TÉRMINOS GENERALES PARA LOS CLIENTES

INTRODUCCIÓN

Te damos la bienvenida a PokerStars. Nos enorgullecemos de ofrecer los Juegos más emocionantes y, en lo que respecta a crear un lugar seguro para que la gente juegue, vamos all-in.

Estos términos generales para los clientes explican todo lo que tienes que saber sobre el uso de nuestros Servicios. Gracias por tomarte el tiempo necesario para leerlos. Si deseas conservar una copia, puedes **descargarte estos términos y condiciones aquí**; y si, después de leerlos, sigues teniendo dudas o quieres solicitar una versión anterior de los Términos generales, puedes obtener ayuda aquí.

CONCEPTOS BÁSICOS

Los Términos generales constituyen un contrato legalmente vinculante entre tú y nosotros, que aceptas al marcar la casilla correspondiente al crear una Cuenta. Todo lo contenido en los Términos generales es importante y puede afectar a tus intereses, por lo que **te pedimos que los leas en su totalidad antes de aceptarlos**. Sin embargo, para que te resulte más sencillo comprender los Términos generales y su significado, nos gustaría destacar lo siguiente:

- El Grupo Flutter es una de las organizaciones de juego online con más licencias del mundo. Parte A – Términos específicos del Sitio web: establece los contenidos que necesitamos proporcionarte de acuerdo con la licencia de juego que te corresponda. Esto incluye información sobre quiénes somos, nuestro contrato contigo, y la licencia que tenemos para el Sitio web, así como datos prácticos, como la información personal que debes proporcionar para crear una Cuenta y cómo puedes obtener ayuda o presentar una queja sobre los Servicios. En la Parte A también te indicamos los términos y condiciones adicionales que se aplican a Juegos y Servicios específicos, y que también forman parte de los Términos generales. **Debes leer estos términos y condiciones adicionales antes de aceptar los Términos generales o utilizar los Juegos y Servicios correspondientes.**
- Queremos ofrecer un espacio seguro y agradable para todos los jugadores. Esto incluye que los jugadores cumplan determinadas normas de conducta al usar nuestros Servicios. Los términos y normas de la cuenta que se aplican a todos nuestros jugadores, dondequiera que jueguen, se establecen en la Parte B – Términos aplicables a todos los sitios de PokerStars.
- Cuando veas palabras y frases en mayúsculas en los Términos generales, tienen un significado específico. Esos significados se incluyen en la Parte C – Definiciones, que puedes consultar en cualquier momento.

Aspectos clave que necesitas saber:

- **Descargar - Registrarse - Jugar.** Para comenzar, solo tienes que descargar nuestra aplicación o software y crear una Cuenta. Existen algunos criterios de elegibilidad que debes cumplir para tener una Cuenta, como tener una determinada edad mínima y que la Cuenta sea para tu uso personal. Para ver todos los Requisitos de la cuenta dirígete a la Parte A – Sección 6. Solo se te permite tener una Cuenta en el sitio web. Cerraremos cualquier Cuenta adicional (o todas las Cuentas si se abren varias de forma deliberada o fraudulenta). Consulta la Parte B - Sección 3 para obtener más detalles.
- **Protección y seguridad.** El juego conlleva un riesgo inherente de perder dinero. Al jugar online, puedes gestionar tu presupuesto usando nuestras sencillas herramientas (consulta nuestra página de

Juego más seguro). Mantenemos los fondos de los jugadores en cuentas separadas para que tu dinero siempre esté protegido.

- **Reintegros y cuándo se pueden retrasar.** Te proporcionamos un acceso fácil a tus fondos. Puedes solicitar un reintegro en cualquier momento y, por lo general, se procesará rápidamente. Sin embargo, si los fondos que deseas retirar están sujetos a una devolución de cargos, anulación de depósito u otra reclamación de cancelación, o bien estamos investigando cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción relacionada con tu uso de los Servicios o tu participación en cualquier Evento prohibido, el reintegro no se procesará a menos que y hasta que se resuelvan dichos problemas. Te rogamos que leas atentamente la Parte B - Sección 9, en la que se explica este proceso en su totalidad; consulta a continuación a qué nos referimos al hablar de Errores, Funcionamientos incorrectos, Interrupciones y Eventos prohibidos.

- **Cuentas inactivas.** Si no has iniciado o cerrado sesión en tu Cuenta, o no has realizado ninguna transacción en ella durante un periodo de al menos 6 meses, deberás cumplir con determinadas Solicitudes de verificación para poder jugar o solicitar un reintegro de cualquier saldo positivo. Si no has iniciado o cerrado sesión ni has realizado ninguna transacción en tu Cuenta durante un periodo consecutivo de 24 meses o más, se considerará "inactiva" y se suspenderá. Cerraremos tu Cuenta si permanece inactiva durante un periodo de 4 años a partir de la fecha en la que se suspendió.

- **Errores, Funcionamientos incorrectos e Interrupciones: en qué casos anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos las ganancias.** En determinadas situaciones en las que suceda algún problema con los Servicios, anularemos las transacciones y no pagaremos las ganancias, premios ni otros ingresos (como los importes de los bonos), o bien te pediremos que los devuelvas si ya los has recibido. En concreto, tomaremos estas medidas si se produce un "Error", un "Funcionamiento incorrecto", o una "Interrupción" en los Servicios o el Software mientras los estás utilizando. Cada una de estas palabras tiene un significado específico, así que te rogamos que leas las definiciones atentamente. Tomaremos estas medidas aunque el Error, el Error de funcionamiento o la Interrupción de los Servicios o Software no te resultaran evidentes a ti o a nosotros en el momento, y solo salieran a la luz tras haber revisado las transacciones completadas. Lee atentamente la Parte B - Sección 10, en la que se explica esto en su totalidad.

- **Eventos prohibidos: en qué casos suspenderemos o cerraremos tu Cuenta.** La integridad de los Servicios y entre jugadores es importante para nosotros. Para mantenerla, suspenderemos o cerraremos tu Cuenta si creemos que has participado en un Evento prohibido. Un "Evento prohibido" es una práctica o un acontecimiento no permitidos en relación con los Servicios o el Software. Incluye situaciones como hacer trampas, colusión, usar fondos robados, proporcionar información falsa o engañosa, y usar los Servicios de forma perjudicial, ofensiva o ilegal. Lee atentamente la Parte B - Sección 14, en la que se enumeran los distintos Eventos Prohibidos, y asegúrate de no incurrir en ninguno de ellos. Además, lee atentamente la Parte B - Sección 17, en la que se ofrecen más detalles sobre nuestros derechos de suspender o cerrar tu Cuenta por incurrir en Eventos prohibidos.

- **Eventos prohibidos: en qué casos anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos las ganancias.** Si descubrimos que has participado en un Evento prohibido, y para mantener la integridad de los Servicios, anularemos las transacciones atribuibles al Evento prohibido, y no pagaremos las ganancias, premios ni otros ingresos (como los importes de los bonos) relacionados, o te pediremos que los devuelvas si ya los has recibido. Consulta la Parte A - Sección 14.

- **Eventos prohibidos: en qué casos debes compensarnos.** Si descubrimos que has participado en un Evento prohibido, te pediremos que nos compenses por cualquier pérdida que suframos nosotros u otros jugadores como resultado de tu participación en él. Por ejemplo, si ganas un Juego haciendo trampas, esperamos que devuelvas el dinero que has ganado.

- **En qué casos siempre tendremos responsabilidad legal contigo**. Hay determinadas situaciones contempladas por la ley por las que siempre seremos responsables, y nada de los Términos generales afecta a dichas situaciones, incluso si algo que digamos sugiere lo contrario (como en los siguientes puntos). Por ejemplo, nada de lo recogido en los Términos generales afecta a ningún derecho legal que tengas como consumidor.

- **No tenemos responsabilidad alguna por todo aquello que no podemos controlar**. No tendrás derecho a ninguna compensación si, por motivos ajenos a nuestro control, no podemos prestar los Servicios ni cumplir con nuestros compromisos establecidos en los Términos generales, o sufres pérdidas económicas de alguna índole. Por ejemplo, no te compensaremos si un cambio en una ley o normativa implica que no podemos operar el Sitio web, o si tu banco te cobra una comisión por depositar fondos en tu cuenta. Cada uno de estos acontecimientos lo denominamos "Evento ajeno a nuestro control". Lee atentamente esta definición, en la que se te ofrecen más ejemplos, así como la Parte B - Sección 20, en la que se explica todo esto con más detalle.

- **Otras situaciones sobre las que no tenemos responsabilidad.** No tenemos responsabilidad alguna ante ti (por ejemplo, no tenemos que compensarte) si ninguno de nosotros podría haber previsto el resultado de una situación, o no tenemos ninguna culpa de una situación concreta. Por ejemplo, no seremos responsables de nada: (1) que podrías haber evitado tomando medidas razonables; (2) provocado por que hayas proporcionado información no válida, incompleta o incorrecta; (3) causado por el uso de Herramientas y servicios permitidos; (4) que sea consecuencia de un Evento prohibido; (5) que resulte de un Error, un Funcionamiento incorrecto o una Interrupción; (6) que resulte de nuestra decisión de suspender o cerrar tu Cuenta según lo permitan los Términos generales. Lee atentamente la Parte B - Sección 21, que explica todo esto (así como en qué casos debes compensarnos y en qué situaciones seremos o no legalmente responsables) con más detalle.

PARTE A: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL SITIO WEB

ACERCA DE POKERSTARS

1. Quiénes somos

1.1

TSG Interactive Spain, S.A. es una compañía constituida en Ceuta (número NIF A16799330) con domicilio fiscal en Paseo de las Palmeras, n.º 10, Entreplanta, Oficina n.º 1, 51001, Ceuta, España ("**TSG**"). TSG es una compañía del Grupo Flutter.

1.2

La dirección de TSG para notificaciones es DLA Piper, Paseo de la Castellana 39, Madrid 28046, España.

2. Datos sobre nuestra licencia

TSG es titular de las siguientes licencias emitidas por la Dirección General de Ordenación del Juego ("DGOJ") para ofrecer Juegos con dinero real: N.º/Ref. para OTROS JUEGOS: 03-11/GO/461241/SGR, N.º/Ref. para

POKER: 04-11/POQ/46124I/SGR, N.º/Ref. para BLACKJACK: BLJ/2014/006, N.º/Ref. para RULETA: RLT/2014/008, N.º/Ref. para SLOTS: MAZ/2014/004, N.º/Ref. para APUESTAS: GA/2014/004, N.º/Ref. para OTRAS APUESTAS: AOC/2017/006, N.º/Ref. para APUESTAS DE CARRERAS DE CABALLOS: AHC/2017/004 y N.º/Ref. para APUESTAS DEPORTIVAS DE CONTRAPARTIDA: ADC/2014/003.

3. Sitio web

A efectos de estos Términos generales, "Sitio web" se refiere a www.pokerstars.es y cualquier sitio móvil y aplicación relacionada.

TU CONTRATO CON NOSOTROS

4. El contrato entre tú y nosotros

4.1

Los Términos generales se aplican para tu acceso y uso de los Servicios. Al hacer clic para aceptar los Términos generales, se crea un contrato que te vinculará legalmente a estos términos generales para los clientes y a cualesquiera términos y condiciones adicionales que formen parte de estos términos generales para los clientes, incluidos los que se enumeran en la Parte A - Sección 4.3 que aparece más adelante (estos términos y condiciones adicionales se denominan "**Reglas**"). **Si no estás de acuerdo con los Términos generales o con alguna parte de los mismos (incluidas las Reglas), no debes acceder ni usar los Servicios ni la parte relevante de ellos.** El contrato entre tú y nosotros permanecerá en vigor hasta que tú o nosotros decidamos terminarlo.

