

## Juego Responsable

Betway tiene el firme compromiso de hacer todo lo posible para proporcionar a sus clientes la mejor experiencia online, al mismo tiempo que reconoce que el juego puede causar problemas a una minoría de clientes. Debe jugar por diversión y nunca para hacer dinero o escapar de sus problemas. El juego puede ocasionar ciertos riesgos como problemas físicos, mentales o económicos. Queremos que haga un buen uso de nuestra plataforma, por ello debe estar siempre al tanto de la cantidad de dinero y tiempo que emplea jugando. Rogamos se familiarice con las herramientas de juego responsable a su disposición para ayudarle a minimizar cualquier potencial riesgo vinculado al juego.

Para garantizar que disfruta de su juego de forma segura y por tanto lo controla, promovemos el Juego Responsable y ofrecemos varias medidas para garantizar la seguridad de nuestros clientes.

Llame al número de teléfono que le mostramos a continuación para escuchar una lista completa con información sobre las herramientas de Juego Responsable que ofrecemos: 800 30 00 98.

## Proceso de registro

Para jugar en Betway, debe Usted introducir sus datos personales durante el proceso de registro de Cliente. Tales datos personales incluyen, sin limitación: Nombre, Apellidos, Fecha de Nacimiento, DNI/NIE, Dirección postal, etc.

Betway no acepta Clientes que no sean residentes en España.

Para llevar a cabo el registro de su cuenta de Cliente, Betway

- verifica que no figura Usted en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ)
- comprueba los datos identificativos suministrados bien a través de la herramienta del Sistema de Verificación de la Identidad de los participantes de la DGOJ o mediante otros sistemas de terceros o métodos de verificación alternativos, y
- verifica, a través de una comprobación de los documentos, los datos proporcionados por Usted.

Entre los documentos de identificación aceptables se incluyen, sin limitación:

- DNI, NIE, pasaporte o carné de conducir;
- copia reciente de una factura que confirme su residencia, como una factura de la luz, el teléfono, etc. (importante: la factura debe ser de los últimos 6 meses);
- copia reciente de un extracto de cuenta bancaria/de (tarjeta de) crédito/débito (nota: el extracto de cuenta debe estar relacionado con un método financiero utilizado y corresponder a los últimos 3 meses).

El proceso de registro para su cuenta de Cliente es como sigue:

- Mientras su identidad no haya sido validada en el Servicio de Verificación de la Identidad de los participantes de la DGOJ o en cualquier otro servicio de verificación de la identidad, no podrá Usted participar en los Juegos ni llevar a cabo depósitos o retiradas.
- Una vez esté Usted correctamente identificado mediante cualquier sistema de verificación de la identidad y quede pendiente la comprobación de los documentos, podrá Usted

depositar hasta un límite conjunto de 150 euros y participar en los Juegos, pero no podrá retirar los premios, independientemente de su importe o su naturaleza.

- Una vez esté Usted identificado correctamente mediante la comprobación de los documentos, podrá Usted participar en los Juegos y llevar a cabo depósitos y retiradas. A partir de ese momento, el estado de su cuenta de juego será “activo”.

## Protección de menores

Dado que ya se puede acceder a Internet sin problemas desde muchos hogares del mundo, la responsabilidad de los juegos de azar en línea recae sobre la supervisión de los padres. Con el fin de garantizar la seguridad de los menores en la red, Betway fomenta entre sus clientes el uso de software de filtrado para evitar que éstos tengan acceso a material en línea no adecuado. La participación en juegos de menores no es sólo ilegal, sino que puede llevar a problemas de ludopatía y provocar que menores sin supervisión paterna contraigan deudas de juego de cantidades considerables.

Betway intenta proteger a las personas vulnerables y a los menores de edad. Cualquier persona menor de 18 años tendrá impedido el registro en nuestra plataforma de juego. Nuestras implementaciones técnicas aseguran que los menores no se puedan registrar en nuestra página web. Sin embargo, en el caso de que un menor pudiese registrarse en nuestra página usando datos falsos, el menor no podrá participar en nuestra oferta de juego.

