

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Términos y Condiciones estipulados a continuación se harán efectivos a partir del 15 de marzo del 2016. Antes de usar nuestro sitio web, lee estos Términos y Condiciones atentamente. Al registrar una cuenta de jugador con el sitio web estás de acuerdo y confirmas que das tu consentimiento con dichos Términos y Condiciones.

El sitio web www.playamo.com ("Casino", "sitio web", "empresa", "nosotros", "nos", "nuestro") lo administra y es propiedad de Dama N.V., una empresa registrada y establecida bajo las leyes de Curaçao, con número de registro 152125 y domicilio social en Scharlooweg 39, Willemstad, Curaçao, y su filial participada al 100 %, Friolion Limited, registrada en Chipre con número de registro HE 419102 y domicilio social en Leandrou, 12A 3086, Limassol, Chipre. Dama N.V cuenta con licencia y está regulada por Antillephone N.V (n.º de licencia: 8048/JAZ2020-013). Todos los pagos con Paysafe se realizan a través de Dama N.V.

Es responsabilidad exclusiva del jugador informarse de las leyes y regulaciones existentes de la jurisdicción en cuestión en lo referente al juego online.

En caso de contar con una traducción de los Términos y Condiciones en otro idioma, la versión en inglés prevalecerá.

CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En vigor desde el: 15.03.2016 Fecha de última actualización: 02.08.2022

El Casino se reserva el derecho de cambiar unilateralmente estos Términos y Condiciones cuando en tal caso sea necesario. Haremos todo lo posible por notificar por correo electrónico a nuestros jugadores cualquier cambio significativo. No obstante, recomendamos a todos los jugadores visitar con regularidad esta página y comprobar si se han realizado modificaciones.

CÓMO PUEDO JUGAR

El sitio web acepta jugadores solo de aquellos países y regiones geográficas donde el juego online esté legalmente permitido.

Solo usted es responsable de determinar si el acceso o uso del sitio web cumple con las leyes aplicables en su jurisdicción, y nos garantiza que el juego no es ilegal en el territorio en el que reside.

Cualquier reclamación que realice a la Empresa, por la causa que sea, en relación

con lo mencionado anteriormente se considerará nula y no se aceptará.

Los jugadores de Israel, Estados Unidos de América, Reino Unido, España, Francia y sus territorios de ultramar (Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Mayotte, St. Martin, Polinesia Francesa, Wallis y Futuna, Nueva Caledonia), Países Bajos, Turquía, Letonia, Antillas Neerlandesas, Bielorrusia, Lituania, Jersey, United Arab Emirates, Gibraltar, Ukraine, Greece, Belgium, Chipre, Angola, Albania, Irak, Jamaica, Uganda, Pakistán, República Islámica de Irán, Panamá, Líbano, Zimbabue, Mauricio, Nicaragua, Yemen, República Centroafricana, Côte d'Ivoire, Sudán, Liberia, República Árabe Siria, Islas Caimán, Somalia, República del Congo, República Democrática del Congo, Corea del Norte, Eritrea, Haití, Sierra Leona, Etiopía, Myanmar, Sudán del Sur, Burkina Faso, Libia, Malí, Barbados, Ruanda, República Checa, Serbia y Curaçao tienen prohibido jugar a juegos de apuesta con dinero real en PlayAmo. El Casino no puede garantizar el correcto procesamiento de las retiradas o reembolsos en el caso de que el jugador incumpla esta política de países restringidos.

El sitio web solo acepta a jugadores adultos (edad mínima de 18 años) y jugadores que hayan alcanzado la edad especificada en la jurisdicción en la que residan como apta para jugar online. Es responsabilidad exclusiva del jugador investigar sobre las leyes y regulaciones existentes de la jurisdicción en cuestión en lo referente a límite de edad para jugar online.

Ningún bono estará disponible para jugadores de Suecia, incluyéndose la participación en ningún tipo de programa promocional, recepción de premios VIP, ni intercambio de puntos de compensación.

Los jugadores de Finlandia no cumplen con los requisitos para acceder a bonos basados en depósitos. La Empresa se reserva el derecho de solicitar una prueba de edad al jugador, limitando el acceso al sitio web o suspendiendo las cuentas de aquellos jugadores que no cumplan con este requisito.

Cuando juega a slots de casino desarrolladas por NetEnt, se aplicará también la política de privacidad de NetEnt. Puede consultarse aquí: [Política de Privacidad de NetEnt](#).

DIVISAS ACEPTADAS:

El sitio web permite jugar con las siguientes DIVISAS: EUR, USD, CAD, AUD, NZD, NOK, PLN, CZK, BTC, BCH, DOGE, LTC, ETH, USDT, ZAR, JPY, HUF.

TASAS E IMPUESTOS

El jugador es plenamente responsable de pagar todas las tasas e impuestos que se apliquen a sus ganancias de conformidad con las leyes de la jurisdicción donde resida. Si un usuario hizo un depósito y no realizó ninguna apuesta, nos reservamos el derecho de cubrir nuestras tasas en caso de que el usuario solicite una retirada.

Todos los depósitos deben apostarse 3 veces antes retirarse.

REGLAS DE LOS JUEGOS

El jugador confirma que conoce y entiende las reglas de los juegos ofrecidos por el sitio web. Es responsabilidad del usuario conocer el porcentaje de pago de cada juego.

DISPONIBILIDAD DE LOS JUEGOS

Tenga en cuenta que algunos juegos pueden no estar disponibles en ciertas jurisdicciones, según lo requerido por las políticas de los proveedores de juegos que pueden cambiar ocasionalmente.

El uso de VPN no está restringido, pero puede llevar a un mal funcionamiento de los juegos o a problemas de conexión.

1. Restricción absoluta

NetEnt no permitirá que se suministren juegos de casino de NetEnt a ninguna entidad que opere en ninguna de las jurisdicciones siguientes (independientemente de si los juegos de casino de NetEnt los ha suministrado la entidad de esa jurisdicción) sin las licencias pertinentes. Bélgica, Bulgaria, Colombia, Croacia, Dinamarca, España, Estados Unidos de América, Estonia, Francia, Italia, Letonia, Lituania, México, Portugal, Rumanía, Suecia, Suiza, Reino Unido, República Checa.

2. Territorios incluidos en la lista negra

Es posible que no todos los juegos de casino de NetEnt se ofrezcan en los siguientes territorios:

Afganistán, Albania, Angola, Argelia, Australia, Bahamas, Bélgica, Botsuana, Bulgaria, Colombia, Corea del Norte, Croacia, Dinamarca, Ecuador, España, Estados Unidos de América, Estonia, Etiopía, Filipinas, Francia, Ghana, Guayana, Hong Kong, Irán, Irak, Israel, Italia, Kuwait, Letonia, Lituania, México, Namibia, Nicaragua, Pakistán, Panamá, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía,

Singapur, Siria, Sudán, Suecia, Suiza, Taiwán, Trinidad y Tobago, Túnez, Uganda, Yemen y Zimbabue.

3. Territorios en la lista negra para juegos de marcas

Los siguientes juegos de la marca NetEnt tienen otras restricciones además de los territorios de la lista negra indicados anteriormente:

3.1 Además de las jurisdicciones indicadas en el párrafo 2, la slot Planet of the Apes no debe ofrecerse en los siguientes territorios:

Azerbaiyán, China, India, Malasia, Qatar, Rusia, Tailandia, Turquía, Ucrania.

