

## Términos y condiciones de uso

Versión número 2.2, última actualización 03/12/2024

Lee estos términos y condiciones atentamente antes de aceptar este acuerdo y antes de usar este sitio. Asegúrate de imprimir estos términos y condiciones y guardarlos para su futura referencia.

### 1. Introducción

1. Consideramos estos términos como justos. Si necesitas asesoría respecto a estos términos, o sobre cualquier otra parte de nuestros servicios, por tu propio y nuestro interés, contáctanos a través de nuestro departamento de Atención al Cliente vía el enlace de soporte en el sitio y a tu asesor legal de confianza. En estos términos y condiciones, la entidad autorizada (que se menciona arriba de las palabras “Términos y condiciones de uso” que se ubica arriba) es referida como “nosotros”, “nos” o cualquier otro nombre de significado similar y hacemos referencia a ti mediante las palabras “cliente”, “tú”, “usuario”, “jugador” o cualquier otro término de significado similar.
2. Toma en cuenta que todas las llamadas telefónicas son grabadas de manera digital y pueden ser usadas como evidencia a nuestra única discreción.
3. Usamos encriptado SSL para proteger las transacciones. Todos los datos del cliente serán tratados como confidenciales y no se venderán a terceros.
4. Al marcar el recuadro de “Acepto los términos y condiciones” al registrar una cuenta para jugar los juegos de casino en línea de UZU, aceptas haber leído, comprendido, estar de acuerdo con y cumplir todos los términos y condiciones y por lo tanto celebras un acuerdo legalmente vinculante entre tú y nosotros. Si no estás de acuerdo con alguno de los términos y condiciones, no debes aceptarlos. Una vez que hayas aceptado estos términos y condiciones, si no cumples con uno o más de ellos puede resultar en una descalificación, cierre de cuenta y/o acciones legales en tu contra según lo consideremos adecuado.
5. Cuando tengamos motivos razonables para sospechar que dos o más cuentas registradas están ligadas, incluyendo cuando estén ligadas por la misma dirección de protocolo de Internet (“IP”), patrón de uso, proximidad de transacciones, información bancaria o dirección en común o alguna otra situación y que se está abusando de los servicios proporcionados a través del Sitio de cualquier forma, incluyendo como ejemplo por una falla o error o cualquier otro problema de software previamente detectado, podremos suspender los servicios que se te proporcionan a través del sitio y tu capacidad para acceder a tu(s) cuenta(s) con efecto inmediato, así como revertir transacciones de cualquier cuenta que esté ligada.
6. Al usar el Sitio y/o el software, aceptas estos términos y condiciones y cualquier otro término o condición que consideremos adecuado imponer de vez en cuando.
7. Estos términos y condiciones fueron escritos en inglés. La versión en inglés prevalecerá por sobre esta traducción de los términos y condiciones.
8. Tu participación en los Juegos es bajo tu única discreción y riesgo. Al aceptar estos términos y condiciones, aceptas que los servicios que proporcionamos a través de nuestro Sitio y/o software no son ofensivos, injustos o cuestionables. Reconoces también que no podemos proporcionarte ninguna asesoría legal o apoyarte con consultas Legales relacionadas con la legalidad de la participación en juegos de apuesta remotos.
9. Todas las comisiones y cargos mostrados en este documento son en Dólares de EE. UU. (“USD”) o en divisa local en Perú (PEN).
10. Nos reservamos el derecho a restringir el acceso a todo o ciertas partes del Sitio con respecto a ciertas jurisdicciones.
11. A menos que se establezca lo contrario, en cualquier momento en que se mencione una hora se referirá a la Hora del Meridiano de Greenwich (“GMT”).
12. En estos términos, siempre que se haga una referencia al Saldo, se puede referir al saldo de Dinero Real o el saldo de UZU Plus, o ambos.
13. Creemos en el Juego Justo, por lo tanto, no hay requisitos de apuesta para ninguna de nuestras recompensas u ofertas. Como somos justos, esperamos que tú también lo seas, y para poder guiarte con respecto a nuestras expectativas, hemos preparado la siguiente Política de Juego

Justo. Cualquier investigación interna que descubra que no se está cumpliendo con esta Política de Juego Justo, lo cual será determinado por nosotros a nuestra única opinión, puede resultar en la remoción de los fondos de tu saldo, la suspensión de cualquier Recompensa actual o futura o el cierre de tu cuenta y la negación de cualquiera de tus cuentas futuras. Cualquiera de los siguientes patrones o comportamientos se considera en contra del Juego Justo

1. Acumular UZU Plus o Desbloquear Niveles y recibir Recompensas de la Rueda UZU usando patrones de apuesta de bajo riesgo (apuestas de margen bajo, apuestas iguales, apuestas de riesgo cero, apuestas protegidas, sistemas de duplicado). Para evitar dudas, esto incluye usar patrones de apuesta de bajo riesgo, ya sea tú solo o coludido con otros, ya sea en este casino en línea o con uno en este casino y otro en un casino en línea diferente.
2. Depositar solamente para aprovecharte de nuestras Recompensas/Ofertas sin intención de jugar/arriesgar los fondos que depositaste.
3. Coludir de cualquier manera con otros para aprovecharse de las Recompensas u ofertas.
14. Nos reservamos el derecho a limitar/rechazar apuestas.
15. Nos reservamos el derecho a ajustar el mínimo/máximo de apuestas dentro del casino.
16. La única forma aprobada para enviar documentos de verificación es a través de la página Cargar Documentos en el área de Mi Cuenta/Personal. Los documentos recibidos por cualquier otra vía no serán aceptados.
17. Durante tu tiempo como cliente, tendrás que cargar documentos que comprueben tu identidad, domicilio registrado y propiedad de ciertos métodos de depósito. Por ejemplo, cuando se alcancen ciertos umbrales o antes de permitir que se procese un retiro. Te animamos a cargar estos documentos tan pronto como sea posible para evitar cualquier interrupción.
18. A nuestra entera discreción, y para cumplir con las obligaciones referentes a las iniciativas Anti Lavado de Dinero y de Juego Responsable, podremos suspender depósitos, retiradas o el juego mismo como resultado de las revisiones requeridas para las cuentas de los usuarios. Podremos investigar la identidad del jugador, su historial personal, ocupación, situación financiera, fuente de Ingresos y/o actividad de juego. En cualquier caso, y como resultado de la evaluación de la actividad de una cuenta o jugador, en caso de encontrar irregularidades en relación al Juego Responsable y/o a la Seguridad del Jugador, esto implicará la suspensión inmediata de la capacidad de juego de la cuenta. Cualquier saldo remanente podrá ser retirado o bien remunerado al jugador (cuando se juzgue necesario), incluyendo los fondos depositados para los bonos activos en la cuenta.
19. Las transacciones históricas (depósitos, retiros o juegos) están disponibles a través del software del casino. Si necesitas un historial que incluya un periodo más largo, como desde el momento en que te registraste como cliente, ponte en contacto con atención al cliente.

