

## Términos y condiciones de Betway

Los presentes Términos y Condiciones se le aplican y le son vinculantes si Usted participa en <https://www.betway.es/> y <https://www.sports.betway.es/>.

Además de este documento, nuestros términos y condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") incluyen los siguientes documentos:

- [Política de Juego Responsable](#)
- [Política de Privacidad](#)
- [Política de Cookies](#)
- [Política de Retiradas](#)
- [Reglas para Apuestas](#)
- [Términos y condiciones generales de los bonos](#)

Al aceptarlos expresamente, Usted reconoce que ha leído y entendido estos Términos y Condiciones y que sabe que dichos Términos y Condiciones le son de aplicación.

Si no está de acuerdo con cualquiera de estos Términos y Condiciones, debería dejar de usar de inmediato el Software y eliminarlo de Su ordenador/portátil/ dispositivo móvil.

Al marcar las casillas con el texto "Soy mayor de edad para apostar", "Acepto los Términos y Condiciones" y "Acepto la Política de Privacidad" como parte del proceso de registro, está Usted suscribiendo un "Contrato de Juego" con Betway Spain S.A. y se somete a estos Términos y Condiciones, a nuestra Política de Privacidad y a las demás normas y políticas que sean pertinentes para su participación (en lo sucesivo, se aludirá de forma colectiva a todas esas normas y políticas como las "Normas"). Al marcar las casillas mencionadas, confirma Usted igualmente que está de acuerdo en que cualesquiera promociones, bonificaciones o créditos especiales ("Ofertas Promocionales") que le puedan ser ofrecidos en cada momento tienen términos, condiciones y normas independientes que son específicas para cada competición o promoción y que deben ser aceptadas de forma expresa por Usted para ser aplicables y pasar a formar parte del Contrato de Juego.

Estará Usted obligado a cumplir el Contrato de Juego en cualquier circunstancia si utiliza el Servicio o el Software. En los presentes Términos y Condiciones:

**"Apuestas"** se refiere al software y al producto de apuestas online y a través del móvil;

**"Betway"** alude a la marca y a todos los productos que se ofrecen "Online" (a los que se accede mediante un ordenador o un portátil) y en el "Móvil" (a los que se accede mediante un teléfono móvil o una tablet) a través de <https://www.betway.es/> y <https://www.sports.betway.es/>;

**"Casino"** es el software y el producto de casino online y a través del móvil;

**"Cliente con cuenta cerrada"** se refiere a un Cliente cuya cuenta registrada ha sido cerrada, dada de baja o suprimida bien por Usted bien por nosotros;

**"Cliente(s)"** alude(n) a un Cliente Registrado o a un Cliente con Cuenta Cerrada;

“**Fondos del cliente**” hace referencia al valor agregado de los fondos en poder de Betway Spain S.A. para el crédito de los clientes incluidos, sin limitación: a) los fondos depositados en Betway por parte de los clientes con el fin de hacer aportaciones a —o para cumplir con— las cuotas de participación en relación con futuras apuestas; b) las ganancias o los premios (por los) que el cliente ha decidido dejar como depósito en Betway o de los cuales Betway aún debe dar cuenta al cliente; y c) cualquier programa de fidelidad o bonificaciones conseguidos pero todavía no abonados;

“**Juegos**” se refiere a todos y cualesquiera de los juegos/las ofertas de Betway;

“**Propiedad intelectual**” alude a las marcas comerciales y los nombres comerciales, estén registrados o no, incluidas las solicitudes de registro de marcas comerciales y las marcas comerciales registradas, con el fondo de comercio que va ligado a dichos nombres comerciales y marcas comerciales, los nombres de dominio, la presentación, la imagen comercial y el estilo comercial, incluidas sin limitación las formas en que aparezcan en sitios web; los registros de nombres de dominio y cualquier variación de los mismos ahora y en el futuro; cualquier otro derecho sobre la presentación, la imagen comercial y el estilo comercial, cualquier derecho o licencia protegida por *copyright* [derechos de autor] para usar dicha presentación, imagen comercial o estilo comercial, cualquier código informático, arquitectura de software, el *look and feel* del software [su apariencia y lo que siente el Cliente al interactuar con él], o cualquier otra propiedad intelectual de la que seamos dueños o que se nos haya licenciado, en cada caso en cualquier parte del mundo;

“**Participar**” y cualquier palabra análoga aluden, sin limitación, a cualquiera de las conductas descritas en las cláusulas 4.1.1 a 4.1.8 posteriores, al visitar Betway, jugar a cualquier Juego o utilizar el Software de la manera que fuere;

“**Cliente registrado**” se refiere a una persona que se ha registrado con nosotros tal y como se describe en la cláusula 3.3 y que ha abierto una cuenta con nosotros;

“**Servicio**” alude a la disponibilidad y a la provisión del Software que le permite a Usted participar;

“**Software**” se refiere a cualquier programa informático del que seamos propietarios o de cuya licencia seamos titulares para que Usted pueda Participar o cualesquiera versiones de juego descargables/flash/para móvil del Software que ofrezca Betway;

“**Nosotros/nos/nuestro(s)/a(s)**” alude a Betway Spain S.A., en todas las cuestiones relativas a los Juegos, junto con (cuando el contexto lo permita) sus matrices o empresas asociadas;

“**Sitio web**” se refiere a <https://www.betway.es> y <https://www.sports.betway.es>;

“**Usted/Su**”, así como el término “**Cliente**”, aluden a cualquier persona que entre en Betway y participe en cualquiera de los “**Juegos**” que oferta Betway.

## **1. Sobre Betway**

Betway es una marca gestionada por Betway Spain S.A., una empresa registrada en España con domicilio social en Calle Queipo de Llano, Número 1, 2ª planta, Local 1 51001 Ceuta (España) y la dirección de cuyo representante permanente a efectos de notificaciones en España es Avenida Jaime III, 1, Primera Planta, 07012 Palma de Mallorca, Islas Baleares, España.

## **2. Autoridad reguladora y concesión de licencias**

La Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante, “**DGOJ**”) ha otorgado a Betway Spain S.A. las licencias necesarias para España cuyos números (de licencia) aparecen a continuación:

- Licencia general para OTROS JUEGOS: 75/GO/1011 (otorgada el 1 de junio de 2012)
- Licencia general para APUESTAS: 350/GA/1011 (otorgada el 23 de junio de 2015)
- Licencia singular para RULETA: 79/RLT/1011 (otorgada el 1 de junio de 2012)
- Licencia singular para BLACKJACK: 80/BLJ/1011 (otorgada el 1 de junio de 2012)
- Licencia Singular para SLOTS: 387/MAZ/1011 (otorgada el 23 de junio de 2015)
- Licencia Singular para APUESTAS DEPORTIVAS DE CONTRAPARTIDA: 440/ADC/1011 (otorgada el 14 de agosto de 2018)
- Licencia Singular para APUESTAS HÍPICAS DE CONTRAPARTIDA: 442/AHC/1011 (otorgada el 14 de agosto de 2018)
- Licencia Singular para OTRAS APUESTAS DE CONTRAPARTIDA: 441/AOC/1011 (otorgada el 14 de agosto de 2018)

El sitio web de la DGOJ es: [www.ordenacionjuego.es](http://www.ordenacionjuego.es). Puede consultar la información relativa a las licencias de Betway en el siguiente enlace: <https://www.ordenacionjuego.es/es/op-BetwaySpain>

### **3. Su participación en Betway**

#### **3.1 Plataformas de juego**

Los Servicios de Juego de Betway se ofrecen en Internet a través de sus sitios web <https://www.betway.es> y <https://www.sports.betway.es>.