3.2 Además de las jurisdicciones indicadas en el párrafo 2, la slot Vikings no debe ofrecerse en los siguientes territorios:

Azerbaiyán, Birmania, Camboya, Canadá, China, Corea del Sur, Estados Unidos de América, Francia, India, Indonesia, Laos, Malasia, Papúa Nueva Guinea, Qatar, Rusia, Tailandia, Turquía, Ucrania.

3.3 Además de las jurisdicciones indicadas en el párrafo 2, la slot Narcos no debe ofrecerse en los siguientes territorios:

Corea del Sur, Indonesia.

3.4 Además de las jurisdicciones indicadas en el párrafo 2, la slot Street Fighter no debe ofrecerse en los siguientes territorios:

Anguila, Antigua y Barbuda, Argentina, Aruba, Barbados, Bahamas, Belice, Bermuda, Bolivia, Bonaire, Brasil, Canadá, China, Chile, Columbia, Corea del Sur, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominica, El Salvador, Estados Unidos de América, Granada, Greenland, Guadalupe, Guatemala, Guayana, Haití, Honduras, Islas Caimán, Isla Clipperton, Isla de Navaza, Isla de San Martín, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Japón, Martinica, México, Montserrat, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Saba, San Bartolomé, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves, San Eustaquio, San Martín, San Pedro y Miquelón, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Surinam, Uruguay, Venezuela.

3.5 Además de las jurisdicciones indicadas en el párrafo 2, la slot Fashion TV no debe ofrecerse en los siguientes territorios:

Arabia Saudí, Cuba, Jordania, Turquía.

4. Universal Monsters (Dracula, Creature from the Black Lagoon, Phantoms Curse y The Invisible Man) solo puede jugarse en los siguientes territorios:

Alemania, Andorra, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia, Georgia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Liechtenstein, Luxemburgo, Macedonia del Norte, Malta,

Moldavia, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Rusia, San Marino, Serbia, Turquía y Ucrania.

Los jugadores de Canadá no cumplen con los requisitos para jugar a los juegos de NYX.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El jugador es consciente del hecho de que jugar en el sitio web puede llevar a perder dinero. La Empresa no es responsable de ningún posible daño financiero que derive del uso del sitio web.

La Empresa está tomando medidas eficaces para proteger los datos privados de los jugadores de cualquier uso no autorizado y solo los pone a disposición de terceros involucrados en el suministro de los servicios de juego en el sitio web. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa no se hace responsable de cómo sea tratada la información por terceros, por ejemplo, afiliados o proveedores de software de terceros. El tratamiento de los datos privados de los jugadores por parte de terceros está sujeto a los términos y condiciones de dichos terceros, si los hubiera.

La Empresa no es responsable de ningún hardware o software, defectos, conexiones de internet inestables o pérdidas de conexión, ni de ningún otro error técnico que pueda limitar el acceso del jugador al sitio web o impedir que se interrumpa el juego.

En el improbable caso de que confirmemos una apuesta o realicemos un pago por error, la Empresa se reserva el derecho a cancelar todas las apuestas aceptadas que contengan dicho error, o a corregir el error llevando a cabo otra valoración de todas las apuestas en los términos correctos que deberían haber estado disponibles en el momento en el que se realizó la apuesta en ausencia del error.

Si en tu cuenta de jugador el Casino acredita erróneamente un bono o ganancia que no te pertenece, ya sea debido a un error técnico, error en las tablas de pago, error humano o de otro tipo, la cantidad o ganancia del bono en cuestión seguirá siendo propiedad del Casino y se deducirá de tu cuenta de jugador. Si ha retirado fondos que no le pertenecen antes de que nos demos cuenta del error, el importe pagado erróneamente incurrirá en una deuda con nosotros. En el caso de una transferencia incorrecta, está obligado a notificárnoslo de inmediato por correo electrónico.

El Casino, sus directores, empleados, socios, proveedores de servicios:

- no garantizan que el software ni el sitio web sean adecuados para el uso al que estaban destinados;
- no garantizan que el software ni el sitio web no contengan errores;
- no garantizan que se pueda acceder sin interrupciones al sitio web ni a los juegos;
- no serán responsables de ninguna pérdida, coste, gasto o perjuicio, ya sean directos, indirectos, especiales, emergente, accesorios o de otro tipo, que deriven del uso que haga del Sitio Web o de su participación en los juegos.

Por la presente, acepta eximir de responsabilidad e indemnizar al Casino, sus directores, empleados, socios y proveedores de servicios de cualquier coste, gasto, pérdida, perjuicio, reclamaciones y responsabilidades por la causa que sea, que puedan derivar del uso que haga del Sitio Web o de su participación en los Juegos.

Reconoce que el Casino será el que tome la decisión final sobre si han incumplido los Términos y Condiciones del Casino de tal forma que resulte en que se le impida, de forma temporal o permanente, participar en el Sitio Web.

USO DE LA CUENTA DEL JUGADOR

Cada jugador puede crear solo una cuenta personal de usuario. Si un jugador crea varias cuentas de usuario puede conllevar la cancelación de las cuentas y la suspensión de todos los pagos. Tenga en cuenta que el casino se reserva el derecho de rechazar una solicitud de reembolso de fondos en caso de detectarse una cuenta duplicada. El jugador no proporcionará acceso a su cuenta de usuario ni permitirá a terceros, incluidos, entre otros, menores, usar el sitio web en su nombre. El sitio web solo puede usarse para fines personales y no para ningún tipo de beneficio comercial. El uso de un lenguaje obsceno u ofensivo, así como cualquier información comercial o promocional, queda prohibido en el campo "Apodo" del perfil del jugador. Si se detecta cualquier incumplimiento, los miembros del servicio de soporte o cualquier otro miembro del personal de la Empresa podría sustituir el contenido incluido en el campo "Apodo" por algo más neutro. En caso de incumplimientos reiterados, la cuenta del jugador puede quedar bloqueada y confiscarse todos los fondos. Cualquier devolución, ganancia o bono ganado por el jugador o acumulado durante el tiempo en el que la Cuenta

Duplicada estaba activa, podremos reclamarlo y los jugadores se comprometen a devolvernos a demanda cualquiera de los fondos que han sido retirados de la Cuenta Duplicada.

Nos reservamos el derecho de realizar una llamada telefónica al número proporcionado en su cuenta de usuario que, a nuestra propia discreción, puede ser parte necesaria del procedimiento Conozca a su cliente (KYC). Hasta que la cuenta esté completamente verificada, la cuenta y/o cualquier acción en la cuenta podrá cancelarse. Haremos todo lo razonablemente posible por tratar de comunicarnos contigo en relación a la retirada de los fondos, pero si, en dos (2) semanas a partir de la fecha de solicitud de retirada no lo conseguimos (por correo electrónico ni por teléfono), la cuenta se bloqueará dado que no habrás superado el procedimiento KYC.