## **2. Requerimientos legales para jugar con nosotros**

1. Debes tener por lo menos 18 años de edad, o la edad mínima legal en la jurisdicción desde la que visitas este Sitio o usas los servicios ofrecidos a través de nuestro Sitio, siempre y cuando la edad mínima en tu jurisdicción no sea menos de 18. Toma en cuenta que es ilegal que los menores de edad participen en juegos de apuesta.
  1. Nos reservamos el derecho a solicitar a nuestros usuarios en cualquier momento un documento oficial que compruebe su edad para asegurarnos de que los menores no usen nuestros servicios. Los documentos que aceptamos como comprobante de edad son:
    - Copia del pasaporte;
    - Copia de la licencia de conductor; y/o
    - Copia de una credencial de identificación oficial.
  2. Cualquier depósito realizado por menores de edad (<18 años) será considerado ilegal y será devuelto a la fuente original de fondos (método de pago). En los casos en que, por cualquier motivo, los fondos no puedan procesarse nuevamente al

método de pago a nombre del menor, dichos fondos se devolverán al tutor legal verificado del menor. Necesitaremos documentación que demuestre/pruebe la tutela legal antes de liberar cualquier fondo.

3. Todas las ganancias acumuladas mediante depósitos ilegales (de menores de edad) se considerarán nulas y sin valor. Las cuentas utilizadas por menores de edad serán canceladas inmediatamente.

2. Solo los jugadores que residan en países donde el juego está permitido pueden depositar dinero en una cuenta de Dinero Real o jugar en el modo de Dinero Real. Los jugadores de los siguientes países no tienen permitido depositar dinero en una cuenta de Dinero Real ni jugar en el modo de Dinero Real: Argelia, Angola, Australia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Burkina Faso, Camerún, China, Costa de Marfil, República Checa, Dinamarca, República Popular Democrática de Corea, República Democrática del Congo, Estonia, Francia, Alemania (estado de Schleswig-Holstein), Grecia, Haití, India, Irán, Israel, Italia, Japón, Kenia, República Democrática Popular de Laos, Líbano, Lituania, Malí, México, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Países Bajos, Nigeria, Pakistán, Filipinas, Polonia, Portugal, República de Chipre, Rumania, Rusia, Serbia, Singapur, Eslovaquia, Eslovenia, Sudán del Sur, España, Suiza, Siria, Tanzania, Tailandia, Turquía, Ucrania, Reino Unido, Estados Unidos, Venezuela, Vietnam y Yemen.
3. Los juegos de apuesta remotos son ilegales en algunas jurisdicciones. Al aceptar estos términos y condiciones, aceptas que has revisado la legalidad en tu jurisdicción y que es legal apostar en línea.
4. Los jugadores de Eslovaquia no tienen permitido jugar ninguno de los juegos dentro de la sección de Casino en Vivo del lobby.
5. Al jugar los juegos (tragamonedas en línea, juegos de cartas, etc.), aceptas que lo haces de acuerdo con las leyes que aplican a la jurisdicción desde la que ves este Sitio Web y/o usas el software.

### **3. La información que recolectamos de ti y cómo la usamos**

1. Procesamos información sobre ti de acuerdo con nuestra política de privacidad. Nuestra política de privacidad forma parte de estos términos y condiciones y tiene detalles sobre los tipos de información que recolectamos y lo que hacemos con dicha información, lo cual incluye con quién se puede compartir y por qué.
2. Tenemos derecho a compartir la información que tenemos de ti, la cual incluye datos personales e historial de juegos con reguladores y otras entidades, incluyendo la policía, las agencias de procuración de la ley para poder investigar fraudes, lavado de dinero, problemas de integridad con los juegos de apuesta y para cumplir con nuestros deberes regulatorios.

### **4. Concesión de licencia**

1. El Sitio, nuestras apps y el Sitio optimizado para uso en dispositivos móviles y tabletas, funcionan todos con una serie de programas que son ya sea propios o se usan bajo licencia de un tercero para poder ofrecerte nuestros servicios a través del Sitio (“Software”).
2. Te otorgamos una licencia para usar una copia única del Software y cuando aplique, la documentación relacionada únicamente de acuerdo con y sujeta a estos términos.
3. No puedes vender, rentar, arrendar, transferir o conceder ningún otro derecho al Software, ni aplicar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el Software.
4. No puedes compartir el Software con ningún tercero, hacer trabajos derivados basados en ello o usarlo para cualquier propósito más que para los usos expresamente especificados permitidos en la documentación del Jugador, la cual acompaña al Software.
5. El Software está disponible para ti “Tal cual”, y sin ninguna garantía o indemnización de ningún tipo. La descarga y/o uso del Software y los Servicios es bajo tu propio riesgo.
6. Por medio del presente, aceptas que la manera en que usas el Software está fuera de nuestro control. No seremos responsables ante ti ni ante ningún tercero con respecto a tu recepción y/o

## 5. Modo de Dinero Real o Modo de Prueba Gratis

1. Al usar los servicios ofrecidos a través de Sitio, podrás jugar ya sea en el modo de **“Dinero Real”** o el modo de **“Prueba Gratis”**.
2. En el modo de **“Dinero Real”**, se usa dinero real. Para poder jugar en el modo de **“Dinero Real”** debes tener giros gratis o fondos en tu saldo, o pagar fondos en tu cuenta (que tiene el significado descrito en la cláusula 7) por cualquiera de los métodos que nosotros especifiquemos de vez en cuando. Dichos fondos serán depositados en tu Cuenta después de la recepción real de fondos o al recibir la aprobación del procesador del pago. Se pueden aplicar los límites mínimos y máximos a los pagos a tu cuenta, dependiendo de tu historial, el método de depósito y demás factores según determinemos a nuestro exclusivo criterio. No somos un banco y los fondos no están asegurados por ninguna agencia del gobierno. Todos los pagos desde y hacia tu Cuenta deben pagarse en divisas establecidas en la caja, de vez en cuando, y no aplicarán intereses. Todos los pagos a tu cuenta deben ser desde una fuente de pago de la cual tú seas el titular.
3. En el modo de **“Prueba Gratis”** no se usa dinero real. Los fondos que se juegan en el modo de **“Prueba Gratis”** no tienen valor real y se tienen por separado de los fondos de **Dinero Real**. Nada de los fondos ni ninguna función de juego (por ejemplo, pero sin limitarse a, Multiplicadores, juegos de Bonificación y Puntos de Bonificación) son transferibles a la cuenta de Dinero Real ni se pueden canjear por ninguna divisa. Si cualquier función de juego es transferida de manera incorrecta del modo de Prueba Gratis al modo de Dinero Real, se retirará cualquier ganancia que se derive de esta. Si notas la transferencia de cualquier función de juego del modo de Prueba Gratis al modo de Dinero Real, es tu responsabilidad informarnos inmediatamente. El modo de Prueba Gratis puede accederse en cada juego (si está disponible en dicho juego) eligiendo **“Prueba Gratis”** en el ícono del juego. Una vez que cierres el juego ya no estarás en modo de Prueba Gratis.
4. No se recomienda jugar en modo de **“Dinero Real”** antes de probar el modo de **“Prueba Gratis”**. Recomendamos a los jugadores practicar en modo de **“Prueba Gratis”** antes de jugar en el modo de **“Dinero Real”**.
5. Es tu responsabilidad asegurarte de leer y comprender todas las reglas y procedimientos de los juegos en el(los) Sitio(s) antes de jugar juegos por dinero real.
6. Por medio del presente, reconoces y aceptas que el uso de nuestros servicios puede resultar en la pérdida del dinero y que todas las pérdidas incurridas serán tu única responsabilidad.
7. El RTP de los juegos se muestra en las reglas del juego y está sujeto a cambios. Si el RTP es un factor importante en tu decisión sobre jugar un juego en particular, recomendamos que revises las reglas de juego cada vez que juegues.