Además del Sitio web, Betway puede ofrecer sus Servicios de Juego a través de plataformas alternativas como la plataforma de juegos para móviles.

#### **3.2 Restricciones**

Betway prohíbe la participación en los Juegos a las siguientes personas:

1. Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil.
2. Las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego (inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego; en adelante, “**RGIAJ**”) o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.
3. Los 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.
4. Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
5. Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
6. 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 aquellos.

7. El Presidente, los consejeros y directores de la DGOJ, así como a sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado y a todo el personal de la DGOJ que tenga atribuidas funciones de inspección y control en materia de juego.
8. Cualesquiera otras personas que una norma pueda establecer.

**SÓLO PODRÁ PARTICIPAR SI ES USTED RESIDENTE EN ESPAÑA Y PARTICIPA DESDE DENTRO DEL TERRITORIO ESPAÑOL.**

### **3.3 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 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.

## **4. Su cuenta**

### **4.1 El Contrato de Juego**

Al seleccionar las casillas “Acepto los Términos y Condiciones” y “Acepto la Política de Privacidad” como parte del proceso de registro de su cuenta, está Usted prestando su consentimiento expreso para la válida formalización del “Contrato de Juego” con Betway.

Usted podrá acceder a la versión en vigor de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento para su descarga. Asimismo, Usted podrá solicitar las versiones anteriores de los presentes Términos y Condiciones a través del correo electrónico [soporte@betway.es](mailto:soporte@betway.es).

Al seleccionar la casilla “Acepto recibir comunicaciones de marketing/promocionales”, presta Usted su consentimiento expreso para recibir comunicaciones de marketing/promocionales de Betway. Puede solicitar no recibir material de marketing/promocional y/o eliminar la suscripción al envío de material promocional a través de Internet en cualquier momento después del registro de la cuenta contactando con nosotros en [soporte@betway.es](mailto:soporte@betway.es).

Si Usted presta su consentimiento expreso para que su nombre se utilice con fines publicitarios y promocionales, ello será sin compensación adicional salvo que lo prohíba la legislación.

El “Contrato de Juego” implica las normas generales aplicables a su relación con Betway. Sin embargo, cada apuesta o jugada individual conlleva un contrato de apuesta específico con Betway y como tal se compone de los siguientes pasos:

- La publicidad de un juego/mercado/cuota realizada por Betway;
- Su apuesta u oferta de la cuantía que desea apostar; y
- La aceptación y confirmación de su oferta de apuesta por parte de Betway.

Ningún contrato de una apuesta o jugada individual se considerará como aceptado, completado y formalizado hasta que la apuesta de que se trate aparezca como “confirmada”.

La confirmación de las apuestas o la oferta de la cuantía que el Cliente desea apostar podría ser rechazada con el fin de:

- Proteger la viabilidad del mercado ofertado (por ejemplo, sin limitarse a ello, en relación con eventos donde existe un número extraordinario o desequilibrado de apuestas sobre el mismo mercado);
- Protegerle a Usted (por ejemplo, sin limitarse a ello, en relación con el evento en el cual Usted muestra un comportamiento patológico y se niega a autoexcluirse);
- Proteger a otros Clientes (por ejemplo, sin limitarse a ello, en relación con el evento en el que Usted tiene un patrón de apuestas que podría afectar negativamente la actividad regular de apuestas de otros Clientes); o
- Protegernos (por ejemplo, sin limitarse a ello, en el caso de que muestre Usted un comportamiento tendente al blanqueo de capitales, conductas colusorias o fraudulentas y tengamos la sospecha de que está utilizando la cuenta de un tercero, está permitiendo el uso de su cuenta por parte de un tercero, o está usando medios automatizados, bots, software o medios similares, o practicando el arbitraje).

Dependiendo del nivel de riesgo, en lugar de rechazar una oferta de apuesta del Cliente, podríamos ofrecerle la aceptación de una cuantía de apuesta por un importe menor al ofertado por Usted. En tal caso, siempre tendrá derecho a rechazar nuestra contraoferta. Una vez más, para evitar dudas, ninguna apuesta se considerará como aceptada, completada y formalizada hasta que aparezca como “confirmada”.

#### **4.2 Registro de usuario único**

Solamente puede Usted abrir y operar con un único registro de usuario. Si es titular de más de un registro de usuario, suspenderemos dichos registros de usuario hasta que se unifiquen todos los datos y saldos (pertencientes a Usted). Una vez realizado esto, todos los demás registros de usuario serán rescindidos, dejando un único registro de usuario activo.

#### **4.3 Exactitud**

Debe mantener actualizados sus datos de registro. Si cambia de dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono o cualquier otra información de contacto o personal, deberá ponerse en contacto con nosotros para actualizar la información que figura en su cuenta.

#### **4.4 Contraseña**

Cuando active su cuenta de Cliente, debe Usted elegir su propia combinación de contraseña. Se le pide que mantenga dicha información como confidencial. Cualquier acción realizada a través de su cuenta será válida si se han introducido correctamente su número de cuenta y su 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. La contraseña no podrá contener ninguno de los siguientes datos: el nombre de usuario, el seudónimo, el nombre o apellidos o la fecha de nacimiento del participante.

Betway le ofrecerá un recordatorio de cambio de contraseña con una frecuencia mínima anual, aunque no es obligatorio que Usted realice el cambio.

El mecanismo de identificación mediante usuario y contraseña se bloqueará si se producen en un mismo día más de cinco intentos de acceso erróneos, si bien Betway podrá establecer un límite inferior a este requisito.

## **4.5 Inactividad de la cuenta**

### **4.5.1 Cuentas inactivas / suspendidas**

Si Usted no utiliza su cuenta de juego durante un periodo de 6 meses, Betway procederá a realizar verificaciones adicionales de su identidad para que Usted pueda reanudar su actividad de juego.

Betway puede suspender su cuenta de juego tras un período de 24 meses (2 años) de inactividad ininterrumpida. Su registro de usuario podrá ser activado previa solicitud.

### **4.5.2 Cuentas inactivas / cerradas transcurridos 4 años desde la suspensión**

Se cerrará cualquier cuenta que haya permanecido suspendida de forma ininterrumpida durante 4 años. Si la cuenta que se va a cerrar tiene un saldo positivo, Betway devolverá cualquier fondo restante al método de pago empleado para realizar un depósito en la cuenta si la trazabilidad y la verificación del método de pago permite dicha devolución.

### **4.5.3 Tasa administrativa aplicable a las cuentas inactivas**

Se deducirá una tasa administrativa mensual de 5€ a aquellas cuentas de juego suspendidas por inactividad hasta el momento en que la cuenta ya no registre un saldo positivo, haya vuelto a estar activa o se haya cerrado.

## **4.6 Transferencias entre cuentas**

La transferencia de fondos entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario está estrictamente prohibida.