POLÍTICA DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La Empresa tiene una estricta política de lucha contra el fraude. Si se sospecha que el jugador ha realizado acciones fraudulentas como, entre otras:

- participar en cualquier tipo de confabulación con otros jugadores;
- desarrollar estrategias para ganar de manera desleal;
- llevar a cabo acciones fraudulentas contra otros casinos online o proveedores de pago;
- realizar procedimientos de contracargos con una tarjeta de crédito o denegar pagos realizados;
- declararse en quiebra en su país de residencia;
- proporcionar información incorrecta sobre sus datos personales durante el registro;
- jugar a bajo riesgo en la ruleta es cuando los jugadores hacen apuestas iguales tanto al rojo como al negro o a par e impar cubriendo 25 o más de los 37 números de la mesa. (Realizar apuesta tanto al negro como al rojo cubre 36 de los 37 números posibles);
- hacer otro tipo de trampas;

la Empresa se reserva el derecho de cancelar la cuenta del usuario y suspender todos sus pagos. Esta decisión será a entera discreción de la Empresa y se

notificará o informará al jugador de los motivos de tales acciones. Asimismo, la Empresa se reserva el derecho de informar a los organismos reguladores de dichas acciones fraudulentas realizadas por el jugador.

En el caso de un contracargo, el casino se reserva el derecho a:

- cobrar al jugador un importe equivalente en los fondos del saldo disponible del jugador para compensar cualquier daño o gasto resultante del contracargo;
- reclamar daños y pérdidas financieras adicionales al jugador comunicándose con este mediante uno de los métodos proporcionados durante el proceso de registro (teléfono, correo electrónico, etc.);
- cerrar la cuenta del jugador y/o descartar cualquier ganancia ganada como resultado de dicha acción o intento de realizar dicha acción.

La administración del casino se reserva el derecho de llamar a sus jugadores si lo considera parte necesaria de la verificación. La cuenta no se verificará y las ganancias no se procesarán hasta tener lugar una conversación con el gerente (la llamada se realizará al número de teléfono suministrado en la cuenta del jugador). En caso de que el número de teléfono no sea válido o falte, si hay motivos para sospechar de fraude, el casino se reserva el derecho de cancelar la cuenta y confiscar las ganancias. Si el jugador no pasa el procedimiento en dos semanas, la cuenta se cerrará de forma permanente y se confiscarán las ganancias. Dichas acciones pueden ayudar a reducir las acciones fraudulentas y evitar prácticas negativas en el futuro. En caso de que el jugador tenga una cuenta duplicada con bonos, o el mismo ID, o haya utilizado varias cuentas con el mismo navegador, o el mismo esquema de juego en ambas cuentas, el casino se reserva el derecho de cancelar tales cuentas y retener las ganancias. Si un cliente hace uso de los giros gratis de registro al tiempo que su país es diferente al de su dirección IP, la administración del casino se reserva el derecho de cancelar dichas cuentas y retener las ganancias con el fin de evitar prácticas negativas en el futuro. Si se sospecha que un cliente o grupo de clientes han abusado de una promoción, PlayAmo se reserva el derecho a anular el bono y cualquier ganancia. Abusar de una promoción quiere decir:

realizar un máximo de apuestas permitidas en juegos de alta varianza con el fin de aumentar el saldo;

disminuir el importe de apuesta tras conseguir un buen premio y cambiar a un juego de baja varianza;

realizar depósitos con promociones de solo bonos sin depósitos;

el ratio de bonos del cliente (depósitos : bonos) es superior al 50 %.

El Casino no permitirá en modo alguno el juego con ventaja. Cualquier jugador que intente conseguir ventaja de ofertas de bienvenida del casino o de otras promociones, acepta que la Empresa se reserva el derecho de anular bonos y cualquier ganancia procedente de dichos bonos, por los motivos siguientes:

- usar cartas robadas;
- contracargos;
- crear más de una cuenta para obtener ventaja de promociones del casino;
- proporcionar datos de registro incorrectos;
- realizar cualquier otra acción que pueda perjudicar al Casino.

El Casino se reserva el derecho de cerrar su Cuenta de Jugador y reembolsarle el importe de su saldo de cuenta, sujeto a una deducción de los correspondientes cargos de retirada, a la entera discreción del Casino y sin obligación de indicar un motivo o dar aviso previo. El Casino se reserva el derecho de retener pagos, si existen sospechas o evidencias de que el sistema de casino se ha manipulado. Se iniciarán acciones penales contra cualquier usuario o cualquier otra persona que haya manipulado el sistema de casino o intentado hacerlo. El Casino se reserva el derecho de finalizar o cambiar cualquier juego o evento ofrecido en el Sitio Web.

Con el fin de verificar la cuenta del jugador, la administración del casino puede solicitar documentos (documentos de identidad, sistemas de pago, facturas de servicios, etc.) en alfabeto latino o cirílico. En caso de que el jugador no tenga oportunidad de proporcionar documentos en los alfabetos mencionados anteriormente, el casino se reserva el derecho de solicitar una verificación por vídeo en la que el jugador muestre sus documentos.

Si tiene conocimiento de cualquier posible error o inexactitud en el software, acepta abstenerse de aprovecharse de esta circunstancia. Asimismo, acepta informar de inmediato al Casino acerca de cualquier error o inexactitud. Si no cumple con tales obligaciones, el Casino tiene derecho a una compensación plena

de todos los costes relacionados con el error o la inexactitud, incluidos aquellos costes en los que se incurra en relación al respectivo error/inexactitud y la falta de notificación. Cualquier depósito debe apostarse 3 veces (el jugador debe realizar apuestas de tres veces la cantidad de su depósito) antes de poder retirar los fondos relacionados con dicho depósito. En caso de que se realicen varios depósitos, pero ninguna actividad de juego, el jugador tendrá que apostar la cantidad total de dichos depósitos antes de poder realizar retiradas. De otro modo, el casino se reserva el derecho, a su entera discreción, de cobrar una comisión por el procesamiento de los depósitos y la retirada solicitada.

El Casino no es una institución financiera y, por tanto, no debe considerarse como tal. Su cuenta no tiene intereses y no se ofrecerán en ningún momento servicios de cambio ni conversión (incluido el cambio de criptomonedas a monedas fiduciarias).

DEPÓSITOS

Playamo ofrece distintos métodos de pago. Estos incluyen tarjetas de débito y crédito VISA y MasterCard, así como diferentes monederos electrónicos. Póngase en contacto con nuestro equipo de soporte en support@playamo.com para consultar cuáles son los métodos de pago más favorables de acuerdo a su país de residencia.

Tenga en cuenta que la cantidad mínima de depósito es 10 USD/20 EUR y 10 UAD. La cantidad máxima de depósito dependerá del método de pago que decida utilizar.

Está prohibido usar pagos de terceros. Debe realizar depósitos solo desde una cuenta bancaria, tarjetas bancarias VISA/MasterCard, los sistemas de pago Skrill/NETELLER u otros métodos de pago registrados a su nombre. Si, durante las comprobaciones de seguridad, determinamos que ha incumplido esta condición, se procederá a la confiscación de sus ganancias y el depósito original se devolverá al propietario de la cuenta de pago; además, PlayAmo no es responsable por la pérdida de fondos depositados desde cuentas de terceros.

