información y documentación relacionada con la identidad y lugar de residencia del jugador, así como la información necesaria para proceder a realizar la transferencia de fondos solicitada.

6.6. La Sociedad también puede solicitar la información adicional que considere necesaria para verificar el correcto destino de las cantidades retiradas en cualquier momento o en posteriores solicitudes de retirada de fondos, así como solicitar información de cualquier persona que no sea el jugador que realiza depósitos en la Cuenta de juego. Dicha documentación e información permitirá a la Sociedad verificar que los datos aportados durante el registro coinciden con los datos incluidos en esta documentación.

6.7. A no ser que exista incumplimiento y/o cancelación, la Sociedad no procederá a la transferencia de fondos solicitados hasta que haya verificado la documentación e información solicitada o si el titular de la Cuenta de juego no proporciona esta información o si los datos proporcionados no son correctos. La Sociedad no podrá retrasar de forma injustificada la revisión y validación de la documentación y, en caso de ser correcta la documentación, debe ordenar la forma de pago correspondiente a la transferencia de fondos dentro del plazo previsto legalmente.

6.8. Es responsabilidad del jugador notificar de inmediato a la Plataforma de Atención al Cliente de la Sociedad si se han transferido fondos a su Cuenta de juego por error. Si se produce dicha situación, el jugador se compromete a no disponer de dichos fondos en ninguna circunstancia, pudiendo la Sociedad retirar dichos fondos y anular o cancelar toda transacción que se lleve a cabo con estos.

6.9. No se aplicarán gastos o comisiones a las transacciones de depósito o retirada de fondos por parte de la Sociedad al jugador.

6.10. La cantidad mínima de depósito es de 10 €. No existen comisiones de procesamiento si utiliza un proveedor de servicios de pago que no sea Euteller. En caso de utilizar Euteller se cobra una comisión de procesamiento del 1,95%.

6.11. Los depósitos se procesan de inmediato, mostrándose el saldo actualizado en la Cuenta de juego de forma instantánea cuando se utiliza un proveedor de servicios de pago. Videoslots no asume responsabilidad por retrasos provocados por sus sistemas de pago o por retrasos provocados por terceros.

6.12. Las licencias otorgadas por la DGOJ exigen informar a los jugadores de lo que sucede a los fondos que mantenemos en su Cuenta de juego y asegurar que los fondos están protegidos en caso de insolvencia. Videoslots mantiene los fondos de jugadores separados de los fondos de la empresa en una cuenta designada para jugadores. Esto quiere decir que se toman medidas para proteger los fondos de jugadores, aunque no existe una garantía absoluta de devolución de la totalidad de los fondos. Así se cumplen los requisitos de la DGOJ para la separación de fondos de jugadores al nivel de protección media.

6.13. Videoslots podrá rechazar un pago a un titular de Cuenta de juego hasta verificar la identidad del titular de la Cuenta de juego.

6.14. Las retiradas de fondos de jugadores se realizan mediante el mismo método que los depósitos. Esto significa que, si un jugador efectúa su depósito con Skrill, la retirada se lleva a cabo a la misma Cuenta de juego de Skrill. Igualmente, las retiradas de una Cuenta de juego de Videoslots se pueden realizar mediante transferencia a una cuenta bancaria en nombre del titular de la Cuenta de juego, según las instrucciones del titular de la Cuenta de juego. Videoslots puede adoptar medidas de diligencia debida reforzada cuando se solicite un cambio en este sentido.

6.15. Los jugadores pueden efectuar retiradas tantas veces como deseen. Todas las retiradas son gratuitas sin importar cuantas veces desee retirar al día ni el importe de las retiradas. Videoslots no cobra ninguna comisión en retiradas mediante transferencia bancaria. No obstante, se recomienda que verifique con su banco si éste le impone algún tipo de comisión. Videoslots no se hace responsable de comisiones que se le apliquen, ya que es una situación que queda fuera de su control.

6.16. En la primera retirada, Videoslots recuperará la prueba de identidad del jugador y solicitará que se aporte documentación estándar de diligencia debida. Además, siempre que la cantidad acumulada de las retiradas realizadas por un jugador en el Sitio web supere los 2.000 €, Videoslots también llevará a cabo comprobaciones adicionales de diligencia debida, y si los documentos aportados han dejado de considerarse válidos, Videoslots puede solicitar al jugador que proporcione documentación adicional de diligencia debida antes de procesar la solicitud de retirada. En este caso Videoslots se pondrá en contacto con el jugador para que proporcione la documentación de diligencia debida como, por ejemplo, una copia del documento de identificación, comprobante de dirección y prueba de la titularidad del origen del depósito, sin necesidad de aportar información sensible y confidencial. Videoslots debe procesar la retirada una vez que se hayan recibido pruebas satisfactorias.