## 6. Cuentas de los jugadores

1. La información que proporcionas durante el registro de la cuenta debe ser cierta, completa y actualizada. Debes proporcionar los datos correctos tuyos. Entre otras cosas, requerirás ingresar un domicilio, número de teléfono celular y dirección de correo electrónico de contacto válidos durante el proceso de registro.
2. Un Jugador no tiene permitido registrar más de una cuenta. Esto significa que solo se permite una cuenta registrada por persona, hogar, familia, dirección de hogar, dirección de correo electrónico, número de tarjeta de crédito o ambiente computacional compartido (por ejemplo, biblioteca, lugar de trabajo, fraternidad, universidad o escuela, etc.). Cualquier retiro realizado desde una cuenta duplicada será considerado como no autorizado y será reclamado.
3. Cualquier intento por tratar de engañarnos registrando múltiples cuentas a nombre de otro Jugador para conseguir recompensas se considerará como un abuso y resultará en la suspensión de la(s) cuenta(s), el retiro del dinero de la Recompensa, las ganancias anuladas y la opción de retiro de dinero cancelada.
4. Toda la información proporcionada cuando te registras en el sitio DEBE ser precisa, completa y que no engañe de ninguna manera. Nos reservamos el derecho de confirmar el domicilio de un

cliente por cualquier medio disponible, incluyendo, pero sin limitarse a, enviarte una carta de verificación de domicilio, contactarte por correo electrónico, teléfono o chat en vivo. Si los intentos para verificar los datos proporcionados durante el registro no tienen éxito, no se pagará ninguna ganancia.

5. Si los datos que proporcionaste al registro cambiaron, debes actualizarlos y enviar un comprobante de los datos nuevos.
6. Si deseas cerrar tu cuenta, puedes ver las opciones al visitar y seleccionar una opción en la sección Limitaciones del jugador, que se encuentra en el software del casino. En caso de que el motivo por el cual congelas, cierras o limitas la cuenta esté relacionado a una posible adicción al juego, deberás informarnos por correo electrónico una vez que hayas limitado o cerrado la cuenta. Ten en cuenta que el proceso para cerrar o limitar su cuenta solo se puede realizar en línea. Las solicitudes de asistencia se contestarán de acuerdo con el procedimiento que se indica a continuación.
7. Hay dos tipos de “Cuentas”:
  - **Cuenta no real:** Una Cuenta no real es una cuenta que no ha recibido fondos mediante un Depósito. Al recibir tu registro crearemos una Cuenta no real para ti.
  - **Cuenta real:** Se requiere de una cantidad mínima de depósito para poder cambiar el estatus a una cuenta por Dinero Real, así como los requerimientos de registro iniciales. El requerimiento de depósito mínimo está sujeto a cambios en cualquier momento.
8. Tu Cuenta es para tu uso personal solamente. No puedes divulgar los datos de tu Cuenta a nadie más o usar los datos de cuenta de alguien más.
9. Cualquier uso de tu Cuenta es estrictamente para tus propios propósitos privados. Serás el único responsable por todas las transacciones realizadas en relación con tu cuenta usando tu Nombre de usuario y Contraseña. Asumiremos que toda persona que se identifica ingresando con tu Nombre de usuario y Contraseña correctos o inicia sesión en tu cuenta usando funciones de ingreso biométricos eres tú y todas las transacciones en las que se ingrese el Nombre de usuario y Contraseña de manera correcta serán consideradas como válidas y autorizadas por ti.
10. No aceptamos absolutamente ninguna responsabilidad por cualquier tercero accediendo a tu Cuenta usando el Nombre de usuario y contraseña correctos, y no seremos responsables por cualquier pérdida incurrida por ti como resultado de dicho evento. Cualquier acceso a tu Cuenta con el Nombre de usuario y contraseña correctos será considerado como válido.
11. Si te enteras de algún uso no autorizado de tu Cuenta, estás obligado a notificarnos inmediatamente y suspenderemos tu Cuenta en espera de una mayor investigación sobre dicho uso no autorizado. Para ayudar a prevenir un uso de cuenta no autorizado, recomendamos que no uses ninguna funcionalidad que guarde tu contraseña.
12. Tu Cuenta no es una instalación bancaria. Los depósitos deben hacerse pensando en usar los fondos para realizar apuestas. Si haces depósitos y retiros repetidos sin hacer apuestas por un monto proporcional o hacer todas las apuestas de bajo o muy bajo riesgo, nos reservamos el derecho de agregar a tus cuentas, sin previo aviso cualquier cargo bancario (15% del monto) en el que hayamos incurrido antes de cerrar la cuenta.
13. Los servicios de la cuenta se le proporcionan únicamente para permitirle realizar apuestas o participar en juegos. Si usted, por cualquier motivo, parece estar depositando o retirando dinero sin un juego genuino, será responsable de la suspensión de su cuenta y la investigación del caso. Es posible que su cuenta se cierre de forma permanente.
14. Por medio del presente, confirmas que no usas o planeas usar o planeas permitir que otra persona use tu cuenta en relación con nuestros servicios por cualquier actividad prohibida o ilegal, incluyendo, pero sin limitarse a, fraude o lavado de dinero, bajo las leyes de tu jurisdicción o cualquier otra ley aplicable en cualquier otra jurisdicción.
15. Por medio del presente confirmas que no has tenido una Cuenta de Jugador con nosotros que haya sido cancelada o suspendida y que no nos has notificado, ahora o en el pasado, que tienes una adicción a los juegos de apuesta.
16. Por medio del presente, confirmas que no te involucrarás en ninguna actividad fraudulenta, de colusión, de arreglo u otras ilegales con relación a tu participación o la de terceros en cualquier Juego.
17. Acepta que si, a nuestra opinión, se intenta o realiza cualquier actividad sospechosa, impropia, fraudulenta o ilegal mediante el uso de nuestros servicios, tendremos derecho a cerrar o bloquear su cuenta y a confiscar todos los fondos disponibles en ella.