Ten en cuenta que, debido a la naturaleza de las criptomonedas, no se pueden aplicar límites de depósito a aquellos depósitos realizados a través del sistema de pago CoinsPaid. Si quieres limitar lo que apuestas en el casino, por favor, usa cualquier otra opción disponible.

POLÍTICA DE RETIRADAS

La cantidad mínima para retiradas es 10 \$/€. La cantidad máxima de retirada dependerá del método de pago que decida utilizar. Si la cantidad solicita para la retirada supera el límite de un sistema de pago en particular, la retirada de la cantidad se hará a plazos. Sus retiradas se procesarán lo antes posible, no obstante, tenga en cuenta que algunas opciones de pago tardan hasta 3 días en procesar las solicitudes de retirada.

Si ha realizado un depósito a través de una tarjeta de débito o crédito y la cantidad de la retirada es igual o inferior a la depositada, nos reservamos el derecho de devolver la cantidad de la retirada a la tarjeta de crédito o débito. Si la cantidad es superior a la depositada, se pagará la diferencia a través de un método alternativo de pago. El Casino se reserva el derecho de comprobar su identidad antes de procesar pagos y de retener cualquier reembolso o retirada durante el tiempo necesario para realizar tal comprobación. En caso de que proporcione datos personales falsos, la retirada puede rechazarse y ponerse fin a la Cuenta del Jugador, situación de la que se le informaría por correo electrónico.

Es posible que se requiera que el casino informe a los organismos reglamentarios pertinentes de acciones del jugador.

El sitio web admite pagos a través de transacciones de crédito original (OCT) de Visa y a través de transacciones de pago de Mastercard. Otros requisitos son que la correspondiente tarjeta de crédito no sea una tarjeta de crédito corporativa y se haya emitido en un país aceptado.

Para Visa, no se aceptan los siguientes países: Australia, Corea, Estados Unidos, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Malasia, Singapur.

Para Mastercard, no se aceptan los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, España, Estonia, Eslovaquia, Eslovenia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, República Checa, San Marino, Suecia, Suiza y Turquía.

Tenga en cuenta que, incluso para los países aceptados, la Empresa no puede garantizar que se pueda realizar correctamente el procesamiento de un pago de tarjeta de crédito en todos los casos, puesto que las tarjetas de crédito emitidas

por bancos pueden bloquear o rechazar dichas transacciones a su entera discreción.

Tenga en cuenta que la divisa en la que operamos a nivel interno en el sitio web es el euro. Si usted realiza transacciones en otras divisas, la cantidad deducida de su tarjeta de crédito puede ser ligeramente superior que la mostrada en el momento de la transacción debido a la conversión de divisas por parte de su banco y del sistema de procesamiento de pagos de la Empresa. Acepta que, en casos excepcionales, las retiradas a través de transferencias bancarias pueden estar sujetas a cargos adicionales por parte de bancos intermediarios. En dichos cargos no tiene influencia alguna el Casino y están limitados al equivalente de 16 EUR.

La Empresa se reserva el derecho de comprobar la identidad del jugador antes de procesar pagos y de retener cualquier reembolso o retirada durante el tiempo necesario para realizar tal comprobación. En algunos casos, el Sitio Web puede solicitar un selfi con el documento de identidad, un selfi con el documento de identidad y alguna señal especial, o una llamada. No pasar el proceso de verificación conllevaría el cierre de la cuenta y la confiscación de las ganancias. En caso de que los jugadores proporcionen datos personales falsos, la retirada puede rechazarse y ponerse fin a la Cuenta del Jugador. Al jugador se le informaría de esta situación por correo electrónico. En algunos casos, la Empresa puede requerir la verificación de cualquier jugador a través de una videollamada en directo (Skype). Debido a restricciones del procesador de pagos, la cantidad mínima de retirada procesada a través de transferencia electrónica es de 500 USD/EUR/AUD. La cantidad máxima de retirada procesada para un jugador es de 4000 USD/EUR/CAD/AUD/NZD, 0.1 BTC, 5 BCH, 700 000 DOGE, 30 LTC al día; 16 000 USD/EUR/CAD/AUD/NZD, 0.5 BTC, 10 BCH, 1400 000 DOGE, 60 LTC a la semana, y 50 000 USD/EUR/CAD/AUD/NZD, 2 BTC, 20 BCH, 2 800 000 DOGE, 120 LCH al mes, a menos que se indique de otro modo en los Términos y Condiciones, donde pueden hacerse excepciones para jugadores con un estado VIP superior. Todas las ganancias de los jackpots progresivos se pagarán en su totalidad.

Para aquellos jugadores que tengan activo un periodo de autoexclusión o restricciones en su cuenta activa (máxima pérdida, cantidad de apuesta, depósito y máximo importe de apuesta), los límites máximos de retirada disponibles son los siguientes: 500 USD/EUR/CAD/AUD/NZD al día; 1500 USD/EUR/CAD/AUD/NZD a la semana; 5000 USD/EUR/CAD/AUD/NZD al mes. Estos límites también se

aplicarán a las cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva cuando no se usa para realizar depósitos, jugar ni realizar apuestas, o cuando está inactiva por cualquier otro motivo, durante un mes. Por último, tenga en cuenta que el Casino no es una institución financiera. Su cuenta, por tanto, no tiene intereses y no se ofrecerán en ningún momento servicios de cambio ni conversión.

POLÍTICA DE REEMBOLSO

Una solicitud de reembolso solo se tendrá en cuenta si se realiza en las primeras veinticuatro (24) horas de la transacción alegada, o en un plazo de treinta (30) días calendario si el Jugador alega que otra persona ha accedido a su Cuenta de Jugador.

Si ha añadido fondos a su cuenta con una tarjeta de crédito, nos reservamos el derecho de pagar todas las solicitudes de retirada de hasta el importe total depositado como reembolso de las compras que haya realizado. Si sus retiradas exceden el importe total depositado, cualquier exceso se le pagará a través de uno de nuestros métodos alternativos disponibles.

Antes de que se procese un reembolso, todos los bonos y ganancias de su saldo se deducirán al calcular la cantidad que va a reembolsarse.

En caso de que, ya sea por parte de nuestros procesadores de Pago o por el Casino, cualquier compra de tarjeta de crédito se considere que conlleva un riesgo inaceptable para la seguridad o por motivos legales, iniciaremos reembolsos para devolver todas esas transacciones a la tarjeta de crédito, y lo notificaremos a todas las partes y autoridades correspondientes.

Cualquier coste en el que se incurra tras el procedimiento de reembolso lo asumirá el jugador.

CUENTAS LATENTES

Una cuenta inactiva (latente) es una Cuenta de Jugador en la que el jugador no ha iniciado sesión ni cerrado sesión durante doce (12) meses consecutivos. Si su Cuenta de Jugador se considera inactiva, el Casino se reserva el derecho de cobrar una tasa administrativa mensual de 10 € o el importe equivalente en otra moneda (o el saldo actual de su cuenta, si es menor), siempre y cuando el saldo de su cuenta sea positivo.

Usted autoriza al Casino a realizar el cobro de esta tasa de su Cuenta de Jugador al comienzo del mes, el día siguiente en el que su cuenta se considere inactiva, y al comienzo de cada mes subsiguiente que su cuenta permanezca inactiva. El Casino dejará de cobrar la tasa si el saldo de cuenta es cero o si la cuenta se reactiva.