6.17. Si no se supera el límite indicado anteriormente, Videoslots procesará todas las retiradas en un plazo de 24 horas. Ahora bien, pueden existir situaciones en las que los patrones de juego de un jugador deban ser investigados antes de autorizar una retirada y en dichos casos el jugador reconoce que está previsto que se produzcan retrasos en el procesamiento de retiradas en ciertos casos y, por dichos motivos, es posible que Videoslots no se encuentre en condiciones de aportar una explicación sobre las razones por las que no se procesa una retirada de forma definitiva. Entre dichos casos se incluyen el fraude y las investigaciones contra el blanqueo de capitales por parte de Videoslots y de las autoridades competentes.

6.18. Videoslots se compromete a cumplir su política contra el blanqueo de capitales y se somete a la totalidad de la legislación y normativa aplicables. En consecuencia, Videoslots prohíbe las transferencias entre Cuentas de juego de distintos jugadores y prohíbe a los jugadores efectuar depósitos en un medio e intentar realizar retiradas a otro. Estos casos se abordan con gran sospecha



The World's Biggest Online Casino

y puede informarse a las autoridades al respecto. Estos casos, así como otras transacciones sospechosas, son motivo de presentación de informes a las autoridades.

6.19. Todos los depósitos efectuados a través de nuestro proveedor de pagos POLi sólo pueden retirarse a la misma cuenta bancaria desde la cual se originó el depósito, incluyendo también las ganancias. Si no fuera posible, se solicitará documentación de diligencia debida para verificar su identidad. Esto recibe un tratamiento de excepción a la norma.

6.20. Normas de transacciones de pagos y pagos fraudulentos:

- La Sociedad puede, según las condiciones de las Formas de pago, utilizar procesadores de pagos electrónicos de terceros y/o instituciones financieras para procesar los pagos realizados por los jugadores para su uso de los Servicios de juegos. El jugador acepta cumplir los términos y condiciones de dichos terceros.
- La Sociedad puede verificar el crédito de los jugadores mediante terceros que actúen como agencias de crédito, sobre la base de la información aportada por el jugador al efectuar el registro.
- Si la Sociedad sospecha, o ha corroborado, la existencia de pagos fraudulentos, incluido el uso de tarjetas de crédito robadas o cualquier otra actividad fraudulenta (incluido cualquier reembolso u otro tipo de pago denegado) relacionada con los medios de pago, la Sociedad puede bloquear la Cuenta de juego del jugador, devolver cualquier depósito y cancelar cualquier premio que obtenga el jugador. La Sociedad puede informar a cualquier autoridad o entidad financiera o de crédito competente acerca de cualquier pago fraudulento u otra actividad ilegal.
- La Sociedad no será responsable, en ninguna circunstancia, de cualquier uso sin autorización de las tarjetas de crédito del jugador, independientemente de que se haya informado de su robo o no.

7. NORMAS DE SEGURIDAD

7.1. Acceso clave

7.1.1. En el momento de efectuar el registro, el jugador debe escoger su código de acceso y contraseña. La longitud mínima de la contraseña será de ocho caracteres o dígitos, e incluirá al menos elementos de tres de los siguientes grupos: números, letras minúsculas, letras mayúsculas y otros símbolos y no podrá contener el nombre de usuario, el seudónimo, el nombre o apellidos o la fecha de nacimiento. En caso de pérdida u olvido de la contraseña, el jugador debe ponerse en contacto con la Plataforma de Atención al Cliente para recuperar su contraseña. Asimismo, la Sociedad bloqueará la Cuenta de juego si el jugador, tras 3 (tres) intentos en un periodo de 24 horas, no proporciona el nombre de usuario y contraseña correctos. En tal caso, el jugador debe ponerse en contacto con la Plataforma de Atención al Cliente para volver a activar la Cuenta de juego.

7.1.2. El jugador será responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña, así como la totalidad de las transacciones y movimientos de su Cuenta de juego. El jugador es el único y exclusivo responsable de la custodia de las claves y de su uso personal e intransferible, siendo responsable del



The World's Biggest Online Casino

uso, autorizado o no, por parte de terceros, y exonerando a la Sociedad de cualquier responsabilidad que pueda surgir de un uso realizado en nombre del jugador.

7.1.3. El jugador se compromete a no proporcionar ninguno de sus elementos de identificación (su contraseña y demás información relacionada con su Cuenta de juego) a otras personas, y a adoptar todas las medidas necesarias para mantenerlos en secreto.

7.1.4. El uso del código de acceso y contraseña o de la Cuenta de juego del interesado se entenderá que se realiza en su nombre, debiendo el jugador notificar inmediatamente a la Sociedad cualquier restricción de acceso, rectificación o cancelación que se produzca.