## **4.7 Suspensión o cancelación de cuentas de Cliente**

Betway puede suspender o cancelar su cuenta de juego si existen sospechas o pruebas razonables de que Usted la está utilizando de manera fraudulenta o colusoria, contraviniendo estos Términos y Condiciones, el Juego Responsable y las Políticas contra el Blanqueo de Capitales, la normativa aplicable o si, además, está Usted lesionando de otro modo los derechos de otros clientes o de Betway o ha permitido a terceros que accedan a su cuenta; concretamente, Betway puede suspender o cancelar su cuenta en cualquier momento en los siguientes casos:

- Si tiene Usted más de un registro de usuario activo en Betway;
- Si el nombre que aparece en su cuenta de Betway no coincide con el nombre que figura en la cuenta bancaria/financiera y/o las tarjetas de crédito/débito empleadas para realizar depósitos en la cuenta de Betway;
- Si facilita información incorrecta o engañosa al crear un Registro de Cliente para una Partida Real o de Práctica en Betway;
- Si no es mayor de edad para jugar;
- Si ha consentido o permitido (deliberadamente o no) que otra persona juegue utilizando su cuenta de Betway;
- Si ha jugado profesionalmente o en tándem con otro(s) Cliente(es) formando parte de un club, grupo, etc. Betway está exclusivamente concebida para el uso a título individual sólo con fines de entretenimiento personal;

- Si Betway ha recibido una notificación de “recargo” y/o “devolución” a través de un mecanismo de depósito usado en su cuenta;
- Si se descubre que está Usted coludiendo, haciendo trampa, blanqueando capitales o realizando cualquier tipo de actividad fraudulenta en Betway;
- Si se determina por parte de Betway que Usted ha empleado o hecho uso de un sistema (incluyendo máquinas, ordenadores, software u otros sistemas automatizados tales como bots, etc.) diseñado específicamente para burlar o impedir el funcionamiento normal de las apuestas, del sistema de juego o de Betway;
- Si Usted utiliza nuestra Web, el software o su cuenta con mala fe;
- Si Usted realiza afirmaciones que sean sexualmente explícitas u ofensivas mientras usa nuestro servicio de chat; aquí se incluyen expresiones de fanatismo o intolerancia, racismo, odio o blasfemia; o
- Si Betway tuviera conocimiento de que Usted ha jugado en cualquier otro casino online en alguna de las circunstancias expuestas anteriormente.

En el caso de que se deba suspender o cancelar su cuenta de juego con razón de alguno de los casos arriba indicados, Betway se reserva el derecho de reclamarle a Usted cualquier cuantía, pérdida, daños, costes y/o gastos en que haya incurrido o que haya podido sufrir, pudiendo retener Betway cualquier retirada y/o confiscar todas sus ganancias para hacer frente a dichos conceptos.

#### **4.8 Cierre de la cuenta y suspensión temporal voluntarias**

Puede Usted dar por finalizado el Contrato de Juego y, en consecuencia, cerrar su cuenta de juego en cualquier momento. En el caso de tener apuestas pendientes o de registrar un saldo activo en la cuenta de juego, debe esperar a que concluyan todos los eventos pendientes y se abonen las ganancias o premios que puedan corresponder.

Una vez se haya abonado el saldo y hayan finalizado los eventos pendientes, Betway procesará la orden de retirada del saldo que tenga disponible el Cliente y que Betway procesará previa verificación de la identidad del Cliente y tras comprobar que no posee el estatus de “Cliente que tiene prohibido jugar”. También tiene Usted derecho de suspender su cuenta en cualquier momento.

Salvo error, la cuenta de juego nunca tendrá un saldo negativo. Cualquier saldo negativo presente en la cuenta de juego, debido a cualquier error, será inmediatamente exigible y pagadero a Betway y su registro de usuario no será cerrado hasta que el importe en cuestión que se le deba a Betway sea pagado en su totalidad.

Si desea suspender temporalmente o rescindir su cuenta, le rogamos que se ponga en contacto con Betway en soporte@betway.es. Si deseara suspender su cuenta debido a una conducta de adicción al juego, consulte por favor la política de Juego Responsable que aparece en estos Términos y Condiciones.

#### **4.9 Resolución del contrato por parte de Betway**

De acuerdo 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 Clientes y otras leyes complementarias, Betway puede dar por finalizado el Contrato de Juego y, en consecuencia, cerrar su cuenta de juego en cualquier momento, comunicándoselo con 5 días de antelación. Cualquier saldo positivo de su cuenta y las apuestas confirmadas con anterioridad a la



finalización del Contrato de Juego y que sean finalmente ganadas, serán abonadas al mismo método de pago utilizado para hacer un depósito en la cuenta.

## **5. Depósitos**

### **5.1 Fondos disponibles**

Deberá Usted depositar y tener disponibles fondos en su cuenta para poder jugar en el modo "Cuenta Real".

### **5.2 Verificación de la identificación**

Los depósitos sólo pueden realizarlos clientes registrados activos o en el caso de cuentas pendientes de verificación hasta 150 euros. Por el presente nos autoriza a nosotros y a nuestros agentes designados, como y cuando lo necesitemos, para confirmar su identidad, así como para confirmar y verificar que tiene Usted derecho a utilizar el dinero que apuesta en Betway.

### **5.3 Verificación de datos bancarios**

Si Usted usa una tarjeta de débito/crédito y/o una cuenta financiera/bancaria para hacer operaciones en Betway, el nombre que figura en la cuenta/del titular de la tarjeta DEBE ser el mismo que el que utilizó al registrar una cuenta de Betway. En el caso de que el nombre que usó al registrarse y el que figura en su tarjeta de débito/crédito y/o en una cuenta financiera/bancaria fueran diferentes en algún aspecto, Betway bloqueará su cuenta de juego y suspenderá la operación financiera realizada en su cuenta con dicha tarjeta de débito/crédito y/o cuenta financiera/bancaria y se solicitará una explicación sobre la falta de coincidencia entre los nombres. Cualquier retirada que se lleve a cabo mediante transferencia bancaria sólo se pagará al nombre empleado para abrir una cuenta de Betway.

### **5.4 Importe mínimo y moneda aceptada**

Sólo aceptamos depósitos hechos en euros (EUR). Cualquier tipo de cambio y los demás costes que se le puedan imponer o cargar por parte del banco o la entidad financiera correspondiente para convertir el depósito a euros deberá pagarlos Usted.

### **5.5 Límites de depósitos**

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

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

Los límites de depósitos se pueden reducir, incrementar o incluso eliminar a petición suya. Para hacerlo, le rogamos que haga clic en la pestaña "Límites" dentro de las herramientas de Juego Responsable:

- Introduzca el nuevo límite de depósitos en el apartado “Límites para Depósitos” si desea reducir o incrementar sus límites de depósitos

- Haga clic en “Eliminar todos los límites por defecto” si desea eliminar todos sus límites para depósitos

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

- Supere el Test sobre Juego Responsable y la prevención de conductas adictivas de juego:

- 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.

- En el caso de no superar la prueba, podrá solicitar nuevamente incrementar 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 tras obtener un resultado positivo en el análisis.