PERIODO DE CADUCIDAD

Acepta que cualquier reclamación o demanda que surja de o esté relacionada con estos Términos y Condiciones o con un servicio proporcionado por el Casino debe presentarse en el plazo de un (1) año después de producirse lo que se reclama o demanda.

RECLAMACIONESINTS

Para realizar cualquier reclamación relacionada con nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente siguiendo las indicaciones que encontrará en el Sitio Web. El departamento de soporte gestiona las reclamaciones y, en caso de no poder resolverla de inmediato, se remitirá a un nivel superior de la organización del Casino. Se le informará del estado de la reclamación a un nivel razonable. El casino acusa recibo de las quejas iniciadas únicamente por el titular de la cuenta. Está prohibido ceder o vender tu queja al tercero. El casino desestimaré la queja si la cuestión se ha cedido para que la lleve a cabo el tercero y no el propietario de cuenta original. En caso de disputa, acepta que los informes y registros del servidor actúen como la autoridad final a la hora de determinar el resultado de cualquier reclamación. Acepta que, en el caso poco probable de disconformidad entre el resultado que aparece en su pantalla y el servidor de juego, el resultado que se registrara en el servidor del juego prevalecerá, y entiende y acepta que nuestros registros serán la autoridad final a la hora de determinar los términos y circunstancias de su participación en la correspondiente actividad de juego online y de los resultados de dicha participación. Cuando deseemos comunicarnos con usted en relación a dicha disputa, lo haremos mediante cualquier dato de contacto suministrado en su Cuenta de Jugador.

CARÁCTER INTRANSMISIBLE

Usted no puede asignar, comprometer ni transmitir el derecho de propiedad bajo ningún título en absoluto por reclamaciones que surjan de estos Términos y Condiciones, el uso del Sitio web o la participación en los Juegos contra el Casino

sin consentimiento del Casino. Esta prohibición está diseñada como cláusula de intransmisibilidad (antiguo artículo 83, párrafo 2 del libro 3 del Código Civil) e incluye la transferencia de cualquier activo de cualquier valor, lo que incluye, entre otros, el derecho de propiedad de cuentas, ganancias, depósitos, apuestas, derechos y/o reclamaciones en relación con estos activos, legales, comerciales o de otro tipo. La prohibición de dichas transferencias también incluye, entre otros, cargas, compromisos, asignaciones, usufructo, comercialización, corretaje, vínculos obligatorios o regalos en colaboración con un fiduciario o cualquier otro tercero, empresa, persona física o persona jurídica o entidad de cualquier otro tipo.

ARBITRAJE

Todas las disputas que puedan surgir entre usted y el Casino, incluidos sus sucesores a título general o especial como resultado de estos Términos y Condiciones o como resultado de otros acuerdos y otros actos en relación con estos Términos y Condiciones, deberán resolverse en exclusiva mediante arbitraje en Chipre y de conformidad con las reglas de procedimientos civiles de Chipre.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En vigor desde el: 15.03.2016 Fecha de última actualización: 16.04.2020

1. GENERALIDADES

Como controlador de datos, tenemos la obligación legal de conformidad con las normativas del juego de procesar los datos personales de los jugadores para permitirles participar en los juegos y suministrarles servicios suplementarios. En esta Política de Privacidad se explican cuáles son los datos personales que recopilamos de los jugadores, por qué los recopilamos y cómo los utilizamos.

El sitio web www.playamo.com ("Casino", "sitio web", "empresa", "nosotros", "nos", "nuestro") lo administra y es propiedad de Dama N.V., una empresa registrada y establecida bajo las leyes de Curaçao, con número de registro 152125 y domicilio social en Scharlooweg 39, Willemstad, Curaçao, y su filial participada al 100 %, Friolion Limited, registrada en Chipre con número de registro HE 419102 y domicilio social en Leandrou, 12A 3086, Limassol, Chipre. Dama N.V cuenta con licencia y está regulada por Antillephone N.V (n.º de licencia: 8048/JAZ2020-013).

Si tiene cualquier otra pregunta relacionada con esta Política de Privacidad o con la protección de sus datos, no dude en ponerse en contacto con el Responsable de la protección de datos en dpo@damacasino.com.

Al registrar una Cuenta de Jugador en el Sitio Web, confirma que acepta esta Política de Privacidad. Si no está de acuerdo con los términos de esta Política de Privacidad y no desea suministrarnos la información personal que requiramos, por favor, no use este sitio web.

Tenga en cuenta que esta Política de Privacidad constituye un acuerdo entre usted y la Empresa. Es posible que de forma periódica realicemos modificaciones en esta Política. Si bien haremos todo lo posible por notificarle cualquier cambio, le recomendamos que consulte con frecuencia esta Política de Privacidad. El uso continuado del Sitio Web o de los servicios constituirá su aceptación de la Política de Privacidad.

2. QUÉ INFORMACIÓN RECOPIAMOS

La Información Personal que podemos solicitar para su uso y tratamiento puede incluir, sin limitarse a:

- a) cualquier dato que nos proporcione al rellenar los formularios en nuestras páginas de registro de cuenta, así como cualquier otro que pueda enviar con posterioridad a través del Sitio Web o el correo electrónico (p. ej., nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico o número de teléfono);
- b) correspondencia intercambiada con nosotros a través del Sitio Web, el correo electrónico, chat en línea o a través de otros medios de comunicación;
- c) todo el historial de transacciones de la Cuenta del Jugador, ya sea que tenga lugar a través de los Sitios web o a través de otros medios de comunicación;
- d) inicios de sesión en el sitio web y sus datos, incluidos datos de tráfico, datos de ubicación geográfica de IP, datos del dispositivo o navegador, registros web, registros de actividad y cualquier otra información de tráfico registrada en nuestro sistema;
- e) documentos y pruebas que podamos solicitar dentro de lo razonable para verificar su cuenta, procesar depósitos o retiradas y para realizar controles antifraude (por nuestra propia iniciativa o porque así lo requiera la legislación

vigente). Dichas pruebas pueden incluir copias escaneadas del pasaporte, nóminas, extractos bancarios, etc.;

f) participación en encuestas o en cualquier otra evaluación de clientes que pueda llevarse a cabo ocasionalmente.

3. CÓMO USAMOS SU INFORMACIÓN

Procesamos la Información Personal que recopilamos de usted con el fin de suministrar nuestros servicios. En particular, usaremos sus datos para los fines indicados a continuación:

a) procesar sus apuestas y transacciones. Esto incluye el uso que hace de la tarjeta de crédito y los sistemas de pago online;

b) proporcionarle servicios de juego y otros servicios suplementarios que busca en nuestros Sitio Web;

c) ofrecer soporte al cliente, como asistencia en la configuración y gestión de su cuenta;

d) identificar y llevar a cabo las comprobaciones de verificación necesarias;

e) suministrar a los jugadores registrados información sobre nuestras ofertas promocionales, o proporcionar información promocional de nuestros socios, colaboradores y afiliados seleccionados (solo con el consentimiento expreso de los jugadores para recibir dicho tipo de material publicitario);

f) cumplir con las obligaciones legales, lo que incluye cumplir con las leyes sobre el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;

g) monitorizar e investigar transacciones con el fin de prevenir el fraude, términos abusivos, blanqueo de capitales y cualquier otra actividad de juego irregular o ilegal;

h) analizar las tendencias de los clientes mediante evaluaciones de estudio de mercado (la participación en encuestas no es obligatoria y siempre se podrá optar por no participar);

i) llevar a cabo investigación y análisis estadístico de datos agregados.