4.2

El contrato se establece entre tú y TSG, por lo que "PokerStars/nosotros/nos/nuestros/nuestras" en los Términos generales hacen referencia a TSG.

4.3

Las Reglas son tan importantes como estos términos generales para los clientes. Debes leer las Reglas pertinentes de forma íntegra y con atención antes de aceptar los Términos generales y, en cualquier caso, antes de usar los Servicios o jugar a Juegos con los que estén relacionadas las Reglas correspondientes.

- Las Reglas de las apuestas deportivas se aplican cuando usas nuestros Servicios de apuestas deportivas. Puedes realizar apuestas a través de los Servicios de apuestas deportivas eligiendo el partido o las selecciones que prefieras de entre los que tenemos disponibles. Una vez hayas elegido el tipo de apuesta, puedes introducir el importe que deseas apostar y aparecerá el retorno potencial. Para realizar la apuesta, debes aceptarla. En algunos deportes y eventos, podrás realizar apuestas en directo, lo que significa que es posible realizar apuestas en eventos que ya han comenzado. Lee las Reglas de las apuestas deportivas para obtener más información sobre los tipos de apuestas que ofrecemos en los Servicios de apuestas deportivas.
    - Las Reglas del poker se aplican cuando usas nuestros Servicios de poker. Los Juegos de poker que se juegan a través de los Servicios de poker alternan rondas sucesivas en las que los usuarios realizan sus apuestas con rondas en las que se reparten las cartas. El objetivo del Usuario es conseguir una combinación de cartas que, según los valores establecidos en las reglas específicas del Juego, le permita llevarse el bote o una parte correspondiente del mismo. Según la versión del Juego en la que participe un Usuario, el ganador puede ser el jugador que obtenga la combinación de valor más alto,

el jugador que consiga la combinación de valor más bajo, o ambas, según las combinaciones que tengan los demás participantes del juego. Los Términos de las comisiones se aplican cuando juegas a Juegos con dinero real (partidas regulares y torneos). Aquí tienes más información disponible sobre los tipos de Juegos de poker que ofrecemos. Nuestros Servicios de Home Games te permiten organizar tus propios Juegos de poker privados para ti y tus amigos; las Reglas de Home Games se aplican siempre que usas los Servicios de Home Games.

- Las Reglas de los juegos de casino se aplican cuando usas nuestros Servicios de casino. Estos son términos y condiciones adicionales que corresponden a determinados Juegos de casino, incluidos los Juegos del Grupo Flutter y los Juegos de terceros. A continuación te explicamos información importante sobre los Juegos de casino a los que puedes jugar mediante nuestros Servicios del casino:
    - **Slots.** En los Juegos de slots, el Usuario realiza su apuesta y hace girar los rodillos para recibir premios. Para acceder a las reglas y opciones de cada Juego de slots que ofrecemos, selecciona el Juego de slots correspondiente en esta página.
    - **Ruleta.** En los Juegos de ruleta, se debe adivinar el número, el color o la ubicación de la casilla en la que se detendrá finalmente una bola que se hace girar sobre una rueda horizontal que se apoya en un eje central y está dividida en casillas radiales numeradas. Antes de que la bola comience a rodar, el Usuario debe realizar una apuesta en la mesa. En la ruleta puedes realizar muchas apuestas, y todas serán definitivas una vez que la bola toque el cilindro. Ofrecemos ruleta europea y ruleta en vivo. Puedes encontrar más información sobre los Juegos de ruleta que ofrecemos aquí y aquí.
    - **RTP.** En cada Juego de casino encontrarás la previsión matemática del retorno para el jugador ("RTP", por sus siglas en inglés) de dicho Juego, que hace referencia a la relación entre apuestas y ganancias calculada tomando como base un periodo de 1 año. Además, podrás revisar la información sobre el porcentaje real de retorno de premios en relación con la cantidad apostada en cada Juego de casino, calculado con respecto al periodo de los últimos 6 meses. Los premios asignados a los premios especiales no se incluyen en el cálculo de dicho porcentaje.
- Los Términos de PokerStars Rewards se aplican si te inscribes en PokerStars Rewards.
- Los Términos generales de las promociones se aplican cuando participas en una promoción, junto con los Términos clave pertinentes a la promoción en particular anunciada en el Sitio web, la Plataforma de juego u otras comunicaciones (como el e-mail). Ten en cuenta que:
    - solo estarás vinculado a los Términos generales de las promociones y a los Términos clave que se apliquen a una promoción en particular si te inscribes en la promoción correspondiente o aceptas los Términos clave de dicha promoción; y
    - no podrás participar en promociones si presentas un "comportamiento de riesgo" (basado en un análisis histórico de tu actividad en el Sitio web) o si te has autoexcluido o autoprohibido. Además, si tienes 25 años o menos, no podrás participar en promociones que concedan premios o recompensas que no estén asociados a las actividades del Sitio web.

4.4

Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá rescindirlo de conformidad con la Parte A - Sección 15.

4.5

Contrato de apuestas. Los Términos generales regulan el marco general de las apuestas entre tú y nosotros. Cuando juegas a Juegos con dinero real, cada apuesta que realizas con nosotros constituye un contrato de apuesta independiente entre tú y nosotros con las siguientes condiciones:

4.5.1 el contrato de apuestas suele abarcar: (a) el anuncio de un partido/mercado/cuota; (b) el importe de tu apuesta o la oferta del importe que deseas apostar; y (c) nuestra aceptación de tu apuesta y nuestra confirmación de que tu apuesta ha concluido con nosotros;

4.5.2 no se considerará que ningún contrato de apuestas se acepta, completa y ejecuta hasta que la apuesta aparezca como "confirmada". No te confirmaremos tu apuesta en las siguientes circunstancias:

(a) para protegerte (por ejemplo, en caso de que muestres un comportamiento patológico o te niegues a autoexcluirte o autoprohibirte el juego);

(b) para proteger la viabilidad de los mercados que se ofrecen de vez en cuando (por ejemplo, en relación con los eventos ofrecidos, aquellos en los que haya un número extraordinario o desequilibrado de apuestas en el mismo mercado, siendo un evento/mercado minoritario o único);

(c) para proteger a otros Usuarios (por ejemplo, si descubrimos o tenemos motivos para creer que has participado en cualquier Juego injusto);

(d) para protegernos y proteger al Grupo Flutter (por ejemplo, si participas en un Evento prohibido); y

4.5.3 en función de las circunstancias del mercado, en lugar de rechazar tu apuesta, podemos ofrecernos a aceptarla hasta un importe determinado. En este caso, siempre tendrás el derecho de rechazar nuestra oferta y, por tanto, de no concluir dicha apuesta. Una vez más, para evitar dudas, ninguna apuesta se considerará completada hasta que la hayamos confirmado.

4.6

Tus derechos. Cuando juegas a los Juegos, tienes los siguientes derechos: (a) a recibir información clara y precisa sobre las reglas del Juego al que deseas jugar; (b) a recibir cualquier premio que se te deba en el tiempo y la forma indicados, o bien conforme a las reglas del Juego correspondiente; (c) a jugar al Juego durante el periodo correspondiente al precio que has pagado con la ronda concreta; (d) a jugar a los Juegos con libertad, sin coacciones ni amenazas de otros Usuarios ni de terceros; (e) a gestionar la información y los fondos de tu Cuenta, y a tener disponible, en todo momento, información sobre el saldo de tu Cuenta, así como el importe que has jugado o apostado durante los últimos 30 días; (f) a obtener información clara sobre el tiempo que has pasado jugando a los Juegos; (g) a proporcionar pruebas de identidad de forma segura y a que tus datos personales estén protegidos; (h) a tener información sobre quiénes somos disponible en todo momento; (i) a presentar quejas a la DGOJ contra decisiones que tomemos y que afecten a tus intereses; y (j) a obtener información sobre nuestras prácticas de Juego más seguro y a acceder al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) cuando se requiera.

4.7

Tus obligaciones. Al jugar a los Juegos, sin limitación de tus obligaciones recogidas en cualquier parte de los Términos generales, tienes las siguientes obligaciones: (a) identificarte ante nosotros según la normativa de juego española; (b) no interferir con el progreso general de los Juegos; (c) comportarte de forma honesta y respetuosa con nosotros y los demás Usuarios; (d) seguir la normativa de juego española aplicable a los

Juegos; (e) no transferir tu Nombre de usuario ni tu Cuenta a ningún tercero, ni facilitar el uso no autorizado de la misma; y (f) no transferir fondos u otros activos de tu Cuenta a la Cuenta de ningún otro Usuario.

4.8

Nuestros derechos. PokerStars tendrá todos los derechos establecidos en los Términos generales.

4.9

Nuestras obligaciones. TSG tiene las siguientes obligaciones para contigo: (a) verificar periódicamente que los Usuarios no están inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ); (b) conservar el contrato de juego durante un periodo de 6 años a partir de la fecha de cierre de tu Cuenta y tomar todas las medidas necesarias para proteger tus datos; (c) solicitar tu consentimiento expreso si realizamos cambios en nuestra relación contractual o si queremos transferir el contrato a un tercero; (d) llevar a cabo un registro correcto de las transacciones y apuestas realizadas en tu Cuenta durante un periodo de 6 años; (e) realizar comprobaciones rutinarias sobre el correcto uso de tu Cuenta. Si se detecta una anomalía o una posible infracción, la notificaremos inmediatamente a la DGOJ y al SEPBLAC (organismo español de inteligencia financiera); (f) registrar todas las transacciones relativas a tu Cuenta, débitos y créditos incluidos, mediante la correcta documentación de todos los datos identificativos. Esto incluirá, principalmente, todos los datos relativos a apuestas, ganancias, reembolsos, depósitos, reintegros y bonos recibidos; (g) pagar los premios de acuerdo con la normativa de juego española aplicable; y (h) sin que afecte a otras acciones que tengamos derecho a emprender según los Términos generales, a notificar a la DGOJ a cualquier Usuario sospechoso de colusión o de uso fraudulento de tarjetas de crédito en relación con su cuenta.

5. <u>Cambios en los Términos generales</u>

5.1

Podremos modificar los Términos generales en cualquier momento; por ejemplo para corregir información, reflejar cambios en los Servicios o en nuestras prácticas comerciales, o para acatar leyes vigentes o cambios en nuestros requisitos normativos. Te informaremos al respecto y te pediremos que vuelvas a aceptar cualquier cambio significativo. Si no estás de acuerdo con los cambios, deberás dejar de usar los Servicios y podrás solicitar un reintegro de fondos de cualquier saldo positivo que tengas en tu Cuenta. Procesaremos dicha solicitud a menos que tengamos derecho a retrasar el reintegro de fondos, anular cualquier transacción relacionada, o recuperar o no pagar ganancias, recompensas u otros créditos conforme a los Términos generales.

5.2

Te animamos a visitar el Sitio web regularmente para consultar qué versión de los Términos generales está vigente en ese momento.