No será posible solicitar un incremento o una eliminación de los límites de depósitos fijados por un cliente si no han transcurrido 3 meses desde el último incremento de sus límites.

Las reducciones de los límites de depósitos se aplicarán de manera inmediata.

## **5.6 Sin interés**

Betway no es una entidad financiera, de forma que los fondos depositados en su cuenta no generan ningún pago de intereses de ningún tipo.

## **5.7 Fondos todavía en juego**

En el caso de que Usted salga de un juego mientras sigue habiendo fondos en juego, aparecerá un cuadro de diálogo recordándole que complete la partida cada vez que entre al casino durante un período de hasta 90 días. Si, transcurridos 90 días, no se ha completado la partida, se arrastrarán todos los fondos todavía en juego y serán transferidos a Betway.

## **5.8 Cuentas bancarias de clientes específicas**

Betway mantiene separados los fondos de las cuentas de Clientes de sus fondos de empresa en cuentas bancarias de clientes específicas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **5.9 Prevención del blanqueo de capitales**

Los Clientes tienen terminantemente prohibido usar Betway y sus sistemas para facilitar cualquier tipo de transferencias ilegales de dinero. No debe Usted utilizar la Web para ninguna actividad ilícita o fraudulenta ni para operaciones prohibidas (incluido el blanqueo de capitales) con arreglo a las leyes de cualquier jurisdicción que le corresponda. Si Betway sospecha que puede estar implicado o ha estado implicado en alguna actividad fraudulenta, ilícita o indebida, incluidas las actividades de

blanqueo de capitales o cualquier conducta que vulnere los presentes Términos y Condiciones, su acceso a Betway quedará cancelado de inmediato y su cuenta puede ser bloqueada. Si su cuenta queda cancelada o bloqueada en tales circunstancias, Betway no tendrá ninguna obligación de devolverle ningún dinero que pudiera haber en su cuenta. Además, Betway estará autorizada a informar a las autoridades competentes, a otros proveedores de servicios online, bancos, empresas de tarjetas de crédito, proveedores de pago electrónico y otras entidades financieras sobre su identidad y acerca de cualquier actividad sobre la que existan sospechas de que sea ilícita, fraudulenta o indebida. Usted cooperará plenamente con cualquier investigación de Betway relativa a dichas actividades.

En cumplimiento de la legislación española en materia de prevención del blanqueo de capitales, Betway solicitará documentos de verificación a todos sus clientes una vez que sus beneficios alcancen el umbral de prevención del blanqueo de capitales (AML por sus siglas en inglés) ya sea fruto de una única o de múltiples operaciones.

## **6. Retiradas**

### **6.1 Controles de identificación**

Betway debe haber verificado su identidad y aceptado el Contrato de Juego antes de que Usted pueda hacer retiradas desde su cuenta de juego.

### **6.2 Controles de crédito**

Betway puede llevar a cabo comprobaciones de crédito sobre todos los titulares de tarjeta, monederos electrónicos y otros medios de pago con agencias de crédito de terceros tomando como base la información facilitada en el registro.

### **6.3 Límites diarios para las retiradas**

Betway no aplica ningún límite sobre el número de retiradas diarias de fondos que puede solicitar un Cliente.

### **6.4 Procesamiento de las retiradas**

De acuerdo con la Política de Retiradas de Fondos de Betway, todas las retiradas se volverán a procesar utilizando el mismo método de pago empleado para hacer un depósito en la cuenta. Como se ha explicado en la cláusula 4.5, si se ha utilizado una cuenta financiera y/o una tarjeta de crédito/débito para depositar fondos, el nombre registrado en la cuenta ha de corresponderse con el nombre que figure en la cuenta/tarjeta. En caso de solicitar un pago de fondos por transferencia bancaria directa (DBT por sus siglas en inglés), la cuenta bancaria de destino deberá estar también al mismo nombre que se empleó durante el proceso de registro. Los fondos han de ser retirados mediante el mismo método utilizado para depositar, hasta cubrir el importe del depósito.

Tenga Usted presente que, a pesar de que como regla general Betway ordenará al medio de pago que corresponda la transferencia de fondos en un plazo máximo de veinticuatro horas, cualquier retirada de fondos puede experimentar un ligero retraso debido a nuestro proceso de verificación de la identidad. Si su cuenta no ha sido verificada completamente, para poder llevar a cabo una retirada, le pediremos que envíe una copia del documento de identidad correspondiente con fotografía expedido por el gobierno, y una prueba o justificante de su domicilio actual para completar el proceso de registro y verificación de la cuenta. En circunstancias especiales, cabe la posibilidad de que se

solicite información adicional para procesar la retirada, especialmente con el fin de proteger sus fondos y evitar prácticas de blanqueo de capitales.

## **6.5 Juego irregular**

Antes de procesar cualquier retirada de fondos, se revisarán su juego (sus partidas) en busca de patrones de juego irregular. En interés del juego limpio, las apuestas iguales, a cero o de bajo margen, o de *hedge betting* (apuestas únicas usando la totalidad o la mayor parte del saldo de su cuenta y bonos) se considerarán, todas ellas, pautas de juego irregular a efectos del requisito de apuesta mínima (*play-through requirement*) para poder cobrar las bonificaciones. Otros ejemplos de juego irregular incluyen, sin limitación, hacer apuestas simples iguales o superiores al 30% o más del valor de la Bonificación ingresada en su cuenta antes de que se hayan cumplido los requisitos de apuesta mínima para dicha Bonificación. En el supuesto de que Betway considere que ha incurrido Usted en prácticas de juego irregular, nos reservamos el derecho de retener cualquier retirada y/o confiscar todas sus ganancias. Igualmente, Betway se reserva el derecho de reclamarle a Usted cualquier cuantía, pérdida, daños, costes y/o gastos en que haya incurrido o que haya podido sufrir con razón de dichas prácticas.

## **6.6 Actualización de los datos de pago**

La actualización o la incorporación de datos de pago adicionales sólo puede hacerse poniéndose en contacto con soporte@betway.es.

## **6.7 Recuperación de retiradas**

Se emitirá un nuevo pago empleando los datos correctos una vez hayamos recibido confirmación por parte de la entidad mercantil final de que los fondos han sido devueltos con éxito a Betway.

## **7. Bonificaciones**

### **7.1 Términos y Condiciones independientes**

Podemos ofrecer periódicamente ciertas promociones y competiciones que podrán tener unos términos, condiciones y normas independientes que sean específicos para dichas competiciones o promociones concretas. Todas las promociones, bonificaciones o créditos especiales para su cuenta deben ser aceptados de forma expresa por Usted.

Los términos y condiciones generales de las bonificaciones de Betway se pueden encontrar en: <https://betway.es/p/terminos-generales-de-bonos/es-es/>

Las Apuestas con Bonificaciones no pueden transferirse ni cobrarse.

### **7.2 Abuso del sistema de bonificaciones**

Si sospechamos que Usted está haciendo o intentando hacer un mal uso de una bonificación o promoción, podemos negarle, retenerle o retirarle cualquier bonificación o promoción. Asimismo, podremos anular cualquier apuesta realizada mediante un abuso o intento de abuso de una bonificación o promoción y bloquear su cuenta. Igualmente, Betway se reserva el derecho de reclamarle a Usted cualquier cuantía, pérdida, daños, costes y/o gastos en que haya incurrido o que haya podido sufrir con razón de dichas conductas.