4. COMUNICACIÓN DE MARKETING

A menos que haya elegido no recibir material de marketing, podremos usar su Información Personal, incluida su dirección de correo electrónico y su número de teléfono, para enviarle comunicaciones de marketing en relación a productos, servicios y promociones. Esto puede incluir información sobre productos y servicios de nuestros socios empresariales, como proveedores de juegos de casino.

En el momento que decida dejar de recibir dicho material publicitario y de marketing, puede cancelar la suscripción en la configuración de su Cuenta de Jugador o poniéndose en contacto con el equipo de soporte en support@playamo.com.

Asimismo, tenga en cuenta que al aceptar cualquiera de las ganancias o premios de uno de nuestros concursos, da su consentimiento para el uso de su nombre o apodo con fines promocionales o publicitarios sin compensación adicional, excepto en aquellos casos prohibidos por ley.

5. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL

No recopilaremos ninguna Información Personal sobre usted sin su conocimiento. No obstante, podremos recopilar ciertos datos sobre usted donde los hubiera proporcionado al usar nuestros servicios o al interactuar con nosotros.

Asimismo, podremos recibir legalmente cierta Información Personal de vendedores y proveedores de servicios online, como de empresas de lucha contra el fraude. Además, tenemos derecho a usar los servicios de proveedores terceros para ofrecer soporte técnico, así como para procesar sus transacciones online y suministrar contenido de juego

Comprende que podremos tener acceso a cualquier información que pueda suministrar a dichos vendedores, proveedores de servicios y servicios comercio electrónico de terceros. Le garantizamos que haremos uso y protegeremos cualquier Información Personal obtenida de este modo, según lo establecido en esta Política. Cualquier información que proporcione solo se dará a conocer a terceros ajenos a la Empresa de conformidad con lo dispuesto en esta Política de Privacidad, y daremos todos los pasos necesarios para garantizar que nuestros acuerdos con proveedores de servicios de terceros protejan siempre su información privada.

6. DESTINATARIOS DE LOS DATOS

Podremos pasar información que nos haya facilitado a otras entidades dentro de nuestro grupo de empresas y a nuestros socios. Estas empresas incluyen nuestras empresas matrices, sus empresas matrices y todas las respectivas filiales de estas empresas, así como otras empresas con la que podamos hacer negocios y mantener acuerdos necesarios. El tratamiento de datos de su información podrá llevarlo a cabo Dama N.V u otra empresa del grupo de empresas, que podrá usar un tercero para cumplir con las necesidades de tratamiento de datos.

Los empleados de la Empresa, más específicamente el responsable de la protección de datos, el responsable encargado de la lucha contra el blanqueo de dinero, analistas de pagos y de lucha contra el fraude, agentes del servicio de soporte al cliente, miembros del equipo de retención de clientes, gerentes de jugadores VIP, así como otros empleados seleccionados, también podrán tener acceso a su Información Personal con el fin de realizar sus tareas y proporcionarle asistencia.

Aquellos de nuestros empleados que tengan acceso a, o estén asociados con el tratamiento de la información personal del jugador, habrán firmado acuerdos de confidencialidad para respetar la naturaleza confidencial de la información del jugador de acuerdo a las leyes de juego, protección de datos y privacidad aplicables.

Con el fin de ofrecerle un servicio eficaz, nosotros y nuestros proveedores de servicios podremos solicitar transferir sus datos personales de un país a otro de la Unión Europea (UE) y las regiones de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) y también con algunos procesadores de datos que puedan encontrarse establecidos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Por tanto, al navegar por el Sitio Web y comunicarse electrónicamente con nosotros, comprende y acepta el procesamiento que realizamos de sus datos nosotros (o nuestros proveedores o subcontratistas) en estos países. Siempre haremos lo posible por garantizar que su información y datos sean tratados de manera segura y de conformidad con esta Política de Privacidad.

Hemos designado un responsable de protección de datos (“RPD”) como responsable de la supervisión de preguntas relacionadas con esta política de privacidad. Si tiene cualquier pregunta sobre esta política de privacidad, póngase en contacto con el RPD en dpo@damacasino.com.

7. COMUNICAR DATOS A TERCEROS

No vendemos ni alquilamos sus datos personales a terceros.

Podremos dar a conocer su información personal cuando así lo requiera la ley, normativa o cualquier orden judicial o citación legal. También podremos comunicar información personal a una agencia reguladora o servicios policiales si lo consideramos necesario para proteger los intereses legítimos de la Empresa, sus clientes o un tercero.

Los datos personales solo pueden comunicarse a terceros en los casos siguientes:

- a) donde así lo exija la ley;
- b) Si el Sitio Web necesita compartir datos con sus procesadores de pago para facilitar transacciones de pago de conformidad con sus políticas de privacidad. (En particular, la mayoría de las transacciones de tarjetas bancarias se procesan mediante Paysafe, cuya [política de privacidad](#) se aplica a dichas transacciones);
- c) para cumplir con nuestras obligaciones y responsabilidades legales y reglamentarias ante las correspondientes autoridades de reglamentación y de concesión de la licencia, así como todas nuestras obligaciones y responsabilidades debidas bajo cualquier otra normativa aplicable y ante cualquier otra agencia reguladora aplicable en otras jurisdicciones;
- d) cuando la Empresa considere que la divulgación es necesaria para proteger la seguridad del jugador o de la Empresa, o la seguridad de otros, para investigar el fraude o responder a la solicitud de un gobierno;
- e) si nuestros proveedores de servicios de marketing necesitan los datos para llevar a cabo sus funciones;
- f) a cualquier tercero previo consentimiento del jugador para hacerlo.

Usamos procesadores de datos de terceros para el tratamiento de datos personales limitados que actúen en nuestro nombre. Dichos proveedores de servicios dan soporte al Sitio Web, especialmente en lo relacionado con alojamiento y operación de sitios web, marketing, análisis, mejora del sitio web y envío de boletines de noticias por correo electrónico. Nos aseguraremos de que la transferencia de los Datos Personales al destinatario se realice de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y de que se impongan al procesador las mismas obligaciones que se nos imponen a nosotros de conformidad con el correspondiente Acuerdo de Servicios.

Nuestros sitios web también podrán incluir funciones de redes sociales (p. ej., los botones “compartir” o “Me gusta”). Estas funciones serán provistas por plataformas de redes sociales de terceros tales como Facebook. Cuando los datos se recopilen de esta forma, su tratamiento se regirá por la política de privacidad de la correspondiente plataforma de redes sociales. Además de lo anterior, también podemos comunicar datos personales si adquirimos un nuevo negocio. Si la Empresa sufre modificaciones en su estructura como una fusión, adquisición por otra empresa o adquisición parcial, lo más probable es que los datos personales de nuestros clientes se incluyan en la venta o traspaso. Como parte de nuestra Política, informaremos a nuestros jugadores por correo electrónico antes de que se haga efectivo tal traspaso de datos personales.