### Consejos para los padres:

- No dejes el ordenador desatendido mientras se esté ejecutando el software del casino.
- Proteja el programa del casino con contraseña.
- No permita que personas menores de 18 participen en ninguna actividad relacionada con juegos de azar.
- Mantenga su número de cuenta del casino así como las tarjetas de crédito, fuera del alcance de los niños.
- No guarde las contraseñas en su ordenador. Anótelas aparte mejor.
- Limite el tiempo que los menores pasan navegando por Internet y utilice programas para evitar que éstos accedan a material inadecuado.
- Puede usar sistemas de control parental como [Cyber Sitter](#) o [Net Nanny](#) como forma de prevención de acceso a páginas de juego por menores. Tenga en cuenta que estas plataformas no son gratuitas y generan un coste.

## Cuestionario NODS para detectar problemas de juego

Si desea evaluar si debe modificar su comportamiento con respecto al juego o si debe buscar ayuda haga clic aquí.

Si usted o algún conocido tiene problemas con el juego, considere la opción de pedir ayuda a alguna de estas organizaciones:

- Fejar – [fejar.org](http://fejar.org)
- Jugadores anónimos – [jugadoresanonimos.org](http://jugadoresanonimos.org)

- Gambling Therapy – [gamblingtherapy.org/es](https://gamblingtherapy.org/es)

JugarBien ofrece un mapa interactivo mostrando las instituciones y/o asociaciones que ofrecen ayuda para problemas relacionados con los juegos de azar. Haga clic [aquí](#) para encontrar la institución del Sistema Nacional de Salud a la que puede dirigirse en función de su residencia.

## Verificaciones de Identidad

### Residentes en España

En el caso de residentes en España, la verificación de sus datos se realizará de modo automático utilizando el Servicio web de Verificación de Jugadores proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego.

Si los datos aportados en el formulario de registro coinciden con los del Servicio web de Verificación de Jugadores, se procederá a la apertura automática de su registro de usuario.

Para verificar la identidad es necesario introducir los siguientes datos:

- Número de DNI o NIE
- Nombre completo: nombre, 1º apellido y 2º apellido
- Fecha de nacimiento

Importante: los datos deben introducirse exactamente como aparecen en el DNI o NIE.

Si los datos aportados no coinciden con los del Servicio web de Verificación de Jugadores, se le solicitará revisar y corregir los datos aportados. Si continúan sin poder ser verificados, no se podrá proceder a la apertura del registro de usuario.

### Residentes fuera de España

Actualmente, Betway no acepta jugadores no residentes en España.

Los datos que solicitemos se utilizarán únicamente para verificar su identidad, ya que se trata de un requisito legal para su protección y para la nuestra. Si desea realizar alguna consulta sobre nuestras verificaciones de identidad, no dude en ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento.

En caso de que comparta el ordenador con familiares o amigos que no tengan la edad legal de participación en nuestros juegos y desee restringir su acceso a esta página, haga clic [aquí](#) para registrarse en esta compañía de filtrado de páginas web.

## Contrato de Juego y Política de Privacidad

Para jugar en Betway es requisito legal que cuando abra una cuenta acepte el Contrato de Juego y envíe sus datos personales. Betway se compromete a proteger la privacidad de sus jugadores y a asegurar que sus datos personales permanecen seguros y protegidos. Para más información, consulta nuestra [Política de privacidad](#).

## Límites de depósitos

En cumplimiento con la normativa española, al registrarse en Betway automáticamente se implementan en su cuenta los siguientes límites de depósito:

- Diario – límite de depósito máximo: 600 €
- Semanal - límite de depósito máximo: 1500 €
- Mensual - límite de depósito máximo: 3000 €

Sus límites de depósito pueden disminuir, aumentar o ser eliminados en caso de que usted lo solicite. Para ello, haga clic en la pestaña 'Límites' en las herramientas de juego responsable:

- si desea disminuir o aumentar sus límites, introduzca los nuevos límites en la sección "Límites de depósito"
- si desea eliminar los límites de su cuenta, haga clic en 'Eliminar todos los límites predeterminados'

Para aumentar o eliminar sus límites de depósito, deberá cumplimentar y superar un *Test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas al juego*:

- Si supera el test, se realizará un análisis de su historial de juego basado en la forma en que ha jugado hasta ahora para asegurar que no hay signos de adicción en su comportamiento.
- En el caso de no superar la prueba, podrá solicitar nuevamente aumentar o eliminar los límites de depósitos, transcurridos 90 días desde la realización del test.