7.1.5. El jugador que disponga de nombre de usuario y contraseña se compromete a informar a la Sociedad de inmediato acerca de cualquier uso no autorizado de su contraseña o contraseñas y de cualquier otro incumplimiento de las condiciones de seguridad necesarias que puedan establecerse y, en cualquier caso, será el único responsable frente a la Sociedad y cualquier otra persona o entidad del mal uso derivado de la utilización de su contraseña o contraseñas.

7.1.6. El jugador reconoce que el uso del código de acceso y/o contraseña, o de la Cuenta de juego del interesado por parte de un Jugador con prohibiciones con autorización del jugador, así como la participación de éste en un juego siguiendo las instrucciones de un Jugador con prohibiciones, puede constituir una actuación ilícita en virtud de la legislación española. Se podría informar de dichas infracciones a la autoridad competente, permitiendo a la Sociedad resolver de forma unilateral el presente Contrato de juego.

7.1.7. La Sociedad podrá implantar los correspondientes sistemas automatizados para analizar si la Cuenta de juego está operada por un robot y/o sistemas automatizados.

7.1.8. El jugador no puede acceder al Sitio web utilizando la contraseña o contraseñas de otro jugador, ni obtener, utilizar o difundir información personal de otros jugadores. Estas acciones pueden ser constitutivas de acción ilegal por parte del jugador, con las posibles consecuencias jurídicas que puedan derivarse.

7.1.9. Videoslots apoya la estricta confidencialidad relativa a todas las relaciones con un titular de Cuenta de juego. Los datos serán divulgados si los requiere la autoridad reguladora, el juez u otra autoridad pública, y/o en el caso de que un titular de Cuenta de juego infrinja las normas de Videoslots, dichos datos pueden ser comunicados a terceros a efectos de investigación.

7.1.10. El Titular de la Cuenta de juego escoge una contraseña y nombre de jugador. Es responsabilidad del Titular de una Cuenta de juego no compartir esta información. Si el Titular de la Cuenta de juego tiene razones para creer que otras personas han tenido conocimiento de esta información, el Titular de la Cuenta de juego debe ponerse en contacto de inmediato con el Servicio de Atención de Videoslots para que se le emita una nueva contraseña.

7.1.11. Es posible que, de forma ocasional, los depósitos de tarjeta se declinen de manera total y/o parcial con sujeción a ciertos sistemas de seguridad gestionados en colaboración con un Proveedor de Servicios de Pago y/o una Institución Financiera. Dichas medidas de seguridad pueden declinar tarjetas legítimas que, no obstante, no se puedan procesar en un momento específico. El personal de Videoslots no controla dichos sistemas, ni tiene conocimiento de los motivos por los que se declinan algunos depósitos.

7.1.12. Videoslots puede solicitar documentos que verifiquen la identidad y/o autorización de uso de una tarjeta específica y/u otros datos proporcionados por el Titular de la Cuenta de juego con anterioridad a expedir depósitos y/o retiradas. Esta situación puede provocar ligeros retrasos.

7.1.13. Es ilegal el uso o mala utilización de un error en el software de juego proporcionado a través de cualquier software que ofrezca Videoslots. Videoslots debe tomar todas las medidas necesarias si se produce un uso y/o mala utilización de virus por parte de un jugador como, por ejemplo, el bloqueo de la Cuenta de juego del jugador, retención de sus fondos y, en última instancia, la iniciación de acciones legales.

7.1.14. Sólo se puede utilizar un bono por domicilio/dirección IP. En caso de mala utilización de un bono, dicho bono se cancelará.

7.1.15. Videoslots puede cancelar, anular o ajustar cualquier transacción y/o cancelar fondos provenientes de ganancias por cualquier: fallo técnico, "error manifiesto", Fuerza mayor; Infracción de los términos y condiciones; Colusión y/o acción penal.

7.1.16. Videoslots no reconoce ni acepta responsabilidad de ningún tipo por daños a jugadores de Casino y/o a terceros provocados directa y/o indirectamente por:

- Fallo técnico, Error manifiesto, Fuerza mayor y/o el resultado de un juego de casino y/o situación similar;
- Incumplimiento de los Términos y Condiciones;
- Colusión y/o acciones penales;
- Riesgo y pérdida financiera; y/o
- Acciones legales y financieras y/u otros remedios que se asuman contra el Participante y/o un tercero.