Tenga en cuenta que nuestro contenido puede estar vinculado a sitios web de terceros para proporcionar referencias relevantes. No somos responsables de dicho contenido externo, que puede contener políticas de privacidad y tratamiento de datos independientes.

8. CONSERVACIÓN DE DATOS

Tal y como se indica en nuestros Términos y Condiciones, tanto usted como el Casino pueden decidir cerrar su Cuenta de Jugador en cualquier momento. Tras el cierre de su cuenta, conservaremos sus datos personales en un registro por el tiempo que así lo requiera la ley. Estos datos solo se utilizarán cuando así lo requieran las autoridades competentes en casos de comprobaciones relacionadas con registros financieros y fiscales, fraude, blanqueo de dinero o investigaciones de cualquier otra actividad ilegal.

Debe tener en cuenta que, debido a las normativas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales en jurisdicciones de juego con licencia en la Unión Europea, estamos obligados a conservar los datos personales de los jugadores que suministraron durante el registro y cualquier dato transferido durante el periodo operativo de una Cuenta de Jugador durante un mínimo de cinco años a partir de la última transacción o cierre de cuenta del jugador. Por tanto, no se contemplarán las solicitudes de eliminación antes de que finalice dicho periodo.

9. SEGURIDAD DE SUS DATOS

Por la presente, reconocemos que, al recopilar y tratar su Información Personal con el fin de gestionar su Cuenta de Jugador, estamos vinculados por estrictas disposiciones legales en materia de protección de datos personales. Por

consiguiente, intentaremos proteger su información personal y respetar su privacidad de acuerdo a las mejores prácticas de la industria y las normativas aplicables. Al estar comprometidos con ofrecer servicios seguros a los jugadores, tomaremos todas las precauciones razonables para garantizar la seguridad de todos los datos que haya enviado a través del Sitio Web.

A las Cuentas de los Jugadores solo puede accederse con el ID y contraseña únicos del jugador. También puede establecer la autenticación en 2 pasos (2FA) como medida de protección adicional ante el uso no autorizado de su cuenta. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de su información de inicio de sesión y asegurarse de que ninguna otra persona tenga acceso.

10. TUS DERECHOS

La ley de protección de datos te da, como interesado, ciertos derechos en determinadas circunstancias. De conformidad con la ley, tienes derecho a:

- Solicitar acceso a tus datos personales: esto quiere decir que tienes derecho a solicitar, sin coste alguno, una copia de los datos personales que tenemos sobre ti.
- Solicitar la rectificación de tus datos personales: esto quiere decir que si cualquiera de los datos personales que tenemos sobre ti es incorrecto o está incompleto, tienes derecho a que se rectifique. Si bien, ten en cuenta que podrías necesitar una prueba y documentación (como tu documento de identidad o prueba de dirección) que respalden dicha solicitud. Esta podría rechazarse debido a nuestras obligaciones legales.
- Solicitar la supresión de tus datos personales: esto quiere decir que puedes solicitar la supresión de tus datos personales cuando ya no tengamos base jurídica para continuar tratándolos o conservándolos. Ten presente que este no es un derecho absoluto, lo que significa que no podremos satisfacer tu solicitud en aquellos casos donde la ley nos obligue a conservar los datos, o en aquellos casos en los que tengamos razón en que la conservación de los datos nos es necesaria para defendernos a nosotros mismos en el caso de una disputa legal.
- Oponerte al tratamiento de tus datos personales cuando nos basamos en nuestros intereses legítimos (o los de un tercero) para tratar tus datos y cuando consideres que el tratamiento que realizamos de tus datos se realiza de tal manera que afecta a tus libertades y derechos fundamentales. No obstante, en

algunos casos, es posible que podamos demostrar que tenemos una convincente base legítima para el tratamiento de tus datos que podría anteponerse a tus derechos y libertades. Puedes enviar tu oposición al tratamiento de tus datos personales sobre la base de los intereses legítimos de la empresa mencionados anteriormente poniéndote en contacto con nuestro responsable de protección de datos.

- Solicitar la restricción del tratamiento de tus datos personales: puedes solicitarnos suspender temporalmente el tratamiento de tus datos personales en cualquiera de las situaciones siguientes: (a) cuando quieras que determinemos la exactitud de los datos; (b) cuando hagamos un tratamiento ilícito de los datos, pero no quieras que los eliminemos; (c) cuando necesites que conservemos tus datos aun cuando ya no los necesitemos con el fin de que puedas determinar, ejercer o defenderte de reclamaciones legales; o (d) cuando te hayas opuesto al uso de tus datos, pero necesitemos verificar si prevalecen bases legítimas para que los usemos.

- Solicitar la transferencia de tus datos personales (es decir, la portabilidad de los datos): esto quiere decir que podrías solicitarnos que te proporcionáramos ciertos datos que tratamos sobre ti de forma que puedas transferirlos a otro responsable del tratamiento. Este derecho solo se aplica a los datos obtenidos a través de medios automatizados para los que inicialmente nos diste tu consentimiento para usarlos, o cuando utilizamos los datos para llevar a cabo nuestras obligaciones bajo un contrato contigo.

- Retirar tu consentimiento en cualquier momento donde nos basemos en tu consentimiento para el tratamiento de los datos: “excluirte” o retirar tu consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento que realicemos hasta el momento de retirar tu consentimiento. Retirar tu consentimiento significa que, en adelante, ya no desees que realicemos el tratamiento de tus datos de esa manera. Esto significa que podrías no darnos más tu consentimiento para que te proporcionemos ciertos servicios (como los de marketing). Puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento a través de la configuración de tu perfil de cuenta en el sitio web.

- Presentar una reclamación ante una autoridad de control. Con el fin de ejercer tus derechos según lo explicado anteriormente, es posible que necesitemos solicitar información específica sobre ti para ayudarnos a verificar tu identidad. Se

trata de una medida de seguridad para asegurarnos de que la persona a la que divulgamos tus datos personales eres realmente tú.

Haremos todo lo posible por responder a todas las solicitudes legítimas en un plazo de un mes a partir del envío de la solicitud. Si tu solicitud es particularmente compleja, o si has realizado varias solicitudes en un determinado periodo de tiempo, podría llevarnos un poco más. En tal caso, te notificaremos dicha prolongación.

11. CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Siempre podrá comunicarse con nosotros en relación a esta Política si desea:

- a) confirmar la precisión de la información personal que hemos recopilado sobre usted;
- b) preguntar por el uso que hacemos de su información personal;
- c) prohibir el uso futuro de sus datos para fines de marketing directo;
- d) actualizar o modificar cualquier dato que nos haya suministrado (en tales casos debe proporcionar cualquier evidencia que pudiéramos solicitar dentro de lo razonable para efectuar dichos cambios). Tenga en cuenta que es ilegal suministrarnos información falsa sobre usted mismo, y es su responsabilidad asegurarse de mantenernos actualizados con los datos correctos.

Asimismo, según lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento general de protección de datos (RGPD), usted tiene derecho a presentar una reclamación en relación al tratamiento de sus datos ante una autoridad de control, en particular en el Estado miembro en el que tenga su residencia habitual, lugar de trabajo o lugar de la supuesta infracción.