INFORMACIÓN SOBRE TU CUENTA

6. <u>Requisitos de la Cuenta</u>

6.1

Para crear y usar una Cuenta, debes:

6.1.1 ser mayor de 18 años;

6.1.2 no ser persona declarada incapacitada por ley o resolución judicial según la legislación civil;

6.1.3 no ser accionista, propietario, participante significativo o integrante de TSG, ni ser cónyuge, convivir o tener una relación de primer grado con dicha persona;

6.1.4 no ser empleado ni contratista del Grupo Flutter implicado en el desarrollo, administración u operación de los Juegos, ni ser cónyuge, convivir ni tener una relación de primer grado con dicha persona;

6.1.5 no ser deportista, entrenador ni cualquier otra persona que participe directamente en el evento deportivo o actividad en la que se realiza una apuesta mediante nuestros Servicios de apuestas deportivas;

6.1.6 no ser juez ni árbitro que ejerza sus funciones durante el evento deportivo o actividad en la que se realiza una apuesta mediante nuestros Servicios de apuestas deportivas, ni una persona que resuelva apelaciones contra decisiones tomadas por dichos jueces o árbitros;

6.1.7 no ser directivo de ningún órgano deportivo participante ni organizador relacionado con el evento deportivo o actividad sobre la que se realiza una apuesta mediante nuestros Servicios de apuestas deportivas;

6.1.8 no ser presidente, directivo ni ejecutivo de la DGOJ, ni ser cónyuge, convivir ni tener una relación de primer grado con una persona que lo sea;

6.1.9 no ser integrante del personal de la DGOJ a cargo de realizar inspecciones y controles de asuntos relacionados con el juego;

6.1.10 no haber tenido anteriormente una Cuenta que hayamos cerrado debido a un Evento prohibido, ni haber tenido una cuenta que cualquier otra compañía del Grupo Flutter haya cerrado por motivos similares;

6.1.11 no estar autoexcluido actualmente en el Sitio web o en cualquier otro sitio web del Grupo Flutter (salvo en la medida en que hayas decidido autoexcluirte únicamente de Juegos o partes de los Servicios específicos) ni que se haya prohibido tu acceso al Sitio web por una resolución judicial ante la que no quepa apelación;

6.1.12 no estar actualmente incluido en ninguna lista de personas por la que tendríamos prohibido ofrecerte los Servicios (por ejemplo, una lista de personas prohibidas o el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego [RGIAJ]);

6.1.13 registrar la Cuenta a tu nombre, por libre y propia voluntad, y únicamente para tu uso, entretenimiento y beneficio personal, y no en nombre ni bajo las órdenes de otra persona; y

6.1.14 residir en una jurisdicción en la que aceptemos Usuarios de vez en cuando y asegurarnos de que tu uso de los Servicios es legal en tu jurisdicción (no podemos verificar la legalidad de los Servicios en todas las jurisdicciones).

6.2

Al crear una Cuenta, confirmas y prometes que: (a) cumples con los Requisitos de la cuenta en el momento del registro; (b) continuarás cumpliendo con los Requisitos de la cuenta mientras tengas una Cuenta activa; y (c) informarnos inmediatamente si dejas de cumplir con cualquiera de los Requisitos de la cuenta, cualquiera que sea el motivo.

7. Datos personales necesarios para crear una Cuenta

7.1

Como se establece en la Parte B - Sección 1.1, debes crear una Cuenta para usar ciertos Servicios, así como elegir un Nombre de usuario y una contraseña secreta. También debes proporcionar tu dirección de e-mail, país de residencia y fecha de nacimiento; además, se te pedirá que confirmes que tienes al menos 18 años de edad. Para jugar a Juegos con dinero real, también deberás proporcionar tu nombre, apellido, segundo apellido (si lo tienes), sexo, número de teléfono móvil, dirección personal, nacionalidad y comunidad. Si resides en España, también deberás proporcionar tu número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de Identidad de Extranjero (NIE); si no resides en España, también deberás proporcionar el número del documento de identidad expedido por tu gobierno (como el número de pasaporte o de documento de identidad nacional).

7.2

Es posible que, ocasionalmente, también pidamos otra información para cumplir con nuestros requisitos legales, normativos o internos; por ejemplo, para comprobar de vez en cuando que cumples con los Requisitos de la cuenta o los Requisitos de depósito.

7.3

Debes asegurarte de que los datos que proporciones en el momento del registro sean verdaderos, precisos y actuales, y de que sigan siéndolo mientras tu Cuenta esté activa. Deberás informarnos cuanto antes sobre cualquier cambio en tus datos (incluidos aquellos que pudieran afectar el uso de tu Cuenta, como un cambio en tu dirección de e-mail o en tus datos bancarios). Puedes hacerlo a través de tu Cuenta.

8. En qué casos verificaremos tu información

8.1

Para cumplir con nuestras obligaciones legales, normativas y de licencia, así como con otros requisitos comerciales, es posible que de vez en cuando (incluso durante o en cualquier momento tras el registro) te pidamos que cumplas con Solicitudes de verificación. Esto puede implicar que debas proporcionar datos personales y copias de documentación como puede ser tu pasaporte, permiso de conducir, otro documento de identidad con fotografía expedido por el Gobierno, facturas de servicios o extractos bancarios, responder a llamadas telefónicas o videollamadas, o grabar sesiones de juego. Siempre se te pedirá que cumplas con los Requisitos de verificación establecidos en la Sección 8.2 o en la Sección 8.3 que aparecen más abajo (según corresponda) antes de poder realizar depósitos o solicitar reintegros en tu cuenta. Si en algún momento muestras un "comportamiento de riesgo" (de acuerdo con un análisis del historial de tu actividad en el Sitio web), te enviaremos una Solicitud de verificación para comprobar que eres el titular de los métodos de pago asociados a tu cuenta, a menos que podamos hacerlo empleando otros medios disponibles.

8.2

Activación de la cuenta si tienes DNI o NIE: si resides en España o has proporcionado un número de identidad nacional (DNI) o de extranjero (NIE):

8.2.1 nosotros (a) comprobaremos que no aparezcas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego; y (b) comprobaremos los datos de identificación que aparecen en tus registros mediante el sistema de verificación de identidad de la DGOJ. También debes proporcionar pruebas documentales de tu identidad;

8.2.2 si no podemos validar tu identidad mediante el sistema de verificación de identidad de la DGOJ, también deberás proporcionar pruebas documentales de tu dirección personal, y no podrás jugar a Juegos

con dinero real ni realizar depósitos ni reintegros en tu Cuenta hasta que se complete la verificación de los documentos;

8.2.3 si el sistema de verificación de identidad de la DGOJ ha validado tu identidad pero aún no se ha completado la verificación documental, podrás realizar depósitos en tu cuenta hasta un total de 150 EUR y jugar a Juegos, pero no podrás retirar ganancias, sea cual sea su importe o naturaleza. Tu Cuenta se definirá como "temporal" hasta que se complete la verificación documental; y

8.2.4 una vez se complete la verificación documental, tu cuenta se definirá como "activa", y podrás realizar depósitos y solicitar reintegros desde tu Cuenta; también podrás jugar a los Juegos.

8.3

Activación de la cuenta si no tienes DNI o NIE: Si no resides en España o no has proporcionado un número de identidad nacional (DNI) o de extranjero (NIE):

8.3.1 deberás proporcionar pruebas documentales de tu identidad y dirección personal en un plazo de un mes desde la creación de la Cuenta;

8.3.2 tu Cuenta se definirá como "temporal" y no podrás jugar a Juegos con dinero real, ni realizar depósitos ni reintegros en tu Cuenta hasta que se complete la verificación documental; y

8.3.3 una vez se complete la verificación documental, tu cuenta se definirá como "activa", y podrás realizar depósitos y solicitar reintegros desde tu Cuenta; también podrás jugar a los Juegos.

9. <u>Restricciones geográficas</u>

9.1

Las personas que se encuentran en determinadas jurisdicciones (las " **Jurisdicciones prohibidas**") no pueden realizar depósitos en sus Cuentas, jugar a Juegos con dinero real ni acceder a los Servicios o usarlos. Estas son las Jurisdicciones prohibidas: (a) cualquier ubicación sujeta a sanciones comerciales o económicas, embargos o leyes o normativas similares de vez en cuando, como Corea del Norte, Cuba, Irán, Siria y las regiones ucranianas de Lugansk, Donetsk y Crimea; y (b) los EE. UU. Estas restricciones se aplican por igual para los residentes de Jurisdicciones prohibidas como para los residentes de otros países cuando se encuentran en una Jurisdicción prohibida. Si resides en otro país y te mudas o viajas a una Jurisdicción prohibida, puedes solicitar un reintegro de fondos de cualquier saldo positivo que tengas en tu Cuenta. Procesaremos dicha solicitud a menos que tengamos derecho a retrasar el reintegro de fondos, anular cualquier transacción relacionada, o recuperar o no pagar ganancias, recompensas u otros créditos conforme a los Términos generales. Se considerará un Evento prohibido si descubrimos o tenemos motivos para creer que estás accediendo o intentando acceder a los Servicios desde una Jurisdicción prohibida.

9.2

No debes intentar eludir ninguna restricción geográfica relacionada con el hecho de tener o usar una Cuenta. Hacerlo sería una infracción grave de los Términos generales y, por tanto, un Evento prohibido. El intento de elusión incluye manipular la información que usamos para identificar tu ubicación (por ejemplo, usando una VPN) y proporcionarnos información falsa o engañosa sobre tu ubicación o lugar de residencia.

10. <u>Financiación de tu cuenta</u>

10.1

La Parte A - Sección 8.2 (si eres residente español y tienes DNI o NIE) y la Parte A - Sección 8.3 (si no eres residente español y no tienes DNI o NIE) explican los requisitos de verificación que deberás cumplir para poder realizar depósitos en tu Cuenta, y la Parte B - Sección 4 y la Parte B - Sección 5 explican los Requisitos de depósito y otras reglas generales sobre depósitos y saldos.

10.2

Los importes mostrados en la Plataforma de juego aparecerán siempre en EUR, en cumplimiento de la normativa española sobre juego.

10.3

Salvo que se haya producido un Error, tu Cuenta no tendrá jamás un saldo negativo. Sin que afecte a nuestros derechos recogidos en la Parte B - Sección 10, cualquier saldo negativo que haya en tu Cuenta debido a un Error deberá pagársenos inmediatamente, y tu Cuenta no se cerrará salvo y hasta que dichos importes se nos satisfagan íntegramente.

11. Establecimiento de límites en tu Cuenta

11.1

Establecer límites de depósito. Puedes establecer tus propios límites de depósito de dinero real diarios, semanales y mensuales. Al crear una Cuenta, tus límites de depósito predeterminados son 600 EUR por día, 1.500 EUR por semana y 3.000 EUR por mes. Si deseas cambiar tus límites de depósito, ponte en contacto con nosotros. Si tu solicitud tiene por objeto reducir tus límites de depósito, realizaremos los cambios inmediatamente. Si tu solicitud tiene por objeto aumentar tus límites de depósito por encima de los límites de depósito predeterminados, o eliminarlos, comprobaremos lo siguiente: (a) que superas las pruebas de la DGOJ para evitar conductas de juego adictivas y de juego más seguro; y (b) no has incurrido en conductas de riesgo durante los últimos 3 meses (según un análisis histórico de tu actividad en nuestro sitio web). Tus nuevos límites de depósito se establecerán en un plazo de 3 días a partir de la fecha en la que confirmemos que satisfaces esas 2 condiciones. No puedes solicitar más aumentos de tus límites de depósito hasta que hayan transcurrido 3 meses desde el último.

11.2

Establecer límites para la sesión de juego. Tendrás que establecer límites de juego cada vez que empieces una nueva sesión en el Sitio web. Se abre una sesión de juego cuando seleccionas jugar en cualquiera de los Juegos con dinero real de poker o de casino, menos en los torneos de poker. Antes de comenzar una sesión de juego, se te presentará un formulario de límites de juego, en el que podrás establecer el tiempo de juego máximo y el importe gastado máximo de la sesión de juego en cuestión. El límite de gasto se calcula en función de las "pérdidas netas", lo que significa que usar las ganancias obtenidas durante la sesión de juego, créditos y bonos no afectará al límite de gasto. Si alcanzas el límite de tiempo o de gasto durante tu sesión de juego, esta finalizará automáticamente. También puedes elegir (a tu entera discreción) limitar tu capacidad para abrir nuevas sesiones de juego durante un periodo determinado si alcanzas cualquiera de los dos límites antes de cerrar la sesión de juego pertinente. Ten en cuenta que los límites que selecciones serán definitivos. Una vez confirmes tus selecciones del formulario de límites de juego y comience la sesión, no podrás volver a cambiar los límites durante esa sesión de juego. Sin embargo, la sesión de juego puede finalizar antes de lo indicado.

