

Juego Responsable

1. Riesgos asociados con el juego y cómo jugar responsablemente

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: 910 470 240.

2. 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, Nacionalidad, Email, Teléfono, 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 inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (en adelante, 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. El estado de su cuenta de juego tendrá la consideración de “pendiente de verificación documental”.
- 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 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, Betway 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.

3. Protección de menores y prohibición de jugar

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, o de una persona mayor de edad, una vez detectada dicha cuenta abierta por un menor de edad:

- Betway devolverá todos los depósitos y se confiscarán las ganancias.
- Se cerrará la cuenta de juego.

3.1 Consejos para los padres y herramientas de control parental

- No dejes el ordenador desatendido mientras se esté ejecutando el software de juego.
- Proteja su cuenta de juego con contraseña y no utilice la opción de “guardar contraseña” que ofrecen los navegadores.

- No permita que personas menores de 18 participen en ninguna actividad relacionada con juegos de azar.
- Mantenga sus documentos de identidad, número de cuenta bancaria así como las tarjetas de crédito, fuera del alcance de los niños.
- No guarde las contraseñas en su ordenador.
- 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.

4. Cuestionario NODS para detectar problemas de juego

Si desea autoevaluar si debe modificar su comportamiento con respecto al juego o si debe buscar ayuda haga clic en el siguiente enlace: <https://jugarbien.es/test/que-tal-juego-yo-cuestionario-nods>.

En caso de responder “sí” a una o más preguntas, le recomendamos contactar con alguna de las organizaciones mencionadas en el siguiente apartado.

5. Organizaciones de ayuda y servicios del Sistema Nacional de Salud

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

- Fejar – fejar.org
- Jugadores anónimos – jugadoresanonimos.org
- Gambling Therapy – 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 [en el siguiente enlace](#) para encontrar la institución del Sistema Nacional de Salud a la que puede dirigirse en función de su residencia: <https://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti>.

6. 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

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>

JugarBIEN.es también cuenta con un apartado en el que podrá encontrar enlaces de interés en materia de juego responsable o seguro: <https://www.jugarbien.es/contenido/enlaces-de-interes-en-materia-de-juego-responsable>.

7. Límites de depósitos

De conformidad con la normativa española aplicable, los siguientes límites de depósito se aplicarán de manera automática en su cuenta de juego de Betway al registrarse:

- Diario – límite de depósito máximo: 600 €
- Semanal - límite de depósito máximo: 1.500 €
- Mensual - límite de depósito máximo: 3.000 €

Sus límites de depósito pueden reducir, aumentar o incluso ser eliminados en caso de que usted lo solicite. Para ello, haga clic en la pestaña 'Límites' en las herramientas de juego responsable (es imprescindible haber iniciado sesión):

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

En el supuesto de que deseara eliminar o incrementar los límites de depósito por encima de los importes aplicados de manera automática, atenderemos a su petición siempre y cuando:

- Supere el Test sobre Juego Responsable y la prevención de conductas adictivas al juego:
- En el caso de no superar el test, podrá solicitar nuevamente aumentar o eliminar los límites de depósitos transcurridos 90 días desde la realización del test.
- Si supera el test, se realizará un análisis de su historial de juego de los últimos 3 meses basado en la forma en que ha jugado hasta ahora para asegurar que no hay signos de adicción en su comportamiento y que no ha incurrido en dicho periodo, por tanto, en un comportamiento de riesgo

Si supera el test, 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.

No será posible solicitar un aumento o eliminación de los límites establecidos por un cliente si no han pasado 90 días (3 meses) desde el último aumento de sus límites.

La disminución de los límites de depósito se implementará inmediatamente.

Si desea establecer un límite de depósito, puede acceder a esta función haciendo clic en "Juego responsable" en la sección "Mi cuenta" una vez que haya iniciado sesión. Alternativamente, puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente para obtener ayuda.