18. En caso de que tengas conocimiento de que otro Jugador en nuestros servicios esté haciendo trampa, manipulando o intentando manipular los resultados de los juegos, colude con cualquier otra persona para poder defraudarnos, usando Software de inteligencia artificial o hace cualquier cosa que pueda ser interpretada como en nuestro detrimento, económica o de cualquier otra manera, eres responsable de compartimos dicha información. Trataremos dicha información de manera estrictamente confidencial. En caso de que descubramos, o sospechemos, que contabas con dicho conocimiento y no nos lo informaste, nos reservamos el derecho a cancelar nuestros servicios para ti y confiscar cualquier fondo que haya en tu cuenta.

## 7. Transacciones: Depósitos

1. A menos que se mencione lo contrario en las páginas de casino relevantes del Sitio, el monto de depósito mínimo es fijo para cada divisa:
  - Perú - 20 PEN
  - USD - \$10
2. Después de depositar, recibirás una confirmación de la transacción por correo electrónico. Recomendamos que imprimas y guardes los detalles de todas las transacciones para poder evitar malas interpretaciones y discusiones posteriormente.
  1. Tenga en cuenta que los procesadores de tarjetas de crédito, a su discreción, pueden procesar transacciones sin usar la información de CVV para la verificación de seguridad.
3. Todos los depósitos serán efectivos inmediatamente tan pronto recibamos la confirmación de parte del procesador de pagos seleccionado (excepto para Depósitos por transferencia bancaria). Es ilegal depositar dinero mal habido.
4. Toma en cuenta que podemos solicitarte documentación en forma de identificación, recibos de servicio o copias del frente de tu tarjeta de crédito después de cualquier depósito.
5. Nos reservamos el derecho a contactarte verbalmente para verificar cualquier depósito realizado.
6. Nos reservamos el derecho a anular cualquier ganancia si tu nombre no concuerda con el nombre en la tarjeta de crédito que usas. Bajo dichas circunstancias, nos reservamos el derecho a solicitar la documentación necesaria para permitarnos realizar las verificaciones de identidad requeridas de nuestra parte, antes de realizar cualquier acción. En todo momento, el jugador será el único responsable de proporcionar el comprobante de que cuenta con la autorización necesaria para proceder con la transacción.
7. Se puede solicitar a los jugadores que realicen depósitos con tarjeta de crédito usando la tarjeta de crédito de alguien más que proporcionen copias de la tarjeta de crédito, documentos de identificación del titular de la tarjeta de crédito y titular de la Cuenta y se le enviará vía correo electrónico una Carta de Autorización. Este formulario debe ser llenado y firmado por el Titular de la tarjeta de crédito y el titular de la Cuenta.
8. Realizaremos procedimientos de la política Know Your Client (KYC, Conoce a tu Cliente) cuando realices un depósito.
9. Nos reservamos el derecho a solicitar documentos de identidad después de cualquier depósito.
10. Cualquiera de los siguientes Documentos puede ser requeridos de acuerdo con las obligaciones de la política "Conoce a tu Cliente":
  - Copia de credencial(es) de identificación
  - Copia de la licencia de conductor
  - Copia del frente de la tarjeta de crédito utilizada para el depósito (se pueden tapar los 8 dígitos de en medio)
  - Copia de un recibo de servicios reciente mostrando claramente el nombre y la dirección
  - Estado de cuenta bancario
  - Formulario de confirmación de depósito firmado
  - Estado de cuenta de la tarjeta de crédito (Mostrando las transacciones recientes que realizó con nosotros)
11. Si se te pide que proporciones documentación según lo explícitamente descrito en la Sección 7 u 8 de este acuerdo y no lo haces, tu Cuenta puede quedar suspendida hasta que se complete la verificación.
12. No puedes realizar o iniciar contracargos. Además, no se puede renunciar, cancelar o disputar los pagos incluyendo depósitos realizados a tu Cuenta usando cualquier otra fuente/método de pago por razones no válidas o de alguna otra manera revertidos. Si esto ocurre, nos reservamos el

derecho a realizar cualquier de las siguientes acciones o solicitarte que tomes acciones inmediatas, cualquiera que sea el caso, como una medida necesaria para protegernos contra posibles actividades fraudulentas o cualquier otra forma de abuso:

- Debes reembolsar de inmediato y sin retraso el monto total que nos debes y compensarnos por todo monto no pagado que se nos deba incluyendo cualquier gasto o cargo en el que podamos incurrir en el proceso de recuperar el monto debido;
  - Si iniciar un contracargo, nos reservamos el derecho a cerrar tu Cuenta, iniciar procedimientos legales para recuperar los fondos que tratas de contracargar, así como los cargos o gastos en los que se pudiera incurrir como resultado y reporte del asunto a la Policía si sospechamos un juego sucio;
  - Nos reservamos el derecho a recuperar el monto total que se debe de tu saldo.
13. Podemos, a veces, compensar cualquier cantidad que se nos deba con cualquier saldo positivo en tu Cuenta o Cuenta conectada.
  14. En caso de que haya un cargo por procesamiento para tu depósito, se te informará claramente sobre ello durante el proceso de depósito.
  15. Ofrecemos los siguientes métodos para depositar en tu cuenta. Toma en cuenta que la disponibilidad de los métodos de retiro varía de un país a otro, pero en el software del casino puedes ver los métodos disponibles para tu país. Tarjeta de débito/crédito (Visa, MasterCard, Maestro/Switch/Solo), PayPal, Neteller, Skrill, Payz, transferencia bancaria rápida, PaySafeCard, Sofort, Pagos al instante mediante Citadel, INTERAC, Webmoney, Astropay. Nos reservamos el derecho a agregar/remover métodos de depósito con vigencia inmediata y sin previo aviso.