11.3

Autoexclusión. Si crees que jugar a Juegos puede ser un obstáculo para tu vida en lugar de una forma de ocio, te ofrecemos la posibilidad de excluirte del juego durante distintos periodos de tiempo, lo que supondrá la suspensión temporal de tu Cuenta, sin la posibilidad de realizar depósitos ni participar en juegos. La autoexclusión se hará efectiva en un máximo de cuarenta y ocho horas tras completarse la solicitud. Ten en cuenta que todas las autoexclusiones y ausencias son irreversibles durante el tiempo especificado, salvo aquellas superiores a 6 meses. Si te autoexcluyes por un periodo superior a 6 meses, podrás cancelar la autoexclusión en cualquier momento transcurridos los primeros 6 meses. La autoexclusión se aplicará en tu Cuenta y en cualquier parte de los Servicios que exija tu Nombre de usuario para jugar, incluidos todos los Juegos (tanto Juegos con dinero real como Juegos con dinero ficticio). Mientras se mantenga la autoexclusión, no recibirás promociones, publicidad ni ninguna otra comunicación.

11.4

Autoprohibición. Si crees que jugar a Juegos puede ser un obstáculo para tu vida en lugar de una forma de ocio, puedes autoexcluirte del sitio web registrándote en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ). La autoprohibición tendrá como resultado la prohibición indefinida de participar en actividades de juego en todos los operadores, no solo en nuestra Plataforma de juego. El registro es permanente, pero puedes cancelarlo transcurridos 6 meses. Mientras te mantengas registrado en el RGIAJ, no recibirás promociones, publicidad ni ninguna otra comunicación.

Si deseas obtener más información acerca del establecimiento de límites de depósito, la autoexclusión y la autoprohibición, visita nuestra página de Juego más seguro.

12. Solicitud de reintegros

12.1

Puedes solicitar un reintegro de tu Cuenta en cualquier momento. Cada solicitud de reintegro se procesará en un plazo de 24 horas desde que se realice, siempre que hayas cumplido con las Solicitudes de verificación establecidas en la Parte A - Sección 8.2 (si eres residente español y tienes un DNI o NIE), o en la Parte A - Sección 8.3 (si no eres residente español y no tienes DNI o NIE). Los reintegros no se procesarán a menos que hayas cumplido con dichas Solicitudes de verificación. Además, en la Parte B - Sección 9, se explican las reglas generales sobre cómo se procesan los reintegros y las devoluciones, y en qué casos pueden retrasarse.

12.2

Si te autoexcluyes o autoprohíbes según lo establecido en la Parte A - Secciones 11.3 y 11.4, pagaremos cualquier ganancia acumulada de tu participación en los Juegos antes de la autoexclusión o autoprohibición, y podrás solicitar un reintegro de cualquier saldo positivo de tu Cuenta al método de pago vinculado a ella.

12.3

El derecho a solicitar las ganancias expirará 3 meses después de la conclusión del evento de apuestas, la sesión de juego o la ronda de juego en la que se generaron estas.

13. Cómo gestionamos las Cuentas inactivas

13.1

Si no has iniciado o cerrado sesión en tu Cuenta, o no has realizado ninguna transacción en ella durante un periodo de al menos 6 meses, deberás cumplir con determinadas Solicitudes de verificación para poder jugar o solicitar un reintegro de cualquier saldo positivo.

13.2

Si no has iniciado o cerrado sesión ni has realizado ninguna transacción en tu Cuenta durante un periodo consecutivo de 24 meses o más, se considerará "inactiva" y se suspenderá. Puedes solicitar la reactivación de tu Cuenta suspendida. Sin embargo, cerraremos tu Cuenta si permanece inactiva durante un periodo de 4 años a partir de la fecha en la que se suspendió.

14. Eventos prohibidos: en qué casos anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos las ganancias

14.1

En la Parte B - Sección 14 se explica qué son los Eventos prohibidos, y en la Parte B - Sección 17 se explica en qué casos suspenderemos o cerraremos tu Cuenta en relación con Eventos prohibidos. Si descubrimos o determinamos (de forma razonable) que has estado involucrado en un Evento prohibido, haremos lo siguiente:

14.1.1 nosotros (a) anularemos cualquier transacción (incluidas, si corresponde, las apuestas y compras de Artículos virtuales); o (b) retendremos total o parcialmente cualquier ganancia, recompensa u otros ingresos que se te concedan, en cada caso en la medida en que las transacciones, ganancias, recompensas o ingresos correspondientes sean atribuibles a dicho Evento prohibido;

14.1.2 si te lo pedimos, deberás devolver, total o parcialmente, dichas ganancias, recompensas u otros ingresos que hayas retirado o usado, y cualquier devolución de cargo, en la medida en que cada caso sea atribuible al Evento prohibido; y

14.2

podremos utilizar cualquier ganancia, recompensa u otro ingreso retenido o devuelto por cualquier motivo, incluida la compensación a los Usuarios que puedan verse afectados por cualquier Evento prohibido.

15. Cierre de tu Cuenta por conveniencia y consecuencias del cierre

15.1

Puedes pedirnos que cerremos tu Cuenta en cualquier momento. Para hacerlo, por favor ponte en contacto con nosotros.

15.2

De conformidad con el artículo 85.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, podemos cerrar tu cuenta en cualquier momento a nuestra discreción y mediante una notificación razonable.

15.3

Salvo que sospechemos que se ha producido blanqueo de capitales o en otras circunstancias extraordinarias, te avisaremos del cierre de tu Cuenta por cualquier motivo (ya sea por causa justificada o por conveniencia) con una antelación mínima de 7 días. Esto no afecta a nuestro derecho, recogido en los Términos generales, de cerrar tu Cuenta por otros motivos (como un cambio en la ley o la normativa, o si te ves implicado en un Evento prohibido; consulta la Parte B - Sección 17 y la Parte B - Sección 18).

15.4

En la Parte B - Sección 19 se describe lo que ocurrirá si la Cuenta se cierra por cualquier motivo (ya sea por causa justificada o por conveniencia). Consulta también la Parte A - Sección 10.3.

15.5

Consulta también la Parte B - Sección 17 y la Parte B - Sección 18, en las que se explica cuándo podríamos suspender tu cuenta, según lo establecido en el Artículo 33.2 del Real Decreto 1614/2011.

INFORMACIÓN SOBRE JUEGOS Y SERVICIOS

16. Disponibilidad de los Servicios

16.1

A excepción de nuestra responsabilidad conforme a la Parte B - Sección 21.1, los Servicios se proporcionarán "tal cual" y "según la disponibilidad". No garantizamos qué Juegos u otros Servicios estarán disponibles a través del Sitio web en cualquier momento, ni que los Servicios o el Software estarán libres de Errores, Funcionamientos incorrectos o Interrupciones. En la Parte B - Sección 10 se explica cuáles son nuestros derechos si algún Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción afecta a los Servicios o al Software mientras los usas.

16.2

Podremos suspender, modificar o eliminar los Servicios de forma total o parcial, a nuestra discreción. Siempre que sea posible, te lo notificaremos con antelación; sin embargo, puede que algunas modificaciones de los Servicios deban realizarse con efecto inmediato y sin previo aviso (por ejemplo, si se requiere un mantenimiento urgente).

17. Servicios adicionales

Solo ofrecemos los productos de juego principales disponibles en nuestra plataforma y no proporcionamos ningún servicio adicional ni alternativo. En consecuencia, no cobramos ninguna comisión por usar tales servicios.

18. Discrepancias

En el caso específico de discrepancias sobre el contenido exacto de la apuesta, juego o predicción, ambas partes aceptarán como finales las operaciones de juego y el registro de transacciones financieras recogidos de acuerdo con la normativa de juego de la Plataforma de juego. Esto no supone un perjuicio de tu derecho a recurrir a cualquier mecanismo de resolución de conflictos disponible legal y contractualmente para proteger tus derechos e intereses legítimos contra nuestras decisiones.

RESPONSABILIDAD LEGAL

19. Responsabilidad por obligaciones legales

Salvo en los casos contemplados en la Parte B - Sección 21.1, no asumiremos ninguna responsabilidad contigo en virtud de los Términos generales; tampoco te debemos la obligación de diligencia con relación al cumplimiento o incumplimiento de alguna obligación legal a la que eventualmente estemos sujetos, incluidas aquellas relacionadas con el juego más seguro o la responsabilidad social.

20. Cómo obtener ayuda o presentar una queja sobre los Servicios

20.1

Si necesitas ponerte en contacto con nosotros, ya sea por una consulta general o para presentar una queja, puedes hacerlo mediante el Centro de ayuda. También puedes enviar un e-mail a reclamaciones@mail.pokerstars.es o una carta a la dirección postal que se indica en la Parte A - Sección 1.1. Nuestros representantes de atención al cliente se asegurarán de responder tu consulta o queja, o de remitirla al equipo de especialistas correspondiente.

20.2

Si tienes alguna queja, debes enviarla en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha en la que el evento de la apuesta, la sesión de juego o la ronda de juego que motiva tu queja (esto se aplica a todos los tipos de Juegos); la revisaremos y responderemos en un plazo de 1 mes desde la fecha en que la enviaste.

20.3

Si crees que no hemos tramitado o resuelto tu queja de forma satisfactoria, o si ha pasado más de 1 mes desde la fecha de envío de la misma, puedes remitir el asunto a

la DGOJ, que tramitará la queja en un plazo de 2 meses desde la fecha en la que se la remitiste. Para obtener información sobre el servicio de resolución de reclamaciones de la DGOJ, visita su sitio web.

21. Juego más seguro

Ofrecemos una línea telefónica de atención al cliente para ofrecer información y ayuda relacionada con el Juego más seguro. A través de este servicio, que ofrecemos en español y sin cargos adicionales, te proporcionaremos información relevante sobre los posibles riesgos asociados a la actividad de juego, la opción de realizar un examen de autoevaluación, la posibilidad de ejercer la autoprohibición o autoexclusión y los servicios públicos disponibles para la prevención y tratamiento de trastornos relacionados con el juego. Este servicio telefónico está disponible a través del siguiente número: +34 900 533 102.

22. Legislación y jurisdicción aplicables

22.1

Los Términos generales se rigen por las leyes de España y los tribunales de España tendrán jurisdicción exclusiva en relación con cualquier controversia, disputa o diferencia relativa a los Términos generales y a cualquier asunto que surja en virtud de ellos. Renuncias a cualquier derecho que puedas tener de objetar una acción que se esté desarrollando en esos tribunales, a reclamar que la acción se ha planteado en un foro inapropiado o que esos tribunales no tienen jurisdicción. Sin perjuicio de lo anterior, puedes iniciar acciones legales ante el tribunal competente que corresponda a tu domicilio.

22.2

A pesar de lo establecido en la Sección 18.1 anterior, nada de lo dispuesto en los Términos generales afectará: (a) a los derechos que se te hayan otorgado como consumidor conforme a las disposiciones obligatorias de cualquier ley aplicable; o (b) a nuestro derecho a emprender acciones legales contra ti en cualquier tribunal de la jurisdicción competente, y el hecho de emprender acciones legales en una o más jurisdicciones no impedirá la posibilidad de interponer este tipo de acciones en otras jurisdicciones, ya sean o no simultáneas, en la medida permitida por la legislación de tales jurisdicciones.

23. Idioma y términos prevalecientes

23.1

La versión en español de los Términos generales prevalecerá si existe alguna discrepancia entre ella y cualquier versión traducida de los Términos generales.

23.2

A pesar de lo recogido en la Parte B - Sección 23.4, si hubiera discrepancias entre las disposiciones de las distintas partes de los Términos generales, prevalecerá la que te resulte más beneficiosa.