8. SUSPENSIÓN Y CIERRE DE CUENTA DE JUEGO POR CONDUCTA FRAUDULENTA

8.1. La Empresa podrá suspender o cerrar una Cuenta de Juego, prohibir el juego al jugador y retener todos sus fondos, cuando existan indicios de fraude en la Cuenta de Juego por participar en actividades fraudulentas como el uso de tarjetas de crédito o números de cuenta robados o falsificados, uso de su registro de jugador por parte de terceros, partes perjudicadas posiblemente vinculadas, prácticas colusorias (como el *chip dumping*), uso de errores del sistema (como apuestas tardías o *late betting*), uso contrario al establecido en las Condiciones Particulares de los bonos promocionales para el uso de los mismos, falsificación y envío de documentos falsificados, robados o inapropiados.

8.2. En los casos a los que se hace referencia en la sección anterior, el jugador tendrá a su disposición el servicio de reclamaciones de la Sociedad para resolver estos asuntos.

8.3. El acceso a la Cuenta de juego por parte del jugador y la retirada del saldo activo quedarán restringidos durante el periodo de investigación correspondiente por parte de la Sociedad.

8.4. En el caso de que la Sociedad sospeche que el jugador ha actuado de forma colusiva o fraudulenta al utilizar los servicios, la Sociedad puede suspender al jugador hasta aclararse la incidencia.

8.5. Si la Sociedad dispone de suficientes pruebas para poder considerar demostrado que el jugador ha incurrido en fraude, colusión o ha puesto a disposición de terceros su propia Cuenta de juego o los bonos promocionales a su disposición, la Sociedad puede ofrecer al jugador presentar sus alegaciones y, tras revisión del caso en su totalidad, si la Sociedad sigue considerando que el jugador ha incurrido,

o está a punto de incurrir, en fraude, colusión o ha puesto a disposición de terceros su propia Cuenta de juego o los bonos promocionales a su disposición, ésta puede de forma unilateral resolver el Contrato de juego y cerrar la Cuenta de juego, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.2 del Real Decreto, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.

8.6. En los casos a los que se hace referencia en el párrafo anterior, la Sociedad puede denunciar dichos actos, junto con las pruebas que se recopilen, ante la DGOJ y, cuando proceda, ante otras autoridades pertinentes de cualquier orden.

9. WEEKEND BOOSTER

9.1. Al abrir una Cuenta de juego con Videoslots, Usted acepta acumular un 0,5 % de las ganancias de los juegos en los que haya participado (que incluyen Vídeo tragaperras, Tragaperras, Botes y Casino en directo) la semana anterior para guardarlo aparte del saldo de la Cuenta de jugador y para que constituya su Weekend Booster. El saldo del Weekend Booster puede encontrarse en el subapartado "Mi Weekend Booster" del apartado "Mi Perfil" de su Cuenta de jugador. El dinero guardado en "Mi Weekend Booster" no se considera parte de su saldo disponible (ya que se separa del saldo de su Cuenta de jugador) a menos que decida renunciar a esta opción después de inscribirse.

9.2. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento después de inscribirse renunciando a la opción de Weekend Booster. Una vez que renuncie, el importe de Weekend Booster acumulado del periodo aplicable anterior se transferirá a su saldo disponible. Puede encontrar la opción de renuncia al Weekend Booster en el subapartado "Mi Weekend Booster" del apartado "Mi Perfil" de su Cuenta de jugador. Una vez que renuncie dejará de acumularse el Weekend Booster y todas las ganancias se transferirán directamente al saldo de su Cuenta de jugador.

9.3. Si se ha procedido al cierre o exclusión de su Cuenta de Jugador por Videoslots o por usted mismo, el Weekend Booster acumulado se transferirá a su Cuenta de Jugador y estará sujeto a los términos y condiciones aquí establecidos.

9.4. Encontrará más información sobre el Weekend Booster [aquí](#)

10. INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS DE JUEGOS

10.1. Videoslots no es responsable de periodos de inactividad, interrupciones de servidores, retrasos o perturbaciones técnicas o políticas del desarrollo de los Servicios de juegos. Sólo se pueden efectuar devoluciones a criterio exclusivo de la dirección.

10.2. Videoslots no aceptará ninguna responsabilidad por daños o pérdidas que se considere o se suponga que han surgido del Sitio web o sus contenidos, o en relación con los mismos; incluyendo, a título no limitativo, retrasos o interrupciones en el funcionamiento o transmisión, pérdida o corrupción de datos, fallo de comunicación o líneas, uso indebido por parte de cualquier persona del Sitio web o sus contenidos o cualquier error u omisión en sus contenidos.

10.3. Se anulan todas las apuestas en caso de mal funcionamiento del sistema de Casino.

10.4. En caso de iniciarse un juego y éste se interrumpa por un fallo del sistema, Videoslots devolverá al jugador la cantidad apostada en el juego acreditando dicha cantidad en la Cuenta de juego del interesado o, si dicha Cuenta de juego ha dejado de existir, abonando dicha cantidad al jugador de una manera que se apruebe; y si el jugador tiene crédito acumulado en el momento de la interrupción



The World's Biggest Online Casino

del juego, acreditará en la Cuenta de juego del interesado el valor monetario de dicho crédito o, si dicha Cuenta de juego ha dejado de existir, abonará dicha cantidad al jugador de una manera que se apruebe.