### **7.3 Derecho de resolución**

Betway puede cancelar cualquier promoción, bonificación u oferta especial en cualquier momento. Sin embargo, si Usted ya ha participado en una promoción, sus términos y condiciones le seguirán siendo aplicables.

### **8. Política de privacidad**

El tratamiento de datos personales que llevará a cabo Betway está especificado en la Política de Privacidad, que se encuentra inseparablemente ligada a estos términos y condiciones y cuya aceptación expresa es requisito indispensable para el registro de una cuenta por parte de una persona.

Para más información, puede Usted consultar nuestra [Política de Privacidad](#).

### **9. Propiedad intelectual**

**9.1** Usted reconoce y acepta que todos los derechos, títulos e intereses sobre la Propiedad Intelectual son exclusivamente de nuestra propiedad y que hemos recibido la debida licencia para su uso. Queda prohibido cualquier uso de la Propiedad Intelectual sin nuestro consentimiento previo por escrito. Usted accede a no copiar, reproducir, transmitir, publicar, divulgar, distribuir, explotar comercialmente o utilizar indebida o fraudulentamente la Propiedad Intelectual en cualquier forma o soporte (y está de acuerdo en no ayudar a que terceras partes lo hagan y en que no facilitará que ello se produzca).

**9.2** Usted reconoce y acepta que el material y el contenido que se ofrecen en el Sitio Web están disponibles sólo para su uso personal y no comercial. Queda terminantemente prohibido cualquier otro uso de dicho material y contenido.

**9.3** Por el presente le otorgamos a Usted una licencia para descargar y usar el Software a fin de que pueda participar, con sujeción a estos Términos y Condiciones, el resto de nuestras políticas y respetando la normativa aplicable. Quedan reservados todos los derechos sobre el Software y puede usar Usted dicho Software sólo según lo que se le permite en el acuerdo de licencia.

### **10. Interrupciones del juego**

#### **10.1 Sin garantías**

El servicio y el programa se suministran tal como están (en formato "as is"). En la medida en que lo permita la legislación vigente, no ofrecemos ninguna garantía ni hacemos ninguna declaración, ya sea explícita o implícita, en relación con la calidad satisfactoria, la adecuación al propósito, la integridad (exhaustividad) o exactitud del Servicio o del Software, sin perjuicio de que los sistemas técnicos ofrezcan las garantías exigidas por la normativa española en cuanto a su seguridad y disponibilidad.

#### **10.2 Funcionamiento incorrecto**

En la medida en que lo permita la legislación vigente, no seremos responsables de los casos de funcionamiento incorrecto del ordenador, de los errores en el servicio de telecomunicaciones o en las conexiones de internet ni de sus intentos por participar en los juegos mediante métodos, medios o modos ajenos a los previstos por nosotros.

Durante el uso de los Servicios de Juego ofrecidos por Betway pueden surgir posibles limitaciones en la visualización, información y/o funcionamiento de los Servicios de Juego dependiendo del dispositivo o terminal que emplee el Cliente para acceder a ellos, tales como los dispositivos móviles; Betway no garantizará su correcto funcionamiento en tales casos.

### **10.3 Información sobre averías**

Aunque tomaremos todas las medidas razonables para garantizar que los Servicios no tengan defectos, no podemos garantizar que el Servicio no vaya a fallar nunca; no obstante, subsanaremos cualquier avería de la que se nos informe lo antes que sea razonablemente posible. Si se produce una avería, debería Usted informar de ello por teléfono o por correo electrónico a soporte@betway.es

### **10.4 Virus**

Aunque tomaremos todas las medidas razonables para asegurarnos de que el Software y los archivos estén libres de virus informáticos, no podemos garantizar ni garantizamos que el Software y los archivos están libres de dichos problemas. Es responsabilidad suya proteger sus sistemas y disponer de la capacidad de reinstalar cualquier dato o programa que se hayan perdido debido a un virus.

### **10.5 Suspensión del servicio**

Podemos suspender temporalmente la totalidad o parte del Servicio por cualquier motivo a nuestra entera discreción. Podemos — aunque no estaremos obligados a hacerlo— avisarle con la antelación que sea factible en términos razonables de que va a producirse dicha suspensión. Restableceremos el Servicio tan pronto como sea razonablemente posible tras dicha suspensión temporal.

### **10.6 Cambios**

Betway puede suspender, modificar, eliminar o añadir contenido en el Sitio Web o en el Software según lo crea conveniente con efecto inmediato y sin aviso previo. En la medida en que lo permita la legislación vigente, no seremos responsables ante Usted por ninguna pérdida que sufra como consecuencia de cualquier cambio realizado o por cualquier modificación o suspensión o interrupción en el uso del Software o los Servicios.

### **10.7 Error manifiesto**

Todas las cuotas están sujetas a fluctuación y sólo son fijadas en el momento de la aceptación de la apuesta.

Cuando un error manifiesto o problema del sistema haga que se ofrezca una cuota incorrecta, línea o hándicap, en una apuesta, dicha apuesta, o aquella parte de la apuesta si es una apuesta múltiple, será anulada.

Si el error es notificado a tiempo, Betway hará los esfuerzos necesarios para contactar con el cliente y permitirle hacer otra apuesta con las cuotas/línea/hándicap correctos.

Si no es posible debido a limitaciones temporales o por cualquier otra razón, el jugador podrá recuperar de parte de Betway toda cantidad pagada en exceso.

Betway también tiene el derecho de ajustar la cuenta del usuario para reflejar el resultado verdadero y rectificar el error. Dichos errores podrían ser, entre otros, un precio incorrecto, una apuesta realizada fuera de tiempo o un resultado erróneo.

## **11. Indemnización y limitación de la responsabilidad**

### **11.1 Indemnización**

En la medida en que lo permita la legislación vigente, acepta Usted indemnizar y liberar de toda responsabilidad a nosotros, a nuestros directores (consejeros), gestores, empleados, accionistas, agentes y asociados, nuestra empresa matriz principal y las empresas matrices y cualquiera de nuestras filiales, por cualesquiera y todos los costes, responsabilidades y daños (ya sean directos, indirectos, especiales, resultantes, ejemplares, punitivos o de otro tipo) que se produzcan como consecuencia de cualquier Participación por su parte, incluyendo, pero sin limitarse a ello:

- Visitar, utilizar o reutilizar el Sitio Web;
- Utilizar o reutilizar el Sitio Web mediante servicios de telecomunicaciones;
- Utilizar o reutilizar cualquiera de los materiales que hay en el Sitio Web, u obtenidos de ella o de cualquier otra fuente;
- Entrar al servidor de la Web, o utilizarlo o reutilizarlo;
- Facilitar o realizar un depósito en su cuenta de Betway;
- Apostar o jugar en Betway mediante cualquier mecanismo de entrega ofrecido;
- Aceptar y utilizar cualquier ganancia o premio en o de Betway; y
- Utilizar o reutilizar el Software de Betway de la manera que sea o a través de cualquier medio.