12. POLÍTICA DE COOKIES

Cuando visita el Sitio Web, nuestro sistema recopila automáticamente información sobre su visita, como su navegador, dirección IP, y el sitio web de referencia. Esta recopilación puede realizarse de manera conjunta con nuestros socios y proveedores de plataformas. Podremos recibir de ellos datos generales de uso y demográficos de las visitas a nuestro Sitio Web. No utilizamos información recopilada de forma automática para identificarle personalmente sin que se recabe el consentimiento específico.

Para recopilar la información en cuestión usamos cookies y herramientas de seguimiento similares. Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su ordenador o equipo cuando visita nuestras páginas web.

Algunas de las cookies son esenciales para poder operar el Sitio Web; otras, mejoran su experiencia en el Sitio Web y nos ayudan a suministrarle un mejor servicio. A continuación, indicamos los tipos de cookies que usamos y con qué fin. Cookies requeridas: permiten la navegación y funcionalidad básica de los sitios web, p. ej., acceder a las zonas de miembros del Sitio Web. Cookies funcionales: nos permiten analizar el uso que hace del sitio web, así como sus selecciones en el sitio web (p. ej., su clave de sesión, idioma o región), de modo que podamos guardar esta configuración y ofrecerle una experiencia más personalizada. Cookies publicitarias: nos permiten evaluar la efectividad de nuestro contenido de marketing. Estas cookies las proporcionan nuestros socios para hacer seguimiento de las visitas al sitio web y los registros de nuevos jugadores a partir de la publicidad. No compartimos su información personal (como el nombre o el correo electrónico) con socios afiliados excepto para los datos de visitas al sitio recopilados a través de dichas cookies publicitarias. No obstante, los datos de sus visitas al sitio podrán vincularse con otra información personal recopilada a través de otras fuentes por parte de los proveedores. El tratamiento de datos externos por parte de estos últimos estará regido por las políticas y avisos de confidencialidad de dichos proveedores terceros.

Además de lo anterior, usamos una serie de proveedores de servicios de terceros que también establecen cookies en este Sitio Web, con el fin de suministrar los servicios que nos proporcionan a nosotros. Tales servicios incluyen, entre otros, ayudarnos a mejorar su experiencia al realizar un seguimiento de su actividad en el Sitio Web, al medir la eficacia del Sitio Web y de nuestras campañas de marketing. La mayoría de los navegadores online aceptan cookies de forma automática. Si lo prefiere, puede bloquear algunas o todas las cookies, o eliminar las cookies que ya se establecieron modificando la configuración de su navegador. No obstante, le recomendamos no bloquear ni eliminar sus cookies pues esto podría restringir el uso de nuestro Sitio Web.

13. JUEGOS DE NETENT

Cuando juega a juegos de casino desarrollados por NetEnt, se aplicará también la Política de Privacidad de NetEnt. Esta política puede consultarla [aquí](#).

JUEGO RESPONSABLE

1. GENERALIDADES

Jugar en un casino online siempre debe tener como finalidad el entretenimiento. No obstante, cierto porcentaje de personas pierden el control de sí mismos cuando juegan. Antes de comenzar a jugar, es importante comprender que el juego nunca debe verse como una fuente de ingresos o como un medio para recuperarse de deudas. Resulta útil llevar un seguimiento del tiempo y dinero que invierte en un casino online cada día.

Si cree que está comenzando a perder más dinero del que se puede permitir, o en caso de que el juego comience a interferir en sus rutinas diarias habituales, le recomendamos encarecidamente que piense en aplicar algunas medidas que pueden ayudarle, como pueden ser establecer Límites personales a sus actividades de juego, optar por una Autoexclusión o buscar ayuda y soporte de organismos independientes de confianza.

2. LÍMITES PERSONALES

Para ayudarle a jugar de manera responsable, le ofrecemos la función Límites Personales. Si quiere configurar cualquier límite, debe ponerse en contacto con el servicio de soporte al cliente en support@playamo.com.

Límite de Depósitos. Un límite para realizar depósitos al día, semana o mes. **Límite de Pérdidas.** Un límite para las pérdidas en el casino al día, semana o mes. Tenga en cuenta que la pérdida se basa en el depósito inicial y no en las ganancias atribuidas al importe depositado. Si, por ejemplo, deposita 50 €, fija un límite de pérdidas de 10 € y después acaba ganando 1.000 €, aún puede haber perdido más de 10 € del saldo de 1.000 €, puesto que se basa en el depósito inicial en lugar de las ganancias. **Límite de Apuestas.** Un límite en la cantidad apostada durante un día, semana o mes. **Límite de Periodo de Pausa.** Puede establecer un periodo de pausa de 1 semana, 1 mes, 3 meses o 6 meses. Mientras el límite esté activo, no puede realizar depósitos en el casino y quedará excluido de cualquier oferta promocional, aunque podrá retirar los fondos restantes durante este periodo. El periodo de pausa se aplica a su cuenta de forma inmediata. Una vez finalizado, su cuenta se reactivará automáticamente. **Límite de Autoexclusión.** Puedes establecer un límite de autoexclusión de 6 meses, 9 meses o 1 año. Tras realizar esta acción, su Cuenta de Jugador se desactivará de inmediato y quedará excluido

de cualquier oferta promocional durante el periodo establecido. No podrá realizar depósitos ni retirar fondos cuando el límite esté activo.

Tenga en cuenta que, si se autoexcluye del casino por un periodo de tiempo indefinido, los fondos restantes de su saldo se pagarán de conformidad con los límites del casino. Si se ha autoexcluido por un periodo de tiempo definido, los fondos restantes de su saldo se pagarán de conformidad con los límites del casino solo cuando el periodo de autoexclusión haya concluido.

3. PETICIÓN DE AUTOEXCLUSIÓN

Podrá comunicarse con nuestro equipo de soporte en support@playamo.com e informarnos de su decisión para dejar de jugar en el Sitio Web durante un periodo de tiempo determinado o para siempre. Tomaremos todas las medidas necesarias para bloquearle el acceso a su cuenta y asegurarnos de que no reciba ningún material promocional.

4. AYUDA EXTERNA

Podrá ponerse en contacto con cualquiera de las siguientes organizaciones para realizar consultas o recibir ayuda:

[Gamblers Anonymous](#)

[GamCare](#)

[Gambling Therapy](#)

5. PROTECCIÓN DE MENORES

El Casino solo acepta jugadores que tengan al menos 18 años y usen todos los métodos disponibles para impedir que cualquier menor intente registrarse y jugar en nuestro Sitio Web. El Casino se reserva el derecho de solicitar una prueba de identidad y, en caso de que el jugador no haya alcanzado la mayoría de edad legal para jugar, el acceso al Sitio Web será denegado de inmediato.

No obstante, somos conscientes de que, debido a la naturaleza y amplia disponibilidad de internet, los menores podrían encontrar la manera de registrarse y jugar en un casino online. Por tanto, instamos a los padres a que cooperen protegiendo a sus hijos del acceso libre a sitios web de juegos de azar. Para ayudar en esta tarea existe un software específico. Visite los siguientes sitios web para obtener más información:

[CyberPatrol](#)

[GamBlock®](#)

[Solid Oak Software](#)

[Net Nanny](#)