10.5. En caso de error en la publicación de probabilidades o de la cantidad a abonar, Videoslots notificará al jugador el error, anulando todas las apuestas y cancelando las ganancias. Videoslots tratará de situar a todas las partes directamente afectadas por dicho error en la posición que ocupaban con anterioridad a que se produjera el error.

10.6. Videoslots no será responsable del mal funcionamiento del dispositivo de juegos ni de los intentos por parte del jugador de participar en los Servicios de juegos con métodos, medios o formas cuyo uso no tenga previsto Videoslots. Videoslots se reserva el derecho a cancelar la Cuenta de jugador del Jugador por cualquier razón y a emitir el saldo de la Cuenta de jugador del Jugador en el momento de dicha cancelación, según proceda y de conformidad con estos Términos y Condiciones.

11. IDIOMA, ERRORES, CONTROL DE DATOS Y BLANQUEO DE CAPITALS

11.1. El presente Contrato está regido por los Términos y Condiciones Generales de Videoslots según se publiquen en el Sitio web en español. Las traducciones a otros idiomas se realizan de buena fe como servicio. No obstante, en caso de ambigüedad entre la versión española y una traducción, deberá prevalecer la versión en español sobre cualquier traducción.

11.2. Es responsabilidad del jugador asegurar que los detalles de toda transacción son correctos. Videoslots no se responsabiliza de cualquier error o cualquier información anticuada, incorrecta o incompleta.

11.3. Videoslots no asumirá responsabilidad por:

- la transmisión y/o recepción de datos y/o información de Internet
- todo mal funcionamiento de la red que evite el buen desarrollo de un juego, fallos del material de recepción o del circuito de comunicaciones
- pérdida de datos
- daños provocados por virus, software informático pernicioso, fallo de índole técnica
- daños provocados en el material del jugador
- fallos que eviten o limiten la posibilidad de participar en un juego, o fallos que hayan provocado daños en el sistema del jugador
- la conexión al Sitio web y la participación de los jugadores en un juego se lleva a cabo bajo la responsabilidad de los mismos.

11.4. Videoslots revelará datos personales cuando se lo solicite una autoridad legislativa y/o en virtud de una disposición legal incluida en la legislación vigente. Para detectar fraudes y a efectos de llevar a cabo un control, usted acepta que Videoslots puede transferir sus datos personales a terceros, incluyendo los denominados proveedores de servicios AVS y demás socios. Además, Videoslots podrá revelar datos personales a los correspondientes receptores cuando Videoslots tenga fundamentos razonables para sospechar que existen irregularidades relacionadas con una Cuenta de juego de Videoslots.

11.5. Normativa de Prevención del blanqueo de capitales. Videoslots trabaja de manera continuada para evitar el blanqueo de capitales. Existen distintas herramientas para evitar el blanqueo de capitales:



- Verificación de jugadores mediante Verificación Móvil ZignSec; una herramienta de seguridad tanto para Videoslots como para el jugador. Todos los jugadores deben verificar su teléfono móvil al efectuar el registro.
- Toda retirada debe realizarse a través del mismo canal de pagos utilizado para el depósito.

Toda sospecha de actividad de blanqueo de capitales será sometida a investigación, actuándose de inmediato en consecuencia.

12. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

12.1. Además del artículo 11.3 de los presentes Términos y Condiciones, la Sociedad puede interrumpir el acceso al Sitio web, así como la prestación de la totalidad o cualquiera de los Servicios de juegos que se ofrecen en éste en cualquier momento y sin notificación previa, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, control o mantenimiento, por fallos del suministro eléctrico o por otro motivo que surja, sin que el jugador pueda exigir a la Sociedad la devolución de la cantidad correspondiente a participaciones y apuestas que se hayan formalizado correctamente con anterioridad.

12.2. En caso de interrupción de los Servicios de juegos por el mal funcionamiento de sus sistemas, la Sociedad debe devolver al jugador en su Cuenta de juego exclusivamente el importe de su participación en los Servicios de juegos cuyo desarrollo se vea afectado por dicha interrupción, debiendo el jugador acreditar previamente el importe de la participación o apuesta realizada en caso de que esta información, por razones técnicas o de otra índole, no estuviera disponible, o accesible por parte de la Sociedad.

12.3. La Sociedad no es responsable de pérdidas o daños al software o hardware del jugador derivados del acceso al Sitio web o del uso de los Servicios de juegos o aplicaciones incluidas en éste, a no ser que dichos daños vinieran provocados por causas atribuibles directamente a la Sociedad.