23.3

Nada de lo estipulado en los Términos generales impide que solicites un reintegro de cualquier depósito que hayas realizado en tu Cuenta. De acuerdo con esto, las palabras "saldo" y "fondos" se consideran eliminadas de cualquier referencia en los Términos generales a nuestro derecho a recuperar o no pagar cualquier saldo, ganancia, fondos, recompensas u otros ingresos (esto incluye la Parte B - Sección 8.1, la Parte B - Sección 9.3 y la Parte B - Sección 19).

23.4

Las referencias a "restringir", "restringido/a/os/as" y "restricción" que figuran en la Parte B - Secciones 9, 17, 18 y 21 se consideran eliminadas y, por consiguiente, no se te aplicarán en estos Términos generales.

23.5

La Parte B - Sección 17.3.1 y la Parte B - Sección 17.3.2 se consideran eliminadas. Nuestra Política de privacidad explica cómo usamos tu información personal.

PARTE B: TÉRMINOS DE APLICACIÓN GENERAL

CONFIGURACIÓN DE TU CUENTA

1. Cómo crear una Cuenta

1.1

Debes crear una Cuenta para usar ciertos Servicios. Para ello, debes hacer clic en "Crear cuenta" y seguir las instrucciones de la pantalla. Deberás elegir un Nombre de usuario y una contraseña secreta.

1.2

No se exige ningún pago por descargar o acceder a los Servicios o al Software, ni por crear una Cuenta. El coste de jugar a los Juegos se establece en el Sitio web y en la Plataforma de juego.

1.3

No tenemos obligación alguna de abrir una Cuenta. Podemos negarnos a abrir una Cuenta por cualquier motivo (incluido el incumplimiento de los Requisitos de la cuenta).

2. Seguridad de la cuenta y elección del Nombre de usuario

2.1

Debes mantener la confidencialidad y la seguridad de tus Credenciales de inicio de sesión, y no revelarlas a nadie. Solo tú eres responsable del uso que hagas de los Servicios mediante tus Credenciales de inicio de sesión, independientemente de que lo hayas autorizado o no (salvo que dicho uso esté causado directamente porque no hayamos obrado con un cuidado y habilidad razonables). Si hay jóvenes que comparten o tienen acceso a tus dispositivos, debes instalar un software de control parental. Te recomendamos que uses una contraseña difícil y la cambies periódicamente. Si tienes sospechas o conocimiento de algún uso no autorizado de tus Credenciales de inicio de sesión o de tu Cuenta, debes informarnos de inmediato.

2.2

A los Usuarios solo se les permite tener un único Nombre de usuario para todos los Servicios. Tu Nombre de usuario y cualquier avatar, imagen u otro nombre que elijas usar en relación con los Servicios no deben incluir ningún Contenido no autorizado. Para beneficio del Grupo Flutter, nos otorgas una licencia global, irrevocable, transferible y libre de regalías y sublicenciable para usar dichos elementos con cualquier fin relacionado con los Servicios.

3. Cómo gestionamos las Cuentas duplicadas

3.1

Solo se te permite registrar una Cuenta en el Sitio web, y solo debes utilizar los Servicios con esa única Cuenta. Cada Cuenta adicional se clasificará como "**Cuenta duplicada**".

3.2

Si descubrimos que tienes una o más Cuentas duplicadas, cerraremos cada una de ellas (a menos que las hayas abierto de forma intencionada o fraudulenta), y te dejaremos solo una. Decidiremos, de forma razonable, qué Cuenta queda abierta y qué Cuentas duplicadas se cierran.

3.3

Si descubrimos que has abierto una o más Cuentas duplicadas de forma deliberada o fraudulenta, se considerará un Evento prohibido, por lo que cerraremos todas tus Cuentas y tomaremos otras medidas adecuadas según lo establecido en la Parte B - Sección 17 y en la Parte A - Sección 14.

CÓMO SE ADMINISTRAN TUS FONDOS

4. Depósitos

4.1

Con sujeción a los Términos generales, puedes tener una Cuenta y depositar o retirar fondos de la misma en las monedas y los métodos de pago disponibles en el Sitio web cada cierto tiempo.

4.2

Los "**Requisitos de depósito**" son los siguientes:

4.2.1 debes realizar depósitos en tu Cuenta con una tarjeta de pago, cuenta o monedero de los que seas titular;

4.2.2 si se te solicita, debes demostrar que el nombre que aparece en la tarjeta de pago, cuenta o monedero que usas para realizar depósitos se corresponde con el nombre usado en tu Cuenta;

4.2.3 debes ser el propietario legítimo del dinero que depositas en tu Cuenta;

4.2.4 no debes depositar en tu Cuenta dinero proveniente de actividades delictivas o ilegales, ni usar dicho dinero para realizar transacciones a través de los Servicios; y

4.2.5 sin excluir lo anterior, no debes utilizar un método de pago robado, clonado o no autorizado como origen de los fondos en conexión con tu Cuenta o con cualquier transacción realizada a través de los Servicios.

4.3

Es posible que se aplique un mínimo o un máximo al importe que puedes depositar en tu Cuenta en una única transacción al usar determinados métodos de pago. Si corresponde, los importes se indicarán en el Sitio web o en la Plataforma de juego.

4.4

Tu depósito estará disponible en tu Cuenta en cuanto tu banco u otro método de pago autorice el importe que elijas depositar. No garantizamos qué tiempo se necesita para completar el procesamiento, porque se trata de un Evento ajeno a nuestro control.

5. Saldos

5.1

Los saldos de las Cuentas se mantienen en cuentas separadas y no los utilizamos para gastos operativos. Esto garantiza que tus fondos estén siempre disponibles para retirarlos conforme a nuestras políticas y procedimientos bancarios y de seguridad, nuestros requisitos de licencia, las prácticas recomendadas y los Términos generales.

5.2

No somos un banco ni una institución financiera. El dinero depositado con nosotros no acumulará intereses y no ofrecemos ningún tipo de crédito.

6. Apuestas

6.1

Solo puedes realizar apuestas hasta un valor máximo de los fondos de disponibilidad inmediata de tu Cuenta.

6.2

Solo aceptamos apuestas que se realicen online a través del Sitio web y de la Plataforma de juego. Las apuestas no se aceptan de ninguna otra forma, lo que incluye el e-mail, el correo postal y el teléfono, y no serán válidas si se reciben por dichos medios.

6.3

Es tu responsabilidad asegurarte de que los datos de tu apuesta sean correctos. Una vez que hayamos confirmado una apuesta, no podrás cancelarla ni cambiarla sin nuestro consentimiento. Si has realizado una apuesta y deseas cancelarla o cambiarla, ponte en contacto con nosotros antes de que comience el evento correspondiente a la apuesta y estudiaremos tu solicitud, aunque cualquier decisión se tomará a nuestra discreción razonable.

6.4

No se realiza ninguna apuesta a menos que recibas un mensaje en la pantalla que confirme que la apuesta se ha recibido.

7. <u>Conversión de monedas (si corresponde)</u>

7.1

Si tienes a tu disposición Juegos con dinero real para jugar en una moneda distinta a la de tu Cuenta, puedes añadir una segunda moneda a tu Cuenta para poder jugar. Si lo prefieres, también puedes intentar unirte a un Juego en la moneda que deseas añadir; añadiremos dicha moneda automáticamente y realizaremos la conversión por ti. Si la conversión automática está seleccionada, cada vez que necesites una conversión de monedas, se realizará automáticamente y no se te notificará. Se aplicará un importe de conversión mínimo, tal y como se indica en el Sitio web o en la Plataforma de juego.

7.2

Todas las conversiones de monedas realizadas a través del Sitio web y de la Plataforma de juego se realizarán según el tipo de cambio vigente actual que ofrezcamos para el tipo de transacción en cuestión (se te notificará en el Sitio web o en la Plataforma de juego al realizar una conversión). En los casos en los que la conversión de monedas esté disponible, ofrecemos el tipo de cambio del mercado medio proporcionado por XE más un pequeño margen (aunque podremos, a nuestra discreción, no aplicar el margen en algunos tipos de transacciones). Los tipos de conversión se actualizarán regularmente, y es posible que se ofrezcan diferentes tipos de cambio en función del tipo de transacción y de la transferencia en el valor de la moneda. Podremos, a nuestra discreción, suspender o eliminar el uso de cualquier moneda en particular, sin previo aviso.

7.3

Si se convierte la moneda, cualquier reintegro cancelado o rechazado en tu Cuenta se te devolverá respetando la moneda y el importe solicitados inicialmente, no según el importe convertido (por ejemplo, si tu cuenta está en EUR e intentaste retirar 100 EUR convertidos a USD, se reembolsarán 100 EUR en tu Cuenta). Para cualquier depósito cancelado o rechazado en tu Cuenta se deducirá el importe convertido (por ejemplo, si tu Cuenta está en EUR y has realizado un depósito en USD, se deducirá de tu Cuenta el valor en EUR). Si no tienes fondos suficientes en tu Cuenta para cubrir el importe deducido, tendrás que recargar tu Cuenta.

7.4

Debes tener en cuenta las fluctuaciones en el tipo de cambio y el impacto que esto podría tener en los fondos disponibles. En los casos en los que la conversión de monedas esté disponible para tu Cuenta, es tu responsabilidad verificar los tipos de cambio vigentes antes de realizar transacciones que impliquen convertir monedas. No nos hacemos responsables de las ganancias o pérdidas que deriven de conversiones de monedas realizadas a través de los Servicios.

7.5

No somos ninguna agencia de cambio de monedas. Si está disponible, la conversión de monedas a través de tu Cuenta solo se aplica para facilitar una actividad de juego genuina. No debes usar tu Cuenta ni cualquier

otra parte de los Servicios para realizar transacciones, especulaciones ni arbitraje con monedas (hacerlo sería una infracción grave de los Términos generales y, por tanto, un Evento prohibido).

7.6

Tomaremos medidas para ayudar a mantener la integridad de cualquier servicio de conversión de monedas disponible. Esto podría incluir:

7.6.1 rechazar o anular cualquier transacción de conversión de monedas realizada a través de tu Cuenta;

7.6.2 limitar la cantidad de monedas disponibles en tu Cuenta o el importe de dinero que puedes convertir de una moneda a otra;

7.6.3 si lo permite la licencia correspondiente, solicitar que los fondos convertidos en tu Cuenta se usen para participar en Juegos con dinero real antes de que se retiren, transfieran (si están disponibles las transferencias) o usen para cualquier otro fin; o bien

7.6.4 aplicar de forma retroactiva cualquier margen no exigido como parte de una transacción de conversión de monedas.

8. Ganancias e impuestos

8.1

Con sujeción a los Términos generales (incluido cualquier derecho de anular cualquier transacción y recuperar o no pagar saldos, ganancias, fondos, recompensas u otros ingresos conforme a los Términos generales), ingresaremos tus ganancias en tu Cuenta en cuanto sea posible.

8.2

Eres la única persona responsable de notificar tus ganancias y pérdidas si así lo exige cualquier ley, normativa o autoridad pertinente (incluida cualquier autoridad fiscal) que corresponda en tu caso; asimismo, eres responsable de pagar cualquier impuesto que corresponda en relación con los fondos o premios que se te hayan otorgado mediante el uso de los Servicios. No ofrecemos asesoramiento sobre normativas fiscales ni cuestiones legales. Si necesitas ese tipo de asesoramiento, debes ponerte en contacto con los asesores o autoridades adecuados de forma independiente.

8.3

Si se aplica cualquier impuesto sobre ventas o sobre el valor añadido a cualquier pago que realices en relación con el uso de los Servicios, tales pagos se administrarán contemplando dichos impuestos.