### **11.2 Limitación de la responsabilidad**

En la medida en que lo permita la legislación vigente, en ningún caso, nosotros, nuestros directores (consejeros), gestores, empleados, accionistas, agentes y asociados, nuestra empresa matriz principal y las empresas matrices y cualquiera de nuestras filiales seremos responsables ante Usted contractual o extracontractualmente o por negligencia u otro supuesto, por cualquier pérdida o daño surgidos por cualquier causa, ya sean directos o indirectos, ni por cualquier importe, que se estime o se suponga que se han producido fruto de su Participación o en relación con la misma, incluidos, sin limitación, su contenido o cualquier error u omisión en el contenido del Sitio Web (ni siquiera cuando Usted nos haya informado sobre la posibilidad de que tenga lugar dicha pérdida o daño).

### **11.3 Enlaces**

En la medida en que lo permita la legislación vigente, Betway no será responsable ante Usted contractual o extracontractualmente o por negligencia u otro supuesto, por cualquier pérdida o daño que se haya producido como consecuencia de —o relacionado de alguna manera con— Su uso de cualquier enlace contenido en la Web. No somos responsables del contenido incluido en ningún sitio de Internet para el que existan enlaces desde los Sitios Web o a través de los Servicios.

### **11.4 Negligencia**

Nada de lo que aparece en los presentes Términos y Condiciones servirá para excluir cualquier responsabilidad de la empresa por fraude, muerte o daños personales causados por la negligencia de la empresa.

## **12. Disponibilidad de ofertas**

### **12.1 Elegibilidad**

Dado que los servicios prestados por Betway son puramente recreativos, están terminantemente prohibidas las salas de apuestas. Por consiguiente, todas las ofertas quedan limitadas a una por persona, familia (unidad doméstica), dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, mismo número de cuenta de pago (por ejemplo, tarjeta de débito o crédito, etc.) y ordenador compartido. Todas las ofertas de Betway están dirigidas a Clientes que participan con fines recreativos y Betway puede limitar la elegibilidad o idoneidad de los Clientes para participar en cualquier promoción. Nos reservamos el derecho de retirar la disponibilidad de cualquier oferta o de todas las ofertas para cualquier Cliente.

### **12.2 Revocación de la oferta**

Betway puede reclamar todas las bonificaciones entregadas y cualquiera de las ganancias acumuladas si se descubre que los Clientes están manipulando o haciendo un uso indebido de cualquier aspecto de una promoción de Betway. Cuando haya pruebas de que una serie de apuestas realizadas por un Cliente o un grupo de Clientes, como consecuencia de un aumento de los pagos a través de ofertas promocionales, da lugar a beneficios garantizados para el Cliente sin que importe el resultado, Betway puede hacer caso omiso del elemento de bonificación de tales ofertas y liquidar las apuestas con arreglo a las cuotas correctas. Betway puede pedirle a cualquier Cliente que facilite suficiente información para que estemos totalmente satisfechos con respecto a la identidad del Cliente antes de que le entreguemos cualquier bonificación, free bet u oferta a su cuenta.

## **13. Juego responsable**

### **13.1 Política**

Betway tiene un compromiso firme con ofrecer a sus clientes una experiencia de juego divertida y agradable, sin dejar de reconocer al mismo tiempo que el juego puede suponer un problema para una minoría de la población. Por esta razón, Betway apoya activamente el juego responsable y anima a sus clientes a utilizar diversas funciones de juego responsable para gestionar mejor su cuenta.

Puede encontrar toda la información al respecto en nuestra [Política de Juego Responsable](#).

### **13.2 Política de autoexclusión y autoprohibición / inscripción en el RGIAJ**

En cualquier momento Usted puede solicitar su exclusión temporal o permanente para jugar en Betway.

Las opciones de Autoexclusión existentes son:

- Exclusión temporal – puede Usted suspender su cuenta temporalmente entre 24 horas y 3 meses



- Exclusión permanente – la cuenta queda suspendida indefinidamente y la solicitud será irrevocable durante el tiempo señalado por Usted (nota: a petición de un Cliente, se puede reactivar la cuenta sujeta a una verificación por parte de Betway y tras un período de exclusión de al menos 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 exclusión.

En el caso de una solicitud de Autoexclusión Permanente, recomendamos que registre también sus datos en el [RGIAJ](#).

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

Para conocer todos los detalles sobre la Política de Autoexclusión de Betway, le remitimos a la [Página de Juego Responsable](#).

Asimismo, Usted puede solicitar su inscripción en el RGIAJ o ser inscrito en el RGIAJ en determinadas circunstancias, en cuyo caso Betway procederá a la suspensión de su cuenta de juego y le comunicará las consecuencias asociadas a dicha suspensión.

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.

### **13.3. Servicio telefónico en materia de juego seguro**

Betway 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 presta en 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 910 470 240.

## **14. Reglas de Juegos**

### **14.1 Ruleta**

En esencia, la ruleta es un juego de azar. Su mayor atractivo es su sencillez: predecir en qué casilla va a caer la bola. Antes de que gire la rueda, se apuesta al número, al color o a par/impar. Luego se hace girar la rueda de la ruleta y se abonan las ganancias dependiendo del resultado.

Para conocer todos los detalles acerca de las Reglas de Juegos de Betway, puede consultar la [Página de Casino Online](#) y la [Página de Ruleta Online](#).

## 14.2 Black Jack

El juego de casino más popular de todos, algunos lo llaman 21 o *Pontoon*, pero este es el viejo y auténtico Black Jack. Tenemos muchas variaciones del blackjack en Betway Casino, sólo es cuestión de ver qué tipo de acción está buscando. Eche un vistazo a nuestra selección de juegos de Black Jack que aparece a continuación. El objetivo en cualquier mano de Black Jack consiste en derrotar a la banca. Para hacerlo, debería tener Usted una mano que tenga más puntuación que la de la banca, sin superar un valor total de 21.

Para conocer todos los detalles acerca de las Reglas de Juegos de Betway, puede consultar la [Página de Casino Online](#).

## 14.3 Slots

El juego con *slots* (o máquinas tragamonedas) consiste en realizar su apuesta y girar los rodillos para recibir recompensas.

Para conocer todos los detalles acerca de las Reglas de Juegos de Betway, puede consultar la [Página de Casino Online](#).

## 14.4 Apuestas

Debería Usted escoger el partido disponible o las selecciones ofertadas para apostar. Después, tendría que introducir el importe de la apuesta y se proporcionarán los beneficios potenciales.

Para conocer todos los detalles acerca de las Reglas de Juegos de Betway, le remitimos a la Página de [Reglas para las Apuestas](#).

## 15. Protección del Cliente

Queremos asegurarnos de que pueda disfrutar Usted de su experiencia en Betway de una forma segura y responsable. Nos ocuparemos con prontitud de cualquier problema que pueda afectar a su experiencia de juego en Betway. Poseemos una detallada Política de Juego Responsable, además de una lista de mecanismos que puede Usted instalar para garantizar una experiencia de juego más segura.

## 16. Soporte, discrepancias, quejas/reclamaciones y conflictos

### 16.1 Soporte (Atención al cliente)

Tiene Usted a su disposición un servicio de atención al cliente si experimenta cualquier dificultad. Los clientes pueden obtener ayuda enviando un correo electrónico a [suporte@betway.es](mailto:suporte@betway.es).