## **8. Transacciones: Retiros**

1. No hay un monto de retiro mínimo. Para retiros de menos de 5 USD, nos reservamos el derecho a enviar un cheque.
2. Los retiros solo serán procesados si un jugador tiene una Cuenta de Dinero Real (es decir, realizó al menos un depósito), nos ha proporcionado (y hemos aprobado) copias de comprobantes de domicilio, comprobante de identidad y, dependiendo del método, comprobante de propiedad del método de pago usado, además de evidencia de la fuente de los fondos usados para apostar. Para poder tener una experiencia de juego sin interrupciones, sugerimos que cargues estos documentos antes de solicitar un retiro. Además, el jugador debe contar con suficiente saldo en dinero real para el retiro y cumplir con cualquier requerimiento aplicable según se detalla en nuestra Política de Recompensas y Juego. Los retiros serán enviados solo al mismo método usado para los depósitos, a menos que el método de depósito no permita retiros.
3. Los retiros solo pueden hacerse basados en la información de registro inicial proporcionada por el jugador. Los datos incorrectos o engañosos entre los datos personales y/o de contacto como un número telefónico o dirección de correo electrónico resultarán en una anulación de todas las ganancias. Esto es aparte de cualquier penalización o acción tomada por nosotros debido a cualquier violación de estos términos y condiciones.
4. La cantidad máxima de ganancia que un jugador puede retirar es de USD \$ 10.000 cada 30 días. Todas las demás ganancias se pagarán en cuotas mensuales de USD \$ 10.000 cada 30 días. El importe máximo de retiro por transacción es de USD \$ 5.000. Los límites de retiro más altos quedan totalmente a discreción de la administración del casino.
5. Hay un monto máximo de transacción de retiro; los detalles al respecto se pueden encontrar en la página de retiro dentro del cliente del casino.
6. Toma en cuenta que si hay un premio grande (USD \$5,000 o más) o un Premio Mayor, puede tomar más tiempo para procesar la solicitud para poder verificar el premio (con un tercero cuando sea relevante) y para completar todas las revisiones requeridas.
7. Se cobrará una tarifa de 5 USD por los retiros realizados sin actividad previa con dinero real. Esta tarifa se deducirá del saldo de tu cuenta en el momento de la solicitud de retiro.
8. Cuando haces una solicitud de retiro, te pagaremos en la medida que sea posible a través de tu método de pago preferido. Sin embargo, nos reservamos el derecho a pagarte usando cualquier otro u otros métodos de pago establecidos en la caja, sea una de tus opciones de pago preferidas o no.
9. Cuando se realiza un depósito a través de una Tarjeta de Crédito, todos los retiros subsecuentes de al menos el monto depositado se devolverán a la Tarjeta de Crédito cuando sea posible.

Cualquier dinero que no podamos depositar en tu tarjeta se pagará mediante un método alternativo de tu elección.

10. Cuando se realiza un depósito a través de una cuenta de Monedero en línea, el monto depositado se devolverá a la misma cuenta de Monedero en línea.
11. Cualquier pago de fondos que recibas de nuestra parte puede estar sujeto a un sobrecargo para cubrir costos, como en el caso de las Transferencias bancarias, donde nosotros los deduciremos del saldo antes de procesar el retiro. Los sobrecargos y los tiempos de retiro, los cuales están sujetos a cambios, son los siguientes:
  - Transferencia bancaria - USD \$10.00\* (sin cargo para más de USD \$500.00) -
  - Tarjetas de Crédito/Débito (Visa, Maestro/Switch/Sol) - Sin cargo
  - Monederos en línea (Payz, Skrill, Neteller, PayPal, PaySafeCard, Astropay) - Sin cargoEn ciertos países tenemos la capacidad de procesar retiros a través de Trustly/Entercash en pocos minutos, siempre y cuando no necesitemos la verificación de documentos para procesar el retiro. Si se necesitan documentos o información adicionales, el retiro quedará pendiente hasta que nos proporciones la información necesaria.
12. La transferencia de fondos entre jugadores está estrictamente prohibida.
13. Buscamos procesar todos los retiros en pocas horas y para poder lograr esta meta, recomendamos que nos envíes/cargues toda la documentación necesaria de manera que no se retrase el proceso. Puedes modificar o revertir el retiro de fondos en cualquier momento antes de que el retiro se haya completado y procesado completamente, en cuyo momento tus fondos serán regresados a tu saldo. Una vez que el retiro se haya procesado en su totalidad, los fondos se enviarán inmediatamente a su cuenta, sin demora alguna.
14. Antes de procesar cualquier retiro, revisaremos tu juego por cualquier violación de los términos y condiciones / Políticas de Recompensas y Juego, y de Juego Responsable. Si consideramos que hubo alguna violación, o que tienes otra cuenta lo cual está prohibido debido a nuestros procedimientos/herramientas de Juego Responsable, nos reservamos el derecho a retener cualquier retiro y/o confiscar todas las ganancias y recompensas. Cualquier contacto de nuestra parte felicitando por cualquier premio no significa que el premio sea legítimo y que el departamento de Cuentas ha revisado cualquier violación a los términos/recompensas y juego.
15. En caso de que no cumplas con cualquiera de nuestras solicitudes para proporcionar documentos KYC, nos reservamos el derecho a devolver el retiro a tu Cuenta.
16. Nos reservamos el derecho a retrasar y/o detener cualquier procesamiento de un Retiro hasta que se haya recibido la aprobación final para cualquier transacción de Depósito pendiente o en caso de que tus fondos de depósito original no se reciban antes de 24 horas. Si los fondos originales no son recibidos antes de 24 horas, todas las ganancias quedarán canceladas.
17. Las solicitudes de retiro solo se consideran válidas si son enviadas a través de la página de retiro en el software de casino. No aceptamos solicitudes de retiro a través de correo electrónico o por teléfono o por ningún otro método.
18. En caso de que un retiro se rechace o se considere incompleto por falta de información, se devolverán los fondos al saldo de tu cuenta de Dinero Real. Te recomendamos proporcionar la información necesaria y enviar una nueva solicitud de retiro.

## **9. Recompensas**

1. Aceptas y comprendes que nuestros términos y condiciones con respecto a las promociones, Recompensas y ofertas especiales forman parte integral de estos términos y condiciones. Estos términos y condiciones se establecen en nuestra Política de Recompensas y Juego. En caso de un conflicto entre las disposiciones de nuestros términos y condiciones sobre promociones, Recompensas y ofertas especiales y estos términos y condiciones, las disposiciones de dichas promociones, Recompensas y ofertas especiales prevalecerán.

## **10. Malfuncionamiento**

1. Si un problema técnico causa que un juego/función/promoción pague (o un problema de pantalla hace que se muestre un resultado equivocado) un monto mayor del que debe pagarse (un premio



de juego, un premio de juego de bonificación, un Premio Mayor, etc.) a la Cuenta de un jugador, nos reservamos el derecho de retirar todos los fondos (o no pagar el monto mostrado de manera incorrecta) de la Cuenta que fueron incorrectamente acreditados así como cualquier ganancias obtenida subsecuentemente usando los fondos acreditados incorrectamente.