12.4. Videoslots no es responsable de forma contractual por agravios (incluyendo negligencia) o pérdidas empresariales, incluyendo la pérdida de información, beneficios, ganancias, empresas, oportunidades, fondos de comercio, reputación o interrupciones empresarias, entre otros, ni responsables por el uso de los Servicios de juegos o del Sitio web.

12.5. Tampoco será responsable en caso de interrupciones en el Servicio de juegos, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas que escapen del control de la Sociedad, y/o debido a una actuación fraudulenta o negligente de los jugadores y/o causas de fuerza mayor o ajenas a la Sociedad.

12.6. La Sociedad no garantiza que el contenido de su Sitio web sea adecuado o esté disponible fuera de España. En caso de que la totalidad o parte de los contenidos del Sitio web se considere ilegal en países que no sean España, quedará prohibido su acceso y uso por parte de los jugadores, y en caso de que esto ocurra, será exclusivamente bajo la responsabilidad de los jugadores, quedando estos obligados al cumplimiento de las leyes nacionales aplicables.

12.7. La oferta de Servicios de juegos de la Sociedad a través de cualquiera de sus portales web no está dirigida a aquellos países en los que esté prohibido o sea ilegal el juego, sea necesaria una licencia adicional a la que la Sociedad dispone en este momento o esté restringida la publicidad de juegos.

12.8. Debido al carácter global de Internet y por la ausencia de fronteras en el ciberespacio, la Sociedad no puede restringir técnicamente el ámbito territorial de su oferta de servicios. No obstante,

el acceso de jugadores extranjeros a los servicios que presta la Sociedad a través de sus portales web puede limitarse en el caso de que se establezcan restricciones al juego que eviten el uso de Servicios de juego, o eviten el acceso a ofertas de dichos servicios, a extranjeros por parte de la Administración del país correspondiente.

12.9. El uso que se puede realizar de los Servicios de juegos, la información y contenidos que aparecen en el Sitio web y/o el acceso a otras páginas web de terceros mediante enlaces o "enlaces" que aparezcan en el Sitio web se puede llevar a cabo bajo la responsabilidad exclusiva de aquellos que lleven a cabo este tipo de actos, sin que la Sociedad sea responsable en ningún caso de los daños que puedan derivarse de dichos usos o actividades, ni de aquellos otros que puedan deberse a falta de veracidad, exactitud, integridad y/o naturaleza oportuna del contenido transmitido, divulgado, almacenado, puesto a disposición o recibido, obtenido o con acceso a través del Sitio web, ni por el contenido aportado u ofrecido por terceras partes o entidades.

12.10. La Sociedad tratará, en la medida de lo posible, de actualizar y rectificar la información alojada en el Sitio web que no cumpla las mínimas garantías de veracidad.

12.11. La Sociedad no es responsable de errores de seguridad que puedan producirse debido al uso de versiones no actualizadas de navegadores, o de las consecuencias que pudieran derivarse del mal funcionamiento del navegador, ya sea por configuración inadecuada, presencia de virus informáticos o cualquier otra causa más allá del control de la Sociedad.

12.12. En caso de errores en el sistema de comunicación, software pernicioso o virus relacionados con la instalación de la Cuenta de juego u otros elementos de los Servicios de juegos que provoquen la pérdida de información del jugador o cualquier otro daño a su equipo o Software, la Sociedad no asumirá ningún tipo de responsabilidad y puede anular todos los Servicios de juegos en cuestión y de tomar cualquier medida para corregir dichos errores.

12.13. La Sociedad no está obligada a presentar sustituciones de la red y/o de sistemas o servicios similares.

12.14. La Sociedad no se hace responsable de cualquier acción u omisión del proveedor de Internet, o de terceros, a los que el jugador haya contratado sus servicios de acceso al servidor que aloja el Sitio web.

12.15. En general, el jugador acepta que, en caso de que el Software o los juegos no funcionen adecuadamente por, entre otras causas, un retraso o interrupción en la operación o transmisión, cualquier pérdida o daño a la información o comunicación o fallo en la línea, cualquier mal uso por parte de una persona del Sitio web o sus contenidos, o cualquier error u omisión del contenido o cualquier otro factor que quede fuera del control de la Sociedad.

12.16. A su vez, si se produce alguna de las incidencias especificadas en la sección anterior:

- La Sociedad no asumirá responsabilidad por ninguna pérdida, entre las que se incluye la pérdida de beneficios, que pueda producirse; y
- Si dicho error provoca un aumento de beneficios a pagar o pagados al jugador, éste no tendrá derecho sobre dichas ganancias devengadas por el aumento en cuestión. En dichos casos, el jugador debe informar de inmediato a la Sociedad acerca de dicho error y debe abonar a la Sociedad la cantidad acreditada a su Cuenta de juego por error (siguiendo las instrucciones que la Sociedad proporcione al jugador).