### 16.2 Quejas/Reclamaciones

Cualquier queja o reclamación de la naturaleza que fuere se deberá enviar antes de que pasen 3 meses desde el momento en que se celebró la sesión de juego o la partida en que ocurrió la incidencia o desde el momento en que se celebró el evento sobre el que recayó la apuesta.

**IMPORTANTE:** para garantizar que su queja/reclamación se recibe y se gestiona en el departamento correcto, la comunicación por escrito deberá enviarse a Betway por uno de los siguientes medios.

- Correo electrónico: [elgestor@betway.es](mailto:elgestor@betway.es)  
Correo postal: Betway Spain S.A., Avenida Jaime III, 1, Primera Planta, 07012 Palma de Mallorca, Islas Baleares, España.

Asimismo, la comunicación por escrito debe contener la siguiente información:

1. a) su nombre de Cliente/número de cuenta en Betway
2. b) su Nombre y Apellidos registrados
3. c) una explicación detallada de la queja/reclamación
4. d) las fechas y horas concretas que se asocian con la queja/reclamación (si procede)

Nota: de no enviarse la comunicación tal como se ha indicado anteriormente, su queja/reclamación no podrá ser categorizada e investigada adecuadamente para resolverla con rapidez.

Al recibir las comunicaciones, realizaremos todo lo que esté en nuestra mano para resolver cualquier incidencia de la que se nos informe a la mayor brevedad, en el plazo máximo de un mes. Si por alguna razón no queda Usted satisfecho con la resolución de su queja/reclamación, podrá contactar con la DGOJ para presentar la correspondiente reclamación. 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, nº 3, 28012, Madrid, España. Sin embargo, si no está satisfecho con algún aspecto de nuestra web o con su experiencia de juego, le rogamos que contacte con Betway por e-mail dirigido a [soporte@betway.es](mailto:soporte@betway.es) para informarnos de cualquier problema que pueda tener. Alternativamente, puede dirigirse a eCOGRA, el organismo reconocido internacionalmente que se ocupa de los estándares y la protección de los Clientes y enviar un Formulario de Reclamación.

### **16.3 Resolución Alternativa de Conflictos (ADR por sus siglas en inglés) / Resolución de Conflictos Online (ODR por sus siglas en inglés)**

Puede Usted consultar el historial de operaciones y el saldo actual de su cuenta en cualquier momento. Si se suscitara cualquier reclamación o conflicto relativos a operaciones pasadas o actuales, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a [soporte@betway.es](mailto:soporte@betway.es).

Trataremos de resolver cualquier reclamación o conflicto en el plazo de un mes desde su presentación. Sin perjuicio del derecho que tiene Usted a acudir a los Tribunales ordinarios de su domicilio, si no se pudiera encontrar una solución para la reclamación o conflicto planteados por Usted o si no estuviera de acuerdo con la resolución ofrecida, podrá Usted remitir el asunto a:

- La [DGOJ](#), donde se dará solución al problema en el plazo de 2 meses;
- Nuestra entidad de ADR, [eCOGRA](#), donde puede cumplimentar su [Formulario de Reclamación](#);
- La plataforma de Resolución de Conflictos Online (ODR) de la Comisión Europea, la cual se encargará entonces de reenviarlo a la entidad de ADR pertinente. Puede encontrar más información en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

La DGOJ y la entidad de ADR actuarán como jueces imparciales en los conflictos que surjan entre Betway y un cliente únicamente cuando:

1. a) el cliente se haya sometido al procedimiento interno de quejas/reclamaciones propio de Betway; y
2. b) el cliente esté en desacuerdo con la respuesta recibida de Betway o no reciba una respuesta de Betway transcurrido un mes.

## **17. Entidad financiera**

Betway no ofrece asesoramiento en relación con cuestiones fiscales y/o legales. Se recomienda a los Clientes que deseen recibir asesoramiento sobre temas fiscales y/o legales que se pongan en contacto con los asesores adecuados.

## **18. Otros (Miscelánea)**

### **18.1 Aceptación del riesgo**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, es Usted totalmente consciente de que existe un riesgo de perder dinero al apostar y de que será Usted el único responsable de cualquier pérdida que se pueda producir en este contexto. Acepta Usted que su uso de Betway es una decisión propia adoptada por su cuenta y riesgo. Además, está Usted de acuerdo en que la Participación en Betway sólo tiene como fin su propio entretenimiento personal y un uso no-profesional y, al hacerlo así, está actuando en nombre propio.

### **18.2 Clientes permitidos (elegibles)**

Los empleados de Betway, sus licenciarios, los distribuidores, los mayoristas, las filiales, las agencias de publicidad, de promoción u otras, los socios de medios, los minoristas y los familiares directos de cada uno de ellos tienen prohibido participar en los juegos.

### **18.3 Uso aceptable**

Declara, garantiza y acepta Usted que cumplirá con todas las leyes, estatutos y normativas concernientes a su uso del Software y del Servicio. No somos responsables de ningún uso ilegal o no autorizado del Software o del Servicio por parte de Usted. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, accede a ayudarnos, en la medida de lo posible, a cumplir con las leyes y normativas aplicables.

### **18.4 Idioma**

Los idiomas disponibles para jugar en Betway son el español y el inglés.

### **18.5 Totalidad del acuerdo**

Los Términos y Condiciones recogidos aquí, junto con la Política de Privacidad, la Política de Juego Responsable y la Política de Protección del Cliente y las leyes especiales en materia de juego representan el acuerdo total, final y exclusivo entre Usted y Betway, y sustituyen y agrupan a todos los acuerdos, declaraciones y convenios previos entre Usted y Betway por lo que respecta a jugar en Betway.

Betway puede modificar los presentes Términos y Condiciones o incorporar o enmendar cualquier procedimiento en cualquier momento. Aparecerá un mensaje de notificación que avise que se han realizado cambios en nuestros Términos y Condiciones la próxima vez que un Cliente inicie sesión en la web/el software de Betway, especificando los cambios efectuados respecto de la versión anterior. El cliente deberá aceptar expresamente los cambios realizados en los Términos y condiciones antes de seguir participando en Betway.

#### **18.6 Contradicciones**

En caso de contradicción entre distintas cláusulas de los documentos contractuales, o entre éstas y las contenidas en una promoción del operador que no haya sido integrado en el contrato de juego, prevalecerán aquellas que resulten más beneficiosas para el participante.

#### **18.7 Decisión final y discrepancias**

En caso de discrepancia entre el resultado que aparece en su software y el software del servidor de Betway, el resultado que aparezca en el software del servidor de Betway (es decir, el sistema de control interno de Betway) constituirá el resultado oficial y vigente.

#### **18.8 Impuestos**

Usted es el único responsable de cualquier impuesto aplicable a cualquier premio y/o ganancias que consiga de Betway.

#### **18.9 Fuerza mayor**

En la medida en que lo permita la legislación vigente, Betway no será responsable en caso de incumplimiento de sus obligaciones derivadas del contrato de juego (entre otros supuestos, y sin ánimo limitativo, en caso de errores, demoras o interrupciones) cuando dicho incumplimiento tenga su origen en causas o acontecimientos imprevisibles o que sean inevitables y estén fuera del ámbito de actuación de Betway.