2. Si detectamos que un Jugador abusó o está abusando de un problema técnico relacionado a los juegos/software, ya sea por sí solo o en asociación con otros, nos reservamos el derecho a anular cualquier ganancia y cerrar las Cuentas de los jugadores relevantes.
3. En el caso de una falla en el sistema, todas las apuestas quedarán anuladas.
4. En el caso de que un juego se inicie, pero no se concluya debido a una falla del sistema, te reembolsaremos el monto apostado en el juego acreditándolo en tu Cuenta o, si la cuenta ya no existe, pagándote a ti en una manera aprobada.
5. Tomaremos todos los pasos razonables para asegurar que nuestro sistema permita que tu participación en un juego que sea, después de que hayas hecho la apuesta, interrumpido por una falla en el sistema de telecomunicaciones o una falla del sistema de tu computadora que evite que continúes con el juego, te permita continuar, al restaurarse el sistema, con tu participación en el juego que fue interrumpido como estaba al momento inmediatamente antes de la interrupción. Si nuestro sistema no te permite continuar, después de restaurarse el sistema, con un juego interrumpido por una falla en el sistema de telecomunicaciones o el sistema de tu computadora, nosotros:
  - a. Aseguraremos que el juego sea terminado; y
  - b. Te reembolsaremos el monto de la apuesta regresándolo a tu Cuenta.

## **11. Suspensión de los servicios**

1. Podemos suspender temporalmente los Servicios en su totalidad o en parte, por cualquier razón a nuestra única discreción. Podemos, pero no estamos obligados a, darte aviso de dicha suspensión con tanta anticipación como sea razonablemente práctico. Restauraremos el Servicio tan pronto como sea razonablemente práctico después de dicha suspensión temporal.

## **12. Cambio**

1. Nos reservamos el derecho a suspender, modificar, remover o agregar contenido al Sitio o a los servicios ofrecidos a través del Sitio a nuestra única discreción con efecto inmediato y sin previo aviso. No seremos responsables ante ti por cualquier pérdida sufrida como resultado de cualquiera de dichos cambios realizados y no podrás presentar ninguna reclamación contra nosotros en tal respecto.

## **13. Divisas**

1. Las siguientes divisas están disponibles para depósito, retiro o juego. De manera predeterminada, al registrar la cuenta, nosotros asignamos la divisa más lógica de acuerdo desde dónde consideramos que te estás registrando. No hay facilidades para cambiar esta divisa, sin embargo, si realizas un primer depósito en cualquiera de las otras divisas, la divisa de tu cuenta se actualizará a dicha divisa. USD, PEN.

## **14. Software de inteligencia artificial**

1. Aceptas no usar ningún software de inteligencia artificial (“Software de IA”) mientras usas el software y/o el Sitio. Actuaremos para detectar y prevenir el uso de cualquier programa de Software de IA que te permita tener una ventaja injusta sobre otros jugadores, incluyendo, pero sin limitarse a, detectar la ejecución de dichos programas en tu computadora. En caso de que detectemos el uso de Software de IA, y a nuestra única discreción consideramos que la detección es válida, tu Cuenta quedará terminada y todas las ganancias serán canceladas.

## 15. Generador de Números Aleatorios

1. Aceptas y estás de acuerdo en que un generador de números aleatorios determinará los eventos generados al azar requeridos en conexión con los Servicios y cuando el resultado mostrado en el Software (instalado y operado por tu hardware) esté en conflicto con el resultado mostrado en nuestro servidor, o en el de nuestros socios de juego, el resultado mostrado en nuestro servidor tomará precedencia en todas las circunstancias. Comprendes y aceptas que (sin perjuicio a tus otros derechos y remedios) los registros de la Empresa serán la autoridad final para determinar los términos de tu uso de los Servicios, y no tendrás derecho a disputar las decisiones de la Empresa con respecto a dichos asuntos.

## 16. Lenguaje abusivo u ofensivo

1. No toleraremos ningún lenguaje abusivo u ofensivo u otros comportamientos que consideremos como inapropiados, a nuestra única discreción.
2. Un mal comportamiento o lenguaje identificado por nosotros o que se nos haga saber, puede resultar en una suspensión o pérdida de los privilegios de juego o cualquier otra dicha acción según lo decidamos nosotros, incluyendo, pero no limitándose, al cierre de la Cuenta.
3. Queda prohibido para los jugadores usar Nombres de usuario o Nombres de pantalla ofensivos cuando se registren o inicien sesión.
4. Los jugadores pueden, en cualquier momento, enviar información respecto a abusos u otras ofensas a nuestro departamento de Atención al Cliente para que lo investiguemos.

## 17. Monitoreo del Sitio

1. Podemos monitorear electrónicamente el Sitio y a los Jugadores del Sitio en cualquier momento para poder asegurar el cumplimiento de este Acuerdo y podemos divulgar cualquier información, registro o comunicación electrónica de un Jugador del Sitio: (a) en cumplimiento con cualquier ley, reglamento o solicitud gubernamental de ley; (b) si dicha divulgación es necesaria para la operación continua del Sitio; o (c) para proteger nuestros derechos y/o la propiedad de nuestros socios.

## 18. Cuentas inactivas

1. Tu cuenta se considerará inactiva si no accedes a ella durante 6 meses consecutivos. Si tu cuenta queda inactiva, nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa por mes de acuerdo con la siguiente tabla hasta que la cuenta vuelva a activarse.

Moneda	Monto
USD, EUR, JOD, BHD, KWD, OMR, TRY, COP, GEL, IQD, RON, NZD, MYR, SGD, SKK, PLN, LTL, LVL, HUF, EEK, CZK, BGN, ILS, GBP, CHF, CAD, AUD	5.00
QAR, SAR, AED, PEN	20.00
HKD, UAH, NOK, SEK, DKK, MAD, ZAR	50.00
MXN	100.00
THB	250.00
RUB	350.00
INR	400.00

ARS	500.00
JPY	750.00
NGN, CLP	5000.00

En caso de que se cobre una tarifa, el monto de la tarifa se deducirá de tu saldo restante. Si el saldo de tu cuenta es insuficiente para cubrir la tarifa, el saldo restante se agotará por completo, es decir, el saldo de tu cuenta se restablecerá a cero. Si el saldo de tu cuenta ya es cero, no se te cobrará ninguna tarifa.

Tomaremos medidas razonables para comunicarnos contigo por correo electrónico 30 días antes de que se cobre la tarifa. Nos reservamos el derecho de renunciar a la tarifa o reducirla a nuestra entera discreción. Si deseas reactivar tu cuenta, podrás hacerlo iniciando sesión.