8. Autoexclusión

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

- Autoexclusión temporal: Puede suspender su cuenta temporalmente, entre 24 horas y 3 meses.
- Autoexclusión permanente: La cuenta es suspendida 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 autoexclusión mínimo de 6 meses)

Tras recibir su petición de Autoexclusión, Betway tomará medidas para garantizar que en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas Usted no pueda participar en ningún otro juego ni pueda realizar ningún depósito hasta que termine el período de autoexclusión.

Durante el período de autoexclusión, no recibirá Usted ni promociones, ni marketing ni ninguna otra comunicación comercial.

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

9. Autoprohibición

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 DGOJ.

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, el acceso a Betway será bloqueado y se le comunicarán las consecuencias asociadas a la suspensión de su cuenta de juego.

Mientras dure la suspensión, Usted no podrá realizar depósitos ni participaciones. Además, Usted podrá solicitar la transferencia del saldo de su cuenta de juego (incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión), así como de los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

Cancelada su inscripción en el RGIAJ, previa solicitud por su parte, Betway podrá alzar la suspensión de su cuenta de juego y permitir su participación en los juegos.

Mientras permanezca inscrito en el RGIAJ, Usted no recibirá ni promociones, ni marketing ni ninguna otra comunicación comercial.

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

10. Interacción con el cliente y detección de comportamientos de riesgo

Betway ha desarrollado un Programa de Interacción con el Cliente (CIP, por sus 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, dicho cliente será inmediatamente categorizado como un participante incurso en un comportamiento de riesgo y se tomarán las siguientes medidas:

- Se le comunicará expresamente su categorización como participante incurso en un comportamiento de riesgo;
- Interactuaremos con Usted con el objetivo de evitar cualquier posible problema relacionado con el juego, le comunicaremos los cambios en su comportamiento que hemos notado y le ayudaremos a moderar dicho comportamiento con ayuda de nuestras herramientas de juego responsable para reducir el riesgo de un juego perjudicial a un nivel sostenible y seguro.
- Rogamos tenga en cuenta que hasta que hayamos logrado interactuar con usted su cuenta permanecerá suspendida y no podrá acceder a ella.
- Entre las medidas que podemos aplicar a su cuenta para mitigar el riesgo se encuentran aplicar límites de depósito, aplicar un periodo de autoexclusión limitado o indefinido o incluso proceder al cierre de su cuenta de juego.
- No recibirá comunicaciones comerciales de ningún tipo ni podrá participar en promociones y/o ser parte de nuestros servicios de atención especializada mientras esté categorizado como un participante incurso en un comportamiento de riesgo.
- Una vez consideremos que hemos mitigado el riesgo y es seguro que vuelva a participar en nuestra oferta de juego, dejará de estar catalogado como un participante incurso en comportamientos de riesgo. Esta circunstancia le será comunicada expresamente.
- A mayores, una vez se haya removido dicha categorización, no recibirá ninguna comunicación comercial de ningún tipo durante dos semanas más y no podrá participar en nuestra oferta promocional durante un plazo de cuarenta y ocho horas adicionales.

11. Teléfono de asistencia sobre juego seguro

Betway dispone de una línea telefónica disponible las 24 horas durante todos los días del año en la que se le explicará las herramientas de Juego Responsable y cómo usarlas. Más específicamente, se le informará sobre:

- Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición 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 directamente por Betway y el número es 910 470 240.

12. Otras herramientas de juego responsable:

12.1. 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 está disponible en su cuenta de juego (imprescindible iniciar sesión) e 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 perdidas), depósitos, retiradas y otras transacciones.

También podrá solicitar un resumen mensual de su actividad a través de nuestro servicio de atención al cliente. Una vez recibida su petición le enviaremos dicho resumen mensual de actividad a su dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de juego.

12.2 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.

12.3. 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 automáticamente.

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 y blackjack) 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 Seguro.

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.

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 12/02/2024