The World's Biggest Online Casino

12.17. El mal uso por parte de un jugador derivado de la utilización de los Servicios de juegos o del Sitio web (incluidas, a título no limitativo, las apuestas fuera de plazo o apuestas con cuotas incorrectas) será considerado actuación fraudulenta. En estos casos, se pueden tomar todas las medidas necesarias para evitar o detener este mal uso, incluyendo el bloqueo de la Cuenta de juego del jugador en cuestión, la congelación de sus fondos y la retención y/o cancelación del pago de la totalidad o parte de los beneficios resultantes directa o indirectamente de dicha irregularidad, sin menoscabo del ejercicio de las acciones necesarias para recuperar las sumas obtenidas por el jugador de forma indebida.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES

13.1. Videoslots valora su integridad y su privacidad enormemente. Solo recogemos la información realmente necesaria para nuestra operativa y la protegemos con la tecnología más avanzada.

13.2. Le rogamos que lea nuestra Política de Privacidad [aquí](#) y nuestra Política de Cookies [aquí](#) para entender mejor el tratamiento que le damos a su información personal y el uso que hacemos de las cookies en el Sitio web de Videoslots.

14.SALA DE CHAT

14.1. En Videoslots hay disponibles salas de chat que ofrecen competiciones. En nuestras salas de chat está previsto que nuestros jugadores se traten con respeto. Deseamos que nuestros jugadores se sientan cómodos y felices de poder conversar con otros jugadores que piensan de forma similar. Al acceder a la sala de chat de Videoslots usted acepta los siguientes términos y condiciones:

- respetar a los compañeros de conversación
- no aceptamos un lenguaje amenazante, abusivo o vulgar, esto incluye los comentarios racistas y anti-religiosos;
- evitar amaños entre jugadores;
- el idioma del chat es el español, por lo que no debe utilizarse ningún otro idioma;
- tenga en cuenta que todos los mensajes que publique se registran y almacenan, por lo que en cualquier momento podemos hacer un seguimiento de sus publicaciones desde su inscripción;
- los jugadores pueden no aceptar el intercambio de fondos;
- los jugadores no deben aceptar el resultado de la competición para ayudar a otro a ganar el premio de la competición;
- no se permite que los jugadores hagan publicidad de ningún tipo.

14.2. Se puede desactivar por parte del administrador del sitio los privilegios de chat a los jugadores que no sigan nuestras normas y condiciones de forma temporal o permanente.

14.3. Tenga en cuenta que las salas de chat están moderadas y que todas las conversaciones son registradas y que cualquier conversación sospechosa será comunicada a las autoridades competentes. La Sociedad puede eliminar en cualquier momento una sala de chat.

14.4. Tenga en cuenta que la mejor manera de responder a ataques verbales es ignorarlos. No caiga en la tentación de actuar también de forma abusiva ya que podría conllevar su exclusión del chat.

14.5. Los jugadores también pueden ponerse en contacto con la Plataforma de Atención al Cliente a través de la función de chat en vivo. En tal caso los jugadores deben dirigirse al personal con cortesía.

Se comunicará todo comportamiento ofensivo o abusivo, pudiendo Videoslots cerrar su Cuenta de juego de inmediato por dicha conducta censurable.

15. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE JUEGO

15.1. Sin menoscabo de las causas de resolución que se indican anteriormente en los presentes Términos y Condiciones, la Sociedad podrá resolver el presente Contrato de juego por las circunstancias que se describen a continuación:

- Incumplimiento del presente Contrato de juego por parte de un jugador.
- Infracción por parte de los jugadores de una legislación o los derechos de un tercero.
- El uso directo o indirecto de los Servicios por parte de Jugadores con prohibiciones.
- El uso de los Servicios de juegos, del Sitio web o del Software por parte del jugador u otra persona que acceda a estos utilizando su nombre de usuario, con o sin autorización de usted.
- Cualquier otro uso de la Cuenta de juego que se considere fraudulento según las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones.

15.2. El jugador será responsable frente a la Sociedad de los daños, pérdidas y gastos, incluyendo gastos de defensa legal y cualquier otro gasto posible, derivados de dichas infracciones.

15.3. Sin menoscabo de las reclamaciones o acciones legales que la Sociedad pueda tomar por los incumplimientos mencionados, si la Sociedad tiene pruebas suficientes para sospechar que el jugador ha incumplido los Términos y Condiciones del presente Contrato de juego, la Sociedad puede cancelar la apuesta o las apuestas afectadas y retener las ganancias y/o premios, así como cualquier otro saldo positivo que exista en la Cuenta de juego del jugador, hasta que, cuando corresponda, se resuelva la disputa por dicha infracción.