2. Si tienes saldo sin canjear de UZU Plus, recuerda que se eliminará después de 180 días de inactividad.
3. ¡Pero no te preocupes! Puedes recuperarlo fácilmente iniciando sesión y solicitando un retiro. Si tu cuenta está bloqueada o autoexcluida, nuestro equipo de Atención al Cliente estará encantado de ayudarte a recuperar tus fondos.

## 19. Juegos incompletos

1. Si puedes la conexión a Internet o abandonas un juego antes de que se complete (por ejemplo, durante un modo especial en los Tragamonedas o durante una mano en el Blackjack de un solo jugador), podrás completar el juego iniciando sesión de vuelta y abriendo el juego relevante. Si no haces lo anterior antes de 14 días, el juego quedará cerrado, no se regresará ninguna apuesta y las ganancias potenciales quedarán anuladas.
2. Si no se puede completar un juego debido a una falla con nuestro sistema de apuestas, extenderemos el periodo para inicio de sesión para completar el juego, mencionado en el 19.1, a 30 días. Si no logramos resolver el problema antes de 30 días, cualquier apuesta realizada será regresada.

## 20. Soporte

1. Proporcionaremos Servicio de Soporte a nuestros jugadores
2. Los jugadores pueden enviar un correo electrónico a nuestro departamento de Soporte detallando cualquier pregunta o consulta que puedan tener. Para facilitar la identificación de la Cuenta, el correo electrónico debe enviarse desde la dirección de correo electrónico que está registrada en tu Cuenta y debe incluir el Nombre de usuario de la Cuenta en cuestión. Nos reservamos el derecho a realizar revisiones de identidad posteriores para asegurar que la persona que nos contacta es el titular de la Cuenta.

## 21. Juego responsable

1. Creemos en proporcionar un “ambiente de entretenimiento protegido”. Es una parte importante de nuestro programa de cuidado del cliente en general. Apostar en un ambiente protegido debe ser una experiencia emocionante y placentera, exclusivamente para adultos. Queremos que disfrutes de tu experiencia, así que juega de manera sabia y dentro de tu presupuesto. Mientras que la mayoría de la gente apuesta dentro de sus posibilidades, para algunos, las apuestas pueden volverse un problema.
2. **Límites de depósitos:** te ofrecemos la posibilidad de establecer tus propios límites de depósito preferidos dentro de la Sección de Caja de nuestro Software. Los límites de depósito pueden fijarse para los siguientes periodos:
  - Diario
  - Semanal

- o Mensual

Cualquier disminución del monto que desees permitirte para depositar se aplicará inmediatamente a tu Cuenta. Sin embargo, si desees incrementar tus Límites de depósitos, habrá un retraso de 24 horas antes de que el cambio entre en vigor, durante el cual puedes considerar si un incremento en tu límite de depósito es lo adecuado para ti.
- 3. **Facilidad para limitar el juego:** Ten en cuenta que este procedimiento solo puede realizarse en línea. Tú deberás ser quien siga cualquier solicitud de asistencia será seguida por usted recibiendo el procedimiento para hacerlo. Si necesita restringir su cuenta debido a problemas relacionados con el juego, háznoslo saber cuando se ponga en contacto con nosotros. Ofrecemos una funcionalidad para ayudarte si crees que el juego se te está yendo de las manos y te gustaría restringir el acceso a tu cuenta. La función de limitación para jugadores te da la opción de excluirte con varias opciones: desde un periodo de 24 horas hasta hacerlo de forma indefinida. Puedes elegir si desees que la exclusión afecte solo la cuenta que excluyes o a todas las cuentas (actuales y futuras) con nuestra licencia. Si decides autoexcluirte y quieres que sea una exclusión indefinida o aumentar la duración, ponte en contacto con atención al cliente después de autoexcluirte para solicitar una exclusión indefinida. Si tienes un periodo de exclusión activo y desees revocarlo, sigue las instrucciones tras iniciar sesión en el casino.
  1. Nuestras opciones de Limitación del jugador involucran un compromiso conjunto entre tú y nosotros. De acuerdo con nuestra política de proteger a quienes tienen problemas con el juego/los gastos, si decides excluirte de todas las cuentas (actuales y futuras) tomaremos las medidas razonables para evitar que vuelvas a abrir tu Cuenta o abras Cuentas nuevas. Sin embargo, durante el periodo de tu exclusión, no debes intentar reabrir tu cuenta o intentar abrir cuentas nuevas.
  2. Habiendo implementado revisiones y salvaguardas razonables para asegurar un Juego responsable, aunque mientras las limitaciones del jugador estén activas no puedes abrir una Cuenta, no seremos responsables ante ti o cualquier tercero si logras continuar apostando en cualquier cuenta bajo nuestra licencia. En dicho caso, cualquier ganancia que se origine durante tu periodo de suspensión quedará anulada y cancelada.
- 4. Hay muchas organizaciones que pueden proporcionar apoyo y asistencia a personas que han desarrollado un problema con el juego. Hay una sección de Juego responsable en nuestro sitio web con todos los detalles además de que puedes contactar a nuestro personal por cualquier inquietud/pregunta que tengas.
- 5. Cualquier límite de depósito aplicado a una cuenta es específico para dicha cuenta. Si tienes otras cuentas con nuestra licencia, es tu responsabilidad aplicar los Límites de depósitos en todas las cuentas en las que los requieras.
- 6. Cuando se recibe una solicitud de Limitación del jugador cancelas tu derecho a cualquier recompensa u oferta personal que fuera emitida para ti antes de la Limitación.
- 7. **Recordatorio del estado del juego:** puedes establecer la cantidad de minutos tras la que recibirás una notificación emergente al jugar un juego, mostrando la duración de tu partida, el monto de tus apuestas y el valor de tus premios. Con cada notificación, tendrás la opción de continuar jugando o cerrar sesión en el casino.
 

Puedes establecer un recordatorio del estado del juego en tu área personal de nuestro software. Los recordatorios del estado del juego se pueden establecer por los siguientes períodos:

  - o 15 minutos
  - o 30 minutos
  - o 45 minutos
  - o 60 minutos
- 8. El límite de tiempo es una función mediante la cual se cerrará la sesión después de un intervalo de tiempo de su elección. Si desea habilitar este temporizador, comuníquese con el departamento de atención al cliente.