#### **18.10 Sin agencias**

Nada de lo que aparece en los presentes Términos y Condiciones se interpretará como que crea una agencia, una sociedad, un acuerdo de fideicomiso, una relación fiduciaria o cualquier otra forma de empresa conjunta entre Usted y nosotros.

#### **18.11 Divisibilidad**

En caso de que la autoridad competente considere que alguno de los Términos y Condiciones no es válido, o que es ilegal o inaplicable por cualquier motivo, dicho término, condición o disposición se separará por ese motivo de los términos, condiciones y disposiciones restantes, que seguirán siendo válidos en la mayor medida en que lo permita por la ley. En tales casos, la parte considerada no válida o inaplicable deberá modificarse de tal manera que sea acorde con la legislación aplicable y refleje, con la mayor fidelidad posible, el propósito original de Betway.

#### **18.12 Explicación de los Términos y Condiciones**

Consideramos que los presentes Términos y Condiciones son justos. En el caso de que necesitara ayuda en relación con ellos o con cualquier otra parte de nuestro servicio, o si necesitara cualquier

versión anterior de estos Términos y Condiciones que no se encuentre disponible online, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros en soporte@betway.es.

## **19. Efecto y duración**

Los presentes términos y condiciones, los documentos relacionados y sus futuras modificaciones, comenzarán a surtir efecto tras la aprobación expresa por su parte y mantendrán su por tiempo indefinido, vigencia salvo que alguna de las dos partes notifique a la otra su intención de dar por finalizado este Contrato de Juego.

## **20. Derechos y obligaciones del Cliente**

### **20.1 Como cliente, tiene Usted derecho...**

- A obtener información clara y veraz/precisa sobre las reglas del juego en el que desee participar.
- A cobrar las ganancias o los premios que le pudieran corresponder en el tiempo y la forma establecidos, de conformidad con las reglas concretas de cada juego. En todo caso, este derecho caducará en el plazo de 3 meses desde el momento en que se celebró la sesión de juego o la partida o desde el momento en que se celebró el evento sobre el que recayó la apuesta.
- A jugar libremente, sin coacciones ni amenazas provenientes de otros clientes o de terceros.
- A conocer en cualquier momento el importe que se ha jugado o apostado Usted, así como a conocer el saldo de su cuenta de Cliente.
- A identificarse de forma segura mediante el documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento oficial, o mediante un sistema de firma electrónica reconocido, así como a la protección de sus datos personales conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- A conocer en todo momento nuestros datos de operador de juego, así como a conocer, en caso de reclamaciones o posibles infracciones, la identidad del personal con el que haya interactuado.
- A recibir información sobre prácticas de juego responsable y a acceder al RGIAJ siempre que lo estime necesario, para lo cual puede encontrar más información en [ordenacionjuego.es/es/rgiaj](http://ordenacionjuego.es/es/rgiaj) y en nuestra sección de Juego Responsable.
- A descargar la versión vigente de los Términos y Condiciones y a recibir, cuando lo solicite, una copia de las versiones anteriores de los Términos y Condiciones que Usted aceptó.
- A dar por finalizada su relación contractual con nosotros en el caso de que incurramos en un incumplimiento de los reglamentos y las normas establecidas en la legislación aplicable, así como de los presentes Términos y Condiciones y de aquellas obligaciones que puedan surgir con arreglo a la legislación vigente.

### **20.2 Como cliente, está obligado...**

- A no alterar el desarrollo normal de los juegos.
- A comportarse de forma honesta y respetuosa con los demás clientes y con Betway.

- A cumplir con la normativa y las reglas que se establezcan en la legislación aplicable, así como los presentes términos y condiciones y con aquellas obligaciones que pudieran surgir con arreglo a la legislación vigente.
- A no proporcionar sus datos de acceso a terceros o facilitar un uso no autorizado de dichos datos.
- A no transferir dinero a cuentas de otros Clientes.
- A cumplir con cualesquiera otras obligaciones que se estipulen en los presentes términos y condiciones y/o por la legislación vigente.

## **21. Derechos y obligaciones de Betway**

### **21.1 Betway tendrá todos aquellos derechos que se establezcan en estos Términos y Condiciones.**

### **21.2 Por nuestra parte, nos comprometemos...**

- A verificar, con la periodicidad y los procedimientos establecidos a estos efectos por la Dirección General de Ordenación del Juego, que el Cliente no figura en el RGIAJ. Asimismo, adoptaremos las medidas específicas de control respecto de aquellos clientes que hubieran solicitado que les fuera prohibida la participación en un juego determinado.
- A conservar el contrato de juego por un plazo de al menos seis años desde la cancelación del registro de Cliente y a adoptar todas las medidas necesarias para la protección de sus datos.
- A solicitar su consentimiento expreso para la prórroga de la relación contractual en los supuestos de modificación unilateral del contrato o novación subjetiva.
- A conservar el detalle analítico de los movimientos relacionados con la cuenta de juego del Cliente y de las partidas o jugadas realizadas durante un periodo de al menos seis años.
- A realizar, con la frecuencia que establezca la DGOJ, las verificaciones periódicas concernientes a la correcta utilización de la cuenta de juego, notificando a la DGOJ y al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias las posibles infracciones o anomalías detectadas en su uso tan pronto como tengamos conocimiento de ello.
- A registrar de manera inmediata en la cuenta de juego todas las operaciones realizadas como cargos y abonos, incluidos todos los elementos identificativos de las mismas y, en particular, los relativos al juego en el que se ha participado, las ganancias, las devoluciones, los depósitos, las retiradas o las bonificaciones que se hayan recibido.
- A realizar el abono de los premios de conformidad con lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, siempre que éstas no entren en contradicción con la legislación aplicable.
- A poner en conocimiento de la Dirección General de Ordenación del Juego los datos identificativos de aquellos clientes que pudieran suponer un riesgo de colusión o que hayan utilizado tarjetas de crédito de forma fraudulenta/no autorizada en su cuenta de juego.
- A dar por finalizada nuestra relación contractual con Usted en el caso de que incurra en un incumplimiento de los reglamentos y las normas establecidas en la legislación aplicable, así como de los presentes Términos y Condiciones y de aquellas obligaciones que puedan surgir con arreglo a la legislación vigente.

## **22. Servicios accesorios**

La utilización de determinados servicios auxiliares que podamos ofrecerle estará sometida a los términos y condiciones que se estipulen de manera específica para dichos servicios. Con anterioridad a la utilización de los citados servicios, se le pedirá al cliente que manifieste su aceptación de forma expresa.

## **23. Legislación aplicable y jurisdicción competente**

Los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española. El cliente y Betway se someten expresamente a la competencia de los Tribunales de España para resolver cualquier conflicto o reclamación que pueda surgir como consecuencia del uso del sitio web. El cliente podrá recurrir a los tribunales competentes por razón de su domicilio. Sin perjuicio de lo anterior, Betway se reserva el derecho a emprender acciones legales en cualquier jurisdicción donde creamos que se ha producido una vulneración de nuestros derechos de propiedad intelectual y/o industrial o alguna infracción por parte de personas no residentes en España.

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

**Última actualización:** 12/02/2024