Si supera la prueba, y nuestra revisión interna sugiere que no hay signos de adicción, los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de 3 días después de obtener un resultado positivo en el análisis.

Nota: No será posible solicitar un aumento o eliminación de los límites establecidos por un cliente si no han pasado 90 días desde el último aumento de sus límites.

La disminución de los límites de depósito se implementará inmediatamente.

Para establecer límites de depósito, inicie sesión y luego haga clic aquí. Si lo prefiere, también puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente para que le ayuden.

## Autoexclusión

Los clientes pueden solicitar en cualquier momento su exclusión temporal o permanente de Betway. Las opciones de autoexclusión son:

- Exclusión temporal: Puede dar de baja su cuenta temporalmente, entre 24 horas y 3 meses.
- Exclusión permanente: La cuenta es dada de baja indefinidamente (nota: a petición del cliente, la cuenta puede ser considerada para reactivación, sujeta a verificación por parte de Betway y siguiendo un periodo de exclusión mínimo de 6 meses)

En cuanto recibamos su solicitud de autoexclusión, en Betway se tomarán las medidas oportunas para asegurar que no le está permitido jugar o depositar hasta que el periodo de exclusión haya concluido.

En el caso de que solicite autoexclusión permanente, le recomendamos registrarse asimismo en el [RGIAJ](#).

## Autoprobibición

El [Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego \(RGIAJ\)](#) es un registro en el que figuran los datos de los jugadores españoles que voluntariamente se han inscrito o a los que les ha sido

prohibido por orden del juzgado, participar en actividades relacionadas con el juego. Este registro está gestionado por la Dirección General de Ordenación del Juego.

La inscripción en el RGIAJ es indefinida y conlleva que cualquier otra cuenta creada anteriormente con cualquier otro operador del juego en España se suspenderá. No obstante, a petición del interesado podrá solicitarse la cancelación de la inscripción, transcurrido un periodo mínimo de seis meses desde la mencionada inscripción.

Betway contrastará automáticamente los datos de todos sus clientes con la lista del RGIAJ cada hora; si un cliente aparece en la lista, se mostrará un mensaje en pantalla y el acceso a Betway será bloqueado.

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre el RGIAJ y para acceder al formulario de solicitud de registro.

## Extracto de actividad en su cuenta

Toda la información relativa a cada una de sus sesiones de juego en Betway se encuentra disponible durante los 365 días previos a la fecha. Dicha información incluye la fecha y hora de inicio de sus sesiones de juego, así como su duración.

Asimismo, podrá obtener otra información relativa a la actividad de su cuenta en Betway durante los 365 días previos a la fecha, incluyendo datos sobre el saldo de su cuenta, historial de juego (cantidades apostadas, ganadas y pérdidas), depósitos, retiradas y otras transacciones.

## Interacción con el cliente

Hemos desarrollado un Programa de Interacción con el Cliente (CIP, siglas en inglés) para controlar y analizar el comportamiento de nuestros clientes. Cuando haya indicios de que un cliente pueda tener un posible problema con el juego o correr el riesgo de tenerlo, o haya cambiado su comportamiento habitual de juego, interactuaremos con el objetivo de evitar cualquier posible problema relacionado con el juego y, si es posible, le ayudaremos a moderar su comportamiento para reducir el riesgo de juego perjudicial a un nivel sostenible y seguro.

## Desconexión

La protección de nuestros clientes se ve reforzada con la función 'Tiempo agotado', que activa la 'desconexión' del software del casino y obliga al cliente a conectarse de nuevo para continuar jugando. La 'desconexión' ocurre al entrar en el casino después de un periodo de inactividad establecido que puede seleccionar, entre 1 y 20 minutos.

## Tragaperras

Entre las medidas de juego responsable establecidas para el disfrute de las tragaperras se encuentran:

### a) Límites de sesión

Al seleccionar cualquiera de nuestras tragaperras para jugar, se abrirá una ventana en la cual deberá indicar:

- Límite de tiempo: es el tiempo durante el cual desea jugar a las tragaperras.