15.4. En caso de infracción de alguna de las obligaciones del presente Contrato de juego, la Sociedad puede bloquear todas las Cuentas de juego abiertas en cualquier otro sitio web de la Sociedad. La Sociedad no abonará ningún premio, devolviéndose el saldo de la Cuenta de juego del jugador de conformidad con los Términos y Condiciones aplicables.

16. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

16.1. La resolución de incidencias, quejas y reclamaciones relacionadas con los Servicios de juegos que ofrece la Sociedad se efectuará según las disposiciones del enlace Servicio al Cliente y Resolución de Reclamaciones. (<https://www.videoslots.es>)

16.2. El jugador puede interponer una reclamación siempre que lo desee. Para ello, puede escribir un mensaje de correo electrónico a la dirección es.support@videoslots.com o enviar un correo postal a Avenida Jaime III, 1, Primera Planta, 07012, Palma de Mallorca, Islas Baleares.

16.3. El jugador puede presentar su reclamación en un periodo de tres (3) meses desde la fecha de la transacción, decisión o incidencia que diera origen a dicha reclamación. La reclamación siempre recibirá la obligatoria respuesta de la Sociedad, en un plazo máximo de un (1) mes desde la recepción de ésta. El jugador debe indicar en su reclamación su nombre de usuario y el Identificador de la apuesta por la que desee reclamar. La reclamación será transferida de forma interna a la persona apropiada. Si su reclamación continúa sin resolverse pasado un (1) mes, entonces Videoslots deberá:

- Escribirle explicando la decisión final.
- Resolver que es el final del proceso interno de reclamaciones.



- Bajo su propia discreción, mostrarle los pasos necesarios sobre cómo presentar una reclamación ante un organismo independiente y libre de Solución Alternativa de Conflictos.

16.4. El jugador debe comprobar el procedimiento de reclamación establecido en las reglas de cada juego en particular.

16.5. La Sociedad no tolerará ningún comportamiento amenazador, dañino, abusivo o violento por parte del jugador hacia ninguno de los empleados de Videoslots. En caso de que el jugador se comporte así (cuya determinación se efectúa a criterio de Videoslots), la Sociedad puede suspender y/o cerrar su Cuenta juego, y/o tomar las medidas que considere pertinente de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y la legislación y normativa aplicables.

16.6. En el supuesto de que existan discrepancias respecto al contenido exacto de una apuesta, jugada, pronóstico o transacción, el jugador y la Sociedad aceptan como definitivo el registro de operaciones de juego y transacciones económicas que hayan sido capturadas en el Sistema de Control Interno de Videoslots.

16.7. En aquellos eventos en los que el organizador no emita de forma pública y segura el resultado del evento o el aspecto del objeto del evento de apuestas, el resultado será determinado por la Sociedad sobre la base de pruebas escritas, gráficas, testimonios, etc., que estén disponibles y con acceso preferible desde fuentes públicas.

17. RECLAMACIONES

17.1 Si no se consigue alcanzar un acuerdo después de que el proceso de reclamaciones internas se haya agotado entre el jugador y Videoslots, entonces el jugador podrá referir su reclamación al correspondiente proveedor de Solución Alternativa de Conflictos según se indica a continuación:

JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO, con dirección registrada en Calle del Príncipe Vergara, nº 54, Madrid, 28006, España.

portal: <http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/seccion/JAN.htm>.

17.2. Igualmente, el jugador puede presentar una reclamación en el sitio web de resolución de reclamaciones en línea de la Comisión Europea <http://ec.europa.eu/odr>.

17.3. Asimismo, si el jugador no está satisfecho con la respuesta dada por Videoslots o si ha transcurrido un mes desde la presentación de la reclamación sin que Videoslots le haya comunicado al jugador su decisión, el jugador podrá presentar una reclamación ante la DGOJ, en cuyo caso ésta dará respuesta a la reclamación en el plazo máximo de dos (2) meses. La reclamación podrá presentarse a través de la sede electrónica de la DGOJ, en el formulario “Reclamaciones en materia de juego”, o por correo postal en la siguiente dirección:

C/ Atocha, 3, MADRID 28012, España
Teléfono: 91.571.40.80

18. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

18.1. Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación española.

18.2. Las partes aceptan que todo litigio, controversia o reclamación derivada o relacionada con el Contrato de juego y los presentes Términos y Condiciones, o con el incumplimiento, resolución o



The World's Biggest Online Casino

invalidez de los mismos, deben someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles. En este sentido, el jugador podrá acudir al tribunal competente por razón de su domicilio.