9. Cómo se procesan los reintegros y las devoluciones

9.1

Para solicitar un reintegro, debes iniciar sesión en tu Cuenta y seguir las instrucciones que aparecen en pantalla. Los métodos de reintegro que se te ofrecen varían dependiendo de tu país de residencia, y se te indicarán a través del Sitio web o de la Plataforma de juego. Si necesitas realizar un reintegro por un importe inferior a cualquier mínimo aplicable para un método de pago determinado, puedes usar otro método de pago o ponte en contacto con nosotros.

9.2

Cada solicitud de reintegro, y cualquier devolución de fondos que recibas, se procesará siempre y cuando:

9.2.1 todos los pagos realizados en tu Cuenta se hayan confirmado como liquidados y no se hayan rechazado, anulado ni cancelado de cualquier otro modo; y

9.2.2 no haya ninguna investigación en curso (o completada, si corresponde) sobre:

a. cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción en relación con tu uso de los Servicios; o

b. tu participación en cualquier Evento prohibido.

9.3

Si hay una investigación en curso sobre cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción, o sospechas de un Evento prohibido relacionado con el uso de los Servicios, el reintegro no se realizará a menos que la investigación se haya resuelto de forma que nos resulte razonablemente satisfactoria. En la Parte B - Sección 10 se explica en qué casos anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos ganancias, fondos, recompensas u otros ingresos resultantes de cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción en relación con tu uso de los Servicios. En la Parte B - Sección 17 se explica en qué casos restringiremos, suspenderemos o cerraremos tu Cuenta, o anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos ganancias, fondos, recompensas u otros ingresos atribuibles a cualquier Evento prohibido. **Debes leer estas secciones detenidamente y asegurarte de que entiendes cómo te afectan.**

9.4

Reconoces que, si te retrasas en proporcionar la información que te solicitemos en relación con cualquier investigación, podría retrasarse el procesamiento del reintegro o la devolución.

9.5

Si realizas un reintegro o te devolvemos fondos, se ingresarán con el mismo método de pago que usaste para realizar los depósitos. Si dicho método de pago ya no está disponible, los ingresaremos en otro método de pago que aceptemos conforme a los Términos generales. Para cada método de pago, los reintegros se aplican cubriendo primero el depósito más antiguo y, por último, el más reciente. Al aplicar un orden a los depósitos previos, los reintegros se convierten a la moneda en la que se procesaron tus depósitos anteriores (si corresponde). Los reintegros que superan el importe total depositado se convierten a la moneda en la que se haya procesado tu último depósito con el método de pago determinado (si corresponde).

9.6

Los tiempos de procesamiento de reintegros y devoluciones varían según el tipo de método de pago utilizado. Nos esforzaremos en la medida de lo posible para asegurarnos de que las transferencias entrantes y salientes de tu Cuenta se procesen en tiempo y forma, pero no podemos garantizar qué tiempo se necesitará para completar el procesamiento (ni que los cálculos se procesarán exactamente como se describen), ya que se trata de un Evento ajeno a nuestro control.

EN QUÉ CASOS ANULAREMOS LAS TRANSACCIONES Y RECUPERAREMOS O NO PAGAREMOS LOS SALDOS Y GANANCIAS

10. Errores, Funcionamientos incorrectos e Interrupciones: en qué casos anularemos las transacciones y recuperaremos o no pagaremos las ganancias

10.1

Los Errores, Funcionamientos incorrectos o Interrupciones en los Servicios podrían o no ser evidentes para nosotros o para ti en el momento, y es posible que solo se detecten al investigar y analizar retrospectivamente instrucciones de determinación, resultados del Juego, ganancias o solicitudes de reintegros. No debes abusar ni aprovecharte de ningún Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción que sea o se torne evidente para ti (por ejemplo, explotándolo para obtener ganancias). Si algún Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción es o se torna evidente para ti, o si sospechas que podría estar ocurriendo en alguna parte de los Servicios que estás usando, debes dejar de usar esa parte de los Servicios inmediatamente e informarnos al respecto.

10.2

Debes proporcionar cualquier información que requiramos razonablemente en relación con la investigación de cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción.

10.3

Si, como resultado de un Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción de los Servicios, se ingresan en tu Cuenta ganancias, fondos, recompensas u otros ingresos que no habrías recibido de no haber sido por tal Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción ("**Ingresos erróneos**"), anularemos la transacción correspondiente y retendremos o recuperaremos los Ingresos erróneos. Esto se aplica incluso si la parte relevante de los Servicios podría haber producido la misma o similar cantidad de ganancias, fondos, recompensas o ingresos en ausencia del Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción, y se aplica independientemente de que el Error, el Funcionamiento incorrecto o la Interrupción hayan sido evidentes o no para ti o para nosotros en el momento. Si has retirado Ingresos erróneos, deberás devolvernos el importe correspondiente como y cuando lo solicitemos.

10.4

Si, debido a una Interrupción, te desconectas de un Juego de poker multijugador, se te considerará ausente y se realizarán las acciones habituales en tu nombre (por ejemplo, pasar, retirarte o poner las ciegas automáticamente) hasta que puedas volver a unirte al Juego correspondiente.

CÓMO SE ADMINISTRAN LOS ACTIVOS VIRTUALES

11. Artículos virtuales en Juegos con dinero ficticio

11.1

En función de qué Juegos con dinero ficticio haya disponibles en el Sitio web (si los hay), podrías "ganar" Artículos virtuales durante la actividad de juego o "comprarlos" con dinero real. Estos términos del "mundo real" se usan en sentido figurado, lo que significa que no tienes derecho sobre ningún Artículo virtual, ya sea "ganado" en un juego o "comprado". Cualquier moneda virtual o saldo virtual similar que aparezca en tu Cuenta (por ejemplo, en cualquier Juego con dinero ficticio en el que el importe de tu saldo aparezca en dólares) no constituye un saldo real ni refleja ningún valor almacenado, sino que representa en qué medida tu licencia te permite usar los Artículos virtuales correspondientes durante el juego. Si un juego del Sitio web te permite "comprar" Artículos virtuales con dinero real y te enviamos un e-mail confirmando cuántos Artículos virtuales has "comprado", deberás verificar que es correcto y guardar una copia para tus registros.

11.2

Cuando sea posible "comprar" Artículos virtuales, podremos cambiar el precio de dichos artículos en cualquier momento. Los precios se anunciarán en el Sitio web, en la Plataforma de juego o en el Juego correspondiente.

11.3

Los Artículos virtuales (si están disponibles) solo se pueden usar en el Juego. No debes sublicenciar, comerciar, vender ni transferir Artículos virtuales por ningún valor fuera del Juego correspondiente, ni intentar ninguna de las acciones enumeradas (hacerlo sería una infracción grave de los Términos generales y, por tanto, un Evento prohibido).

11.4

Los Artículos virtuales (si están disponibles) no se podrán utilizar si: (a) por algún motivo se retira el Juego en cuestión; o (b) por algún motivo se retira el Artículo virtual en cuestión. Si retiramos cualquier Juego/Artículo virtual, intentaremos darte un aviso previo razonable. Si no recibes dicho aviso previo por el motivo que fuere, tendrás derecho a ponerte en contacto con nosotros para solicitar un reembolso de los Artículos virtuales no usados que hayas "comprado" con dinero real (no así los que hayas "ganado" a través del juego) y que se vean afectados por la retirada del Juego/Artículo virtual. No obstante, si recibes un aviso previo razonable sobre la retirada de un Juego o Artículo virtual, no tendrás derecho a solicitar ningún reembolso de los Artículos virtuales afectados y quedaremos exentos de responsabilidad contigo.

TU USO DE LOS SERVICIOS

12. <u>Qué entendemos por "Conducta inaceptable"</u>

12.1

No debes:

12.1.1 (al usar los Servicios) involucrarte en ningún tipo de comportamiento que: (a) sea abusivo, ofensivo, malicioso, amenazante, acosador, despectivo, intimidatorio, difamatorio, racista, discriminatorio (incluso al participar en Juegos o al esperar que otros Usuarios realicen una jugada en un Juego, y en tus interacciones generales con nuestro personal u otros Usuarios); (b) sea perturbador de forma intencionada (por ejemplo, enviar múltiples y frecuentes mensajes para inundar el chat legítimo ("colapsar") o solicitar fichas a otros Usuarios reiteradamente); o (c) que pudiera causar problemas, daños o molestias a cualquier otra persona;

12.1.2 usar los Servicios o el Software de cualquier modo que sea fraudulento, deshonesto, ilícito, ilegal o delictivo, o que pudiera conducir al fomento, obtención o realización de cualquier actividad fraudulenta, deshonesta, ilícita, ilegal o delictiva;

12.1.3 utilizar Herramientas y servicios prohibidos;

12.1.4 participar en Prácticas prohibidas de asistencia al jugador o Juego injusto;

12.1.5 utilizar, directa o indirectamente, más de una cuenta (ya sea una Cuenta o cualquier otra cuenta del Grupo Flutter) para el mismo jugador o bote de premios al mismo tiempo (por ejemplo, si juegas o tienes más de una cuenta abierta en la misma mesa de poker o en el mismo torneo de poker, compras la entrada para cualquier Juego usando más de una cuenta, o compites por cualquier bote de premios con más de una cuenta), exista o no actividad de juego en dicha cuenta (esto no afecta nada de lo que hayamos establecido en los Términos generales sobre Cuentas duplicadas);

12.1.6 (tras la eliminación de cualquier torneo o bote de premios) volver a unirte directa o indirectamente al torneo o bote de premios usando otra Cuenta o cualquier otra cuenta del Grupo Flutter;

12.1.7 publicar o compartir cualquier Contenido no autorizado a través de ventanas de chat o de cualquier otra parte de los Servicios, o en cualquier comunicación que recibamos;

12.1.8 tratar de eludir los filtros que aplicamos a las ventanas de chat de los Servicios (por ejemplo, si marcamos con un asterisco obscenidades u otras palabras inaceptables);

12.1.9 realizar declaraciones públicas sobre alguna parte de los Servicios o de cualquier compañía del Grupo Flutter que sea falsa o maliciosa, ni realizar cualquier acción que pudiera dañar la imagen o la reputación de alguna parte de los Servicios o de cualquier compañía del Grupo Flutter;

12.1.10 utilizar cualquier parte de los Servicios (o cualquier información obtenida a través de ellos) o cualquier Software para fines comerciales o empresariales; o

12.1.11 tratar de realizar ninguna de las acciones enumeradas en las Secciones 12.1.1 a 12.1.10 descritas anteriormente.

Cada una de estas acciones constituye una "**Conducta inaceptable**".

12.2

Reconoces y aceptas que: (i) las comunicaciones que envías a través de los Servicios no son privadas ni confidenciales, y podrán ser vistas y utilizadas por otras personas con acceso a los Servicios; y (ii) moderaremos las ventanas de chat.

12.3

Revisaremos el contenido del chat, mantendremos un registro de todos los mensajes que se intercambien a través de la ventana de chat y tomaremos medidas oportunas *a posteriori*, si es necesario. Te pedimos que nos informes. si has sido víctima de un abuso en el chat. Mantendremos el anonimato de tu queja y abordaremos cada caso con seriedad.

13. Nuestra propiedad intelectual y qué entendemos por "Uso no autorizado"

13.1

Nos enorgullecen los productos que hemos creado y que ponemos a tu disposición, y protegerlos es importante para nosotros (y nuestros otorgantes de licencias). El Grupo Flutter y sus otorgantes de licencias son los propietarios de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos todos los derechos de copyright, secretos comerciales, marcas comerciales y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios y el Software. Todos estos derechos quedan reservados.

13.2

Conforme a los Términos generales, te otorgamos el derecho limitado, no exclusivo, intransferible, no sublicenciable, revocable y libre de regalías de instalar y utilizar la Plataforma de juego en tu dispositivo y de jugar a los Juegos. Esta licencia se te otorga únicamente para tu uso personal y privado. Solo debes usar los Servicios de acuerdo con su funcionalidad prevista y con estos Términos generales.