Puede elegir entre 30 minutos, 1, 2, 6, 12 o 24 horas.

Tenga en cuenta que si juega a cualquier otro juego durante la sesión de tragaperras, el tiempo no se

detiene.

- Límite de pérdidas: es la cantidad máxima que está dispuesto a perder durante la sesión. Al iniciar la sesión deberá indicar la cantidad que desea jugar. Esta cantidad nunca sobrepasará el saldo que dispone en cuenta.

Una vez alcance bien el límite de tiempo o bien el límite de pérdidas, la sesión finalizará.

#### **b) Período de recordatorio**

Cada cierto tiempo recibirá automáticamente una alerta/recordatorio informándole del tiempo que lleva jugando y de la cantidad que ha gastado hasta el momento en la sesión de tragaperras. Puede elegir recibir el recordatorio cada 5, 10 o 15 minutos.

#### **c) Restricción temporal de juego en las tragaperras**

Al iniciar la sesión de tragaperras, tendrá la opción de autoexcluirse de jugar a las tragaperras durante un periodo de tiempo determinado.

Puede elegir autoexcluirte durante 1 hora, 1 día, 1 semana o 1 mes.

Tenga en cuenta que podrá seguir jugando en cualquiera de nuestros otros juegos (ruleta, blackjack y bacará) si únicamente se autoexcluye de jugar en tragaperras.

#### **d) Recordatorio de Juego Responsable**

Si desea iniciar una nueva sesión de tragaperras durante los 60 minutos siguientes a la finalización de la sesión anterior, recibirá un mensaje invitándole a consultar nuestra Política de Juego Responsable.

#### **e) Porcentaje de pago de las tragaperras**

Puede consultar el porcentaje de pago de las tragaperras en la sección [Porcentaje de pagos](#), apuesta mínima y máxima.

#### **f) Reglas para jugar**

Antes de empezar a jugar, le recomendamos que lea las reglas de cada juego

#### **g) Probabilidades generales de ganancias**

Para asegurar la máxima protección de nuestros jugadores, los porcentajes de pago de nuestros juegos son publicados todos los meses y certificados por eCOGRA (Commerce and Online Gaming Regulations and Assurance).

#### **h) Probabilidades de ganancias para determinados juegos**

Para ver el porcentaje de pagos de cada juego, visite nuestra página [Porcentajes de pago](#), apuesta mínima y máxima.

## **jugarBIEN.es**

La página web jugarBIEN.es es la página oficial que la Dirección General de Ordenación del Juego ha creado en donde se puede encontrar información y herramientas sobre el juego responsable. Se puede acceder en [www.jugarbien.es](http://www.jugarbien.es)

Entre las herramientas disponibles se encuentra un vídeo informativo sobre el Registro de Interdicciones al Juego (RGIAJ) y la autoexclusión. Se puede ver en: <https://www.jugarbien.es/blog/nuevo-video-el-juego-y-la-autoexclusion>

# Línea de Ayuda de Juego Responsable

Las siguientes opciones para el Juego Responsable están disponibles en la sección 'Mi Cuenta' del software de Betway, en el apartado 'Establecer o ver mis herramientas de juego responsable'.

Importante: Si accede a Betway desde su móvil o tableta, no estarán disponibles todas las opciones que le mostramos en este apartado.

Hay una línea telefónica disponible 24h durante todos los días que le explicará las herramientas de Juego Responsable y cómo usarlas. Más específicamente, en relación con :

- Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- La posibilidad de autoprohibición y de autoexclusión.
- Información sobre los servicios del Sistema Nacional de Salud asociados a los problemas con el juego y otras asociaciones o instituciones a las que el jugador puede acudir en función de su domicilio.

Esta línea telefónica está operada por Betway y el número es 800 30 00 98. También puede encontrar información acerca de este número en la sección de preguntas frecuentes.

Para descargar una copia de esta política, haz clic [aquí](#).

Puede acceder a la información contenida en esta sección haciendo clic en el siguiente enlace: <https://betway.es/p/juego-responsable/es-es/>

**Actualizado** el 23/11/2022.