13.3

Salvo en la medida permitida por las leyes vigentes, no debes:

13.3.1 copiar, distribuir, publicar, interferir, usar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar ni traducir el Software o los Servicios de cualquier manera;

13.3.2 acceder al código fuente del Software o de los Servicios, ya sea para crear contenidos derivados o de otra índole;

13.3.3 extraer cualquier Software de los Servicios;

13.3.4 vender, ceder, sublicenciar, transferir, distribuir o arrendar cualquier Software o parte de los Servicios;

13.3.5 poner a disposición de terceros cualquier Software o parte de los Servicios a través de una red informática o de cualquier otro tipo;

13.3.6 exportar cualquier Software o parte de los Servicios a cualquier país (ya sea por medios físicos o electrónicos);

13.3.7 tratar de obtener acceso no autorizado al Sitio web o a la Plataforma de juego, los servidores en los que esté almacenado el Sitio web o la Plataforma de juego, o cualquier base de datos o servidor informático conectado al Sitio web o a la Plataforma de juego;

13.3.8 usar nuestras marcas comerciales, contenidos u otra propiedad intelectual sin nuestro permiso; o

13.3.9 tratar de realizar cualquiera de las acciones enumeradas en las secciones 13.3.1 a 13.3.8 descritas anteriormente.

Cada una de estas acciones constituye un "**Uso no autorizado**".

14. Eventos prohibidos

14.1

Las siguientes descripciones corresponden a "**Eventos prohibidos**":

14.1.1 si en algún momento proporcionas información de registro incorrecta o engañosa en relación con tu Cuenta;

14.1.2 si en cualquier momento no cumples o dejas de cumplir con los requisitos de la Cuenta;

14.1.3 si en algún momento dejas de cumplir con cualquier Solicitud de verificación o cualquier otro tipo de control o solicitud de información que razonablemente se te solicite a fin de cumplir con nuestros requisitos legales, normativos o internos;

14.1.4 si abres una o más Cuentas duplicadas de forma deliberada o fraudulenta;

14.1.5 si descubrimos o tenemos motivos para creer que se ha vulnerado la seguridad de tu Cuenta (salvo que se deba directamente a que no hayamos ejercido un cuidado y no hayamos obrado con la habilidad razonables); por ejemplo, porque no mantuviste la confidencialidad y seguridad de tus Credenciales de inicio de sesión;

14.1.6 si descubrimos o tenemos motivos para creer que has vulnerado la seguridad de la Cuenta de otra persona (como haber usado la Cuenta de otra persona sin su permiso);

14.1.7 si en cualquier momento no cumples o dejas de cumplir con los Requisitos de depósito;

14.1.8 si recibimos una notificación de devolución de cargo o de rechazo fraudulentos a través de un método de pago usado en tu Cuenta;

14.1.9 si descubrimos o tenemos motivos para creer que has incurrido en algún tipo de Conducta inaceptable;

14.1.10 si descubrimos o tenemos motivos para creer que has incurrido en algún tipo de Uso no autorizado;

14.1.11 si descubrimos o tenemos razones para creer que has abusado o aprovechado cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción;

14.1.12 si incumples los Términos generales o cualquiera de las Reglas de un modo grave (se incluyen algunos ejemplos de infracciones graves en los Términos generales; consulta la Parte B - Sección 7.5, la Parte B - Sección 11.3, la Parte B - Sección 15.1 y la Parte A - Sección 9, aunque no son las únicas formas de infracciones graves), o infringes reiteradamente los Términos generales o cualquiera de las Reglas de forma tal que se justifica razonablemente la postura de que tu conducta es incompatible con tu intención o capacidad de aplicar los Términos generales o dichas Reglas.

14.2

Si sospechas o te das cuenta de que un Usuario está involucrado o se está involucrando en un Evento prohibido, debes informarnos inmediatamente y colaborar razonablemente con cualquier investigación que realicemos al respecto (lo que incluye proporcionar cualquier información que te solicitemos razonablemente).

15. Reglas sobre el uso de herramientas y servicios de terceros

15.1

Es posible que (además de nuestros otros derechos) tomemos medidas para detectar e impedir el uso de Herramientas y servicios prohibidos y de Prácticas prohibidas de asistencia al jugador. No debes tratar de eludir, interferir ni bloquear este tipo de medidas de ninguna manera, ya sea usando software diseñado con dicho fin o de cualquier otro modo (hacerlo sería una infracción grave de los Términos generales y, por tanto, un Evento prohibido).

15.2

No avalamos ni proporcionamos garantías sobre Herramientas y servicios permitidos, ya que son ajenos a nuestro control. Los usas bajo tu propio riesgo, coste y elección.

16. Nuestras decisiones sobre los Juegos son concluyentes

Los datos históricos de cada Juego con dinero real se registrarán en nuestros servidores y en nuestras bases de datos. En caso de discrepancias entre un resultado que se muestre en tu dispositivo y los registros de nuestro servidor o de nuestras bases de datos, prevalecerán nuestros registros. También aceptas que las funciones "Historial de manos instantáneo" y "Reproductor de manos" no se considerarán como registro histórico oficial de ninguna mano.

CIERRE, RESTRICCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LA CUENTA

17. En qué casos restringiremos, suspenderemos o cerraremos tu Cuenta en relación con Eventos prohibidos

17.1

Restringiremos o suspenderemos tu Cuenta, tu capacidad para jugar a Juegos o cualquier otro aspecto de tu uso o acceso a los Servicios siempre que tengamos razones para creer que has estado involucrado (o sea probable que lo estés) en un Evento prohibido.

Una "restricción" implica imponer una limitación al acceso o uso de un producto, función o parte concretos de los Servicios o de tu Cuenta. Un ejemplo de restricción es que si participas en un Juego injusto, restringiremos los asientos o prohibiremos a los Usuarios jugar en una mesa o un torneo de poker en particular (esto puede incluir la prohibición a dos o más Usuarios de participar a la vez en la misma mesa o en el mismo torneo, y no afecta a ninguna otra acción que podamos realizar según los Términos generales).

Una "suspensión" implica impedirte temporalmente el acceso a tu Cuenta o a los Servicios en general.

17.2

El uso que hagas de tu Cuenta o de los Servicios permanecerá restringido o suspendido mientras investiguemos el asunto o hasta que hayamos completado nuestras comprobaciones. Si, como resultado de la investigación, decidimos (actuando de forma razonable) que estamos conformes con la resolución del problema, levantaremos la restricción o suspensión, ya sea de forma total o parcial. No obstante, si como resultado de nuestra investigación decidimos (de forma razonable) que has estado involucrado en cualquier Evento prohibido, cerraremos o restringiremos tu uso de la Cuenta o de los Servicios de forma permanente.

17.3

Si cerramos, restringimos o suspendemos tu uso de la Cuenta o de los Servicios conforme a la presente Sección 17:

17.3.1 podremos notificarlo a otras compañías del Grupo Flutter, y cualquier cuenta que tengas con ellas también podrá restringirse, suspenderse o cerrarse;

17.3.2 se te podrá excluir del acceso a los servicios o productos ofrecidos por otras compañías del Grupo Flutter (incluidos los eventos en vivo, si corresponde), de forma temporal o permanente; y

17.3.3 si corresponde, te denunciaremos a las autoridades pertinentes u otros terceros, o emprenderemos medidas legales en tu contra.

17.4

No será posible acceder a tus fondos ni retirarlos durante los periodos de suspensión; el saldo permanecerá en tu Cuenta.

17.5

Si te has implicado en alguna actividad ilegal, no tenemos obligación alguna de permitir que retires los fondos de la Cuenta ni de devolvértelos.

18. <u>Otras formas en las que podemos restringir, suspender o cerrar tu Cuenta por causa justificada</u>

Restringiremos, suspenderemos o cerraremos tu Cuenta, los Servicios (de forma total o parcial) o tu acceso o uso de ellos si es necesario por motivos legales o reglamentarios, o si creemos razonablemente que existe un riesgo de seguridad.

19. Qué ocurre si se cierra tu Cuenta por algún motivo

Seguirás siendo responsable de las actividades en las que se use tu Cuenta hasta que se cierre. Te comunicaremos cuándo se cerrará tu Cuenta y devolveremos cualquier saldo a favor que tengas en ese momento, a menos que tengamos derecho a retrasar la devolución, a anular transacciones relacionadas, o a recuperar o no pagar saldos, ganancias, fondos, recompensas u otros créditos conforme a los Términos generales.

EN QUÉ CASOS NO SOMOS RESPONSABLES Y DEBES COMPENSARNOS

20. No somos responsables de ningún Evento ajeno a nuestro control

20.1

Reconoces y aceptas que las apuestas conllevan un riesgo inherente de perder dinero, por lo que no somos responsables de ninguna pérdida.

20.2

A excepción de lo establecido en la Parte B - Sección 21.1, no seremos responsables de ningún fallo o Interrupción de ninguna parte de los Servicios, ni del incumplimiento de nuestras obligaciones según los Términos generales, o de cualquier otra obligación o pérdida, que resulten de cualquier Evento ajeno a nuestro control. Por ejemplo, no nos hacemos responsables si tu conexión o equipo son más lentos que los de otros Usuarios, y eso afecta a tu rendimiento en productos en los que el tiempo es fundamental.

20.3

Podremos suspender o cancelar todos los Servicios o cualquier parte de los mismos si, a pesar de haber hecho los esfuerzos razonables para ello, no podemos prestar los Servicios o cualquier parte de ellos debido a cualquier Evento ajeno a nuestro control.

21. Exenciones generales y límites de nuestra responsabilidad; en qué casos debes compensarnos

21.1

Nada de lo dispuesto en los Términos generales excluye o limita nuestra responsabilidad en caso de:

21.1.1 que cometamos fraude o tergiversación fraudulenta;

21.1.2 fallecimiento o daños personales como consecuencia de nuestra negligencia o de la negligencia de nuestros empleados o representantes; o

21.1.3 cualquier otra obligación que no pueda excluirse ni limitarse según la ley vigente (como obligaciones sujetas a las disposiciones obligatorias de las leyes para consumidores vigentes).

21.2

A excepción de lo establecido en la Sección 21.1 y conforme a los Términos generales, no nos haremos responsables de ninguna pérdida:

21.2.1 que tanto nosotros como tú no hubiéramos podido prever razonablemente en el momento en que registraste tu Cuenta o realizaste una transacción mediante los Servicios. En todas las circunstancias esto incluye cualquier pérdida de ingresos, negocios, ahorros o ganancias;

21.2.2 que podrías haber evitado tomando medidas razonables;

21.2.3 que haya surgido por habernos proporcionado información financiera o datos personales no válidos, incompletos o incorrectos;

21.2.4 derivada de cualquier Evento prohibido;

21.2.5 derivada del uso de Herramientas y servicios permitidos;

21.2.6 derivada de cualquier Error, Funcionamiento incorrecto o Interrupción; o

21.2.7 derivada de nuestra restricción, cierre o suspensión de tu Cuenta, o de cualquier otra medida tomada de acuerdo con los Términos generales.

21.3

Debes compensarnos por cualquier coste, cargo o pérdida que suframos o tengamos a raíz de tu participación en un Evento prohibido.

21.4

Si se aplica un límite a nuestra responsabilidad total contigo o a tu responsabilidad con nosotros, se establecerá en la Parte A. Cualquier límite de responsabilidad no afectará a nuestra responsabilidad según lo establecido en la Sección 21.1.

APARTADO LEGAL

22. Cómo utilizamos tu información

Procesamos tu información de acuerdo con nuestra Política de privacidad, que también debes leer.

23. Cómo abordamos los Términos generales

23.1

Los Términos generales se consideran personales para ti. En virtud de los Términos generales, no podrás transferir tus derechos ni obligaciones a ninguna otra persona.

23.2

Conforme a los Términos generales, podremos transferir cualquiera o todos nuestros derechos y obligaciones a otra compañía del Grupo Flutter o a cualquier otra entidad legal (por ejemplo, si realizamos una reestructuración o venta de nuestro negocio). Nos aseguraremos de que la transferencia no afectará negativamente tus derechos en virtud de los Términos generales.

23.3

Si infringes los Términos generales y no tomamos ninguna medida en tu contra, podremos usar nuestros derechos y recursos en cualquier otra situación en la que infrinjas los Términos generales (incluso si vuelve a ocurrir la misma infracción).

23.4

Si existe alguna incoherencia entre las disposiciones de las distintas partes de los Términos generales, el orden de prioridad (el punto 1 tiene la mayor prioridad) será el siguiente: 1) Parte A; 2) Parte B; 3) Parte C; 4) resumen; 5) introducción.

PARTE C: DEFINICIONES Y CONTENIDO

1. Definiciones

1.1

Las siguientes palabras y frases en mayúsculas tienen los siguientes significados en los Términos generales:

Cuenta: cuenta de usuario en la Plataforma de juego o el Sitio web (también denominada "Cuenta de Stars" en el Sitio web y en la Plataforma de juego).

Requisitos de la cuenta: criterios de elegibilidad para crear y utilizar una Cuenta, tal y como se establece en la Parte A - Sección 6.

Requisitos de depósito: estándares específicos relacionados con los depósitos que debes cumplir, según se define en la Parte B - Sección 4.2.

Cuenta duplicada: cualquier Cuenta adicional que abras en el Sitio web, según se define en la Parte B - Sección 3.1.

Ingresos erróneos: se definen en la Parte B - Sección 10.4.

Error: cualquier omisión, falta de integridad, equivocación o error en relación con los Servicios, ya sea humano, técnico, administrativo, operativo, sistemático, una combinación de todos o cualesquiera de estos, o de otro tipo. Por ejemplo, una oferta de precios equivocada o términos incorrectos para la participación en un Juego.

Evento ajeno a nuestro control: cualquier evento ajeno a nuestro control razonable, como: (a) guerra, actividad terrorista, disturbios, daño malintencionado, incendio, inundación, tormenta, accidente nuclear, enfermedad, epidemia o pandemia (como la Covid-19); b) las acciones de cualquier gobierno o autoridad (incluyendo la introducción de cualquier ley nueva, cualquier orden gubernamental, de autoridad o judicial, regla, reglamentación o directiva, y el rechazo o anulación de cualquier licencia o consentimiento); (c) cualquier defecto, interrupción, lentitud, limitación de capacidad u otra deficiencia que afecte a cualquier red de telecomunicaciones, servicio de acceso a Internet o dispositivo que uses para acceder o utilizar los Servicios; (d) cualquier retraso, incumplimiento o suspensión que afecte a cualquier red bancaria u otro sistema de procesamiento de pagos usado en relación con los Servicios (incluyendo cualquier retraso en el procesamiento, reprocesamiento o rechazo de una transacción, o el embargo o congelamiento de fondos por parte de terceros implicados en el procesamiento de fondos); y (e) cualquier comisión o cargo aplicado por el emisor de tu tarjeta, el banco, el proveedor de monedero o la institución financiera en relación con tu uso de los Servicios.

Grupo Flutter: el grupo de compañías que están controladas, ya sea de forma directa o indirecta, por Flutter Entertainment Plc (incluidos nosotros).

Juegos: los Juegos con dinero real y Juegos con dinero ficticio ("**Juego**" se refiere a cualquiera de ellos).

Plataforma de juego: la(s) plataforma(s) de juego que tienes a disposición en relación con el Sitio web.

Términos generales: estos términos generales para los clientes y los términos y condiciones incorporados en ellos por referencia, incluidas las Reglas.

Interrupción: cualquier interrupción en la continuidad o uniformidad, o suspensión o retraso en cualquier parte de los Servicios, por ejemplo, si un Juego se detiene mientras estás jugando o si pierdes la conexión a Internet.

Credenciales de inicio de sesión: tu nombre de usuario, contraseña y cualquier otra credencial de seguridad que uses para acceder a tu Cuenta (como la autenticación multifactor, los datos del token RSA y cualquier PIN, según lo que esté disponible en el Sitio web).

Funcionamiento incorrecto: ocurre cuando cualquier tecnología, software, proceso automatizado o conjunto de instrucciones, datos o programas utilizados para ejecutar tareas específicas no funciona como se ha diseñado o previsto. Por ejemplo, si un virus afecta los Servicios, o si el hardware o software del ordenador se desvía de sus especificaciones o parámetros de rendimiento previstos o si dos programas no se interconectan o no se comunican entre sí según lo diseñado o previsto, en cualquier caso generando un resultado diferente del diseñado o previsto.

Herramientas y servicios permitidos: cualquier herramienta o servicio online u offline que se use para mejorar tu rendimiento en un Juego, y que no nos pertenezca, pero que sí hayamos autorizado expresamente para usar en conexión con los Servicios, o cualquier otra herramienta o servicio que permitamos de forma expresa ocasionalmente, tal y como se indica en el Sitio web o en la Plataforma de juego.

Juegos con dinero ficticio: cualquier tipo de juego para jugar gratis o con "dinero ficticio" que esté disponible a través del Sitio web o de la Plataforma de juego.

PokerStars/nosotros/nos/nuestro: la parte del contrato correspondiente al Grupo Flutter, según se define en la Parte A, Sección 1.

Eventos prohibidos: ciertos eventos y prácticas que no están permitidos en relación con los Servicios o el Software, según se define en la Parte B, Sección 14.1.

Prácticas prohibidas de asistencia al jugador: en relación con los Servicios, se trata de prácticas de: (a) extracción de datos de manos jugadas, resultados, estadísticas o transmisiones (por ejemplo, observar partidas sin jugar con el fin de crear una base de datos de historiales de manos para futuras referencias); (b) uso de manos, resultados, estadísticas o transmisiones obtenidos mediante extracción de datos; o (c) uso compartido masivo de manos jugadas, resultados, estadísticas o transmisiones con el propósito de analizar a los contrincantes.

Herramientas y servicios prohibidos: herramientas o servicios online u offline (incluyendo inteligencia artificial, "bots" y otros tipos de software y programas informáticos) que se usen para ejecutar o ayudar en la ejecución de cualquier acción relacionada con los Servicios y estén diseñados para proporcionar una ventaja injusta a los Usuarios, incluyendo: (a) jugar sin intervención humana o reducir la exigencia de un humano para tomar decisiones (por ejemplo, ayudándote a decidir qué acción realizar con respecto a una apuesta o al tamaño relativo exacto de cualquier apuesta o subida, incluidos los "programas para retirarse automáticamente" y las herramientas que aleatorizan el tamaño de las apuestas); (b) ofrecer consejos en tiempo real sobre qué acción realizar; (c) compartir los datos de las cartas de mano con otros Usuarios o servicios; (d) estar dirigidos a la manipulación de contrincantes en los Juegos en los que no puedes elegir una mesa específica donde jugar; (e) estar diseñados para ofrecer eficiencia en la selección de mesas de poker; (por ejemplo, filtrando u ordenando los torneos disponibles, o automatizando/semiautomatizando el proceso

de unirse a torneos disponibles en función de las estadísticas o notas sobre el juego de los rivales); (f) estar diseñados para ofrecer eficiencia en la selección de partidas regulares; (g) automatizar los clics del ratón o simular entradas de teclado ("clics automáticos"); (h) retrasar la decisión de un jugador durante un periodo de tiempo específico o aleatorio; o (i) durante el juego: (i) proporcionar consejos que superen el nivel básico (como una gran colección de mesas que ofrecen recomendaciones que indican si conviene jugar ciertas manos o no en botes sin abrir); (ii) estar diseñados específicamente para facilitar la consulta al material de referencia; o bien (iii) realizar cálculos de reparto avanzados, como simuladores de rango contra rango, o herramientas ICM o Nash Equilibrium.

Juego con dinero real: los servicios de apuestas y juegos con dinero real disponibles a través del Sitio web y de la Plataforma de juego.

Reglas: los términos y condiciones adicionales que formen parte de los Términos generales, incluidos los que se enumeran en la Parte A - Sección 4.

Servicios: el Sitio web, la Plataforma de juego y cualquier Juego, promoción y otros servicios disponibles a través del Sitio web y la Plataforma de juego.

Software: todo el software pertinente a los Servicios (ya sea descargable o no).

Conducta inaceptable: se define en la Parte B - Sección 12.1.

Contenido no autorizado: cualquier contenido (incluyendo fotografías, imágenes y textos) que: (a) sea ofensivo, racista, discriminatorio, blasfemo, pornográfico, obsceno, vulgar, grosero, indecente, abusivo, amenazante, acosador, insultante, intimidatorio, difamatorio, que manifieste o incite al racismo, la intolerancia o el odio, o que sea delictivo o ilegal; (b) anuncie, promueva o esté relacionado de otra manera con proyectos, productos o servicios online u offline aparte de los Servicios; (c) infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual, privacidad, imagen o de otro tipo (por ejemplo, cualquier contenido en el que se simule ser otra persona o marca, o se revele información confidencial sin permiso); (d) tenga por objetivo o sea susceptible de dañar cualquier dispositivo, sistema informático, red o equipo (como un virus, un archivo corrompido, un registrador de teclas, un "troyano" o cualquier otro código malicioso); o (e) no se te permita usar.

Uso no autorizado: se define en la Parte B - Sección 13.3.

Juego injusto: hacer trampas, conspirar, jugar en equipo, manipular el juego u otro juego injusto de cualquier índole al usar los Servicios, incluyendo: (a) compartir cartas de mano de poker; (b) jugar de forma menos agresiva contra un compañero en una partida de poker ("juego de baja intensidad"); (c) jugar una partida con el propósito de beneficiar a otro Usuario, como perder una mano de poker intencionalmente para transferir fichas a otro Usuario de forma deliberada ("traspaso de fichas"); (d) manipular el juego de forma intencionada para poner fin a una partida de poker de forma rápida o prematura (como "mostrar las cartas"); (e) hacer recuento de cartas (excepto en partidas de poker entre jugadores); y (f) durante el juego, debatir sobre estrategias en las mesas, chatear sobre la mano en curso, participar en cualquier otro tipo de comunicación que pueda dar ventaja a otros Usuarios.

Usuario: cualquier usuario final de los Servicios (incluido tú).

Nombre de usuario: el nombre de usuario único que usas para identificarte e iniciar sesión en tu Cuenta.

Solicitudes de verificación: cualquier solicitud que se te pida para demostrar que eres la persona que dices ser, incluyendo cualquier solicitud para demostrar tu identidad, direcciones, edad, circunstancias, fondos u otros datos.

Artículos virtuales: artículos virtuales, como las fichas, que pueden estar disponibles en Juegos con dinero ficticio (si dichos Juegos se ofrecen en el Sitio web).

Sitio web: se define en la Parte A - Sección 3.

Tú/ti: tú como el Usuario de los Servicios.

1.2

Los términos "**incluyen**", "**incluyendo**", "**por ejemplo**", "**como**" y "**en particular**" o cualquier expresión similar que se utilice en los Términos generales tienen un significado a modo ilustrativo únicamente, y no limitan el alcance de las palabras que los anteceden.

1.3

Los encabezados utilizados en los Términos generales se usan únicamente para ayudarte a que te resulte más cómodo y fácil desplazarte por el documento y comprender de qué trata principalmente la sección correspondiente. No afectan a la interpretación de los Términos generales.

Versión n.º v1.5

En vigor desde: **20, Octubre 2026**