## 22. Quejas del cliente

1. Si desees presentar una reclamación o queja, debes contactar tan pronto como sea razonablemente práctico, como primer paso, a nuestro departamento de Soporte.
  1. Te pedimos amablemente que tu queja/reclamación sea por escrito y que tenga toda la información siguiente:

- Nombre de usuario de la cuenta
  - Tu nombre y apellido
  - Explicación detallada de tu queja/reclamación
  - Fechas y horas específicas relacionadas a tu queja/reclamación
2. Si después de hablar con un miembro del departamento de Soporte tu consulta o queja no queda resulta, puedes pedir que se escale la consulta/reclamación a un gerente o supervisor. Nuestro gerente/supervisor tratará la consulta/queja con más detalle y te contactará con nuestra decisión antes de 96 horas.
  3. Si aún no estás contento con la decisión que tomamos y tu problema relacionado con una Transacción de apuestas, puedes contactar a eCogra que es una Empresa Alternativa para Resolución de Disputas (ADR; Alternative Dispute Resolution) autorizada por la MGA, cuya decisión será vinculante.
  4. Al usar el servicio de ADR de eCogra, aceptas presentarles tu solicitud en el formato solicitado en su sitio e incluir todos los detalles que te han solicitado.
  5. Las políticas y procedimientos de eCogra, que se detallan en su Sitio, incluyen lo siguiente:
    1. Los jugadores deben asegurar que hayan pasado al menos dos semanas desde que comenzó el problema y que todos los intentos razonables para negociar una solución con el titular de la licencia aprobado.
    2. Los jugadores no pueden solicitar asistencia si la disputa está siendo o ha sido considerada por otro proveedor de ADR certificado o un tribunal.
    3. Los jugadores no pueden solicitar asistencia si la disputa surgió hace más de un año.
    4. eCOGRA se reserva el derecho a declinar cualquier asistencia si en opinión de eCOGRA la disputa es frívola o vejatoria. eCOGRA informará antes de 3 semanas después de recibir la disputa al jugador y al titular de la licencia aprobado adecuado, junto con la razón, si eCOGRA declina la disputa por estas razones.
  6. También puedes presentar una queja antes la Autoridad de Juegos de Apuesta de Malta, con domicilio: Edificio SCM 02-03, Nivel 4, SmartCity Malta, Ricasoli SCM1001, Malta, número telefónico: +356 2546 9000. Una Queja se considera un reporte que incluye cualquier aspecto de tu experiencia de juego que puede haberse realizado de una manera que no es segura, justa o transparente.

## **23. Afiliaciones o interés de directores, administración y empleados**

1. Nuestros empleados, gerentes, directores, agentes o consultores y sus parientes (incluyendo cónyuge, padre, madre, pareja, hijo, hija, hermano o hermana) no tienen permitido registrar o participar directa o indirectamente en ninguno de los Juegos.

## **24. Derechos de autor**

1. Todo el contenido dentro de este Sitio, incluyendo, pero sin limitarse a, marcas comerciales o de servicio, gráficos, animaciones, videos, música, audio, logotipos, íconos e imágenes (“Material con derechos de autor”) son de nuestra propiedad.
2. Excepto por lo aquí especificado, ninguna porción del material en estas páginas puede ser reimpresso, republicado o usado de ninguna forma sin nuestro permiso expreso por escrito. El Jugador no obtiene ningún derecho sobre dicho material con derecho de autor y no debe ser usado sin nuestro permiso por escrito.

## **25. Enlaces a sitios de terceros**

1. Este sitio puede tener hipervínculos a sitios web operados por otras personas ajenas a nosotros. Dichos hipervínculos son proporcionados para tu consulta y conveniencia solamente. Aceptas no hacernos responsables por el contenido u operación de dichos sitios web.

## **26. Suspensión y cierre de la cuenta**

1. Si sospechamos una actividad fraudulenta, podemos suspender tu Cuenta, con o sin aviso previo, a nuestra única y absoluta discreción.
2. Podemos, a nuestra única discreción y por cualquier razón, cerrar tu Cuenta permanentemente. Cuando tengamos esa nuestra intención, te enviaremos una notificación y te explicaremos nuestras acciones antes del cierre de tu Cuenta. Se cumplirán con las obligaciones contractuales que ya se hayan hecho.
3. No seremos responsables ante ti o cualquier tercero por cualquier reclamación o daño que surja de cualquiera de los cierres o suspensiones de cuenta antes mencionados.

## **27. Avisos**

1. Te enviaremos todos los avisos a la dirección de correo electrónico que nos proporcionaste cuando registraste tu Cuenta. Es tu única responsabilidad mantener actualizada y activa tu dirección de correo electrónico.
2. A menos que se especifique lo contrario en el presente, dichos avisos u otras comunicaciones deberán considerarse recibidas (a) a la fecha de su entrega, si se envía por correo y (b) cinco días hábiles después de ser enviados por correo certificado o registrado.
3. Cada una de las Partes del presente deberán tener el derecho de especificar una dirección diferente para dar aviso a la otra parte según lo antes mencionado.
4. Cualquier aviso que nos des debe ser enviado a la dirección de correo electrónico del departamento de Soporte. Un correo electrónico que envíes el cual es una respuesta a un correo electrónico de transacción (por ejemplo, correo electrónico de confirmación de depósito, correo electrónico de confirmación de Recompensas) no será aceptada como una forma de contacto y no se considerará como recibida.
5. Si sospecha/nota que hay una anomalía de cualquier tipo en su cuenta, debe informar a nuestro Departamento de Atención al Cliente y dejar de jugar hasta que se resuelva el problema y se confirme que se ha solucionado. Si continúa jugando antes de que se resuelva el problema, no tendremos ninguna responsabilidad por pérdidas adicionales y no se reembolsarán fondos de forma retroactiva.

## **28. Legislación aplicable**

1. Cualquier disputa que surja con respecto a, o en conexión con, este Acuerdo, su interpretación, ejecución, realización o las Partes y su relación, deberán ser regidos y determinados de manera exclusiva de acuerdo con las leyes de Malta y los tribunales de Malta deberán tener la única jurisdicción.

## **29. Limitación de la responsabilidad**

1. No seremos responsables por cualquier daño o pérdida que pueda surgir de o en conexión con cualquier tiempo de inactividad, interrupción de servidor o cualquier otra técnica que pueda surgir en la operación o transmisión, el Sitio o su contenido o cualquier mal uso del mismo o de los servicios ofrecidos a través del Sitio, cualquier error u omisión en el contenido, pérdida o corrupción de datos, falla en las líneas o en las comunicaciones, a menos que dicha pérdida o daño surja mientras que están beneficiando de nuestros servicios y dichas pérdidas o daños surgieron de una falla en nuestros sistemas. En este caso, nuestra responsabilidad total agregada no deberá exceder el monto de las apuestas que realizaste a través de tu Cuenta con respecto a la apuesta que hizo que surgiera la responsabilidad relevante o el monto real extraviado en tu

Cuenta donde dicho monto ha sido extraviado por nosotros debido a una falla en el sistema, cualquiera que sea.

2. No seremos responsables ante ti o cualquier tercero por cualquier contrato, agravio, negligencia, o cualquier otro, por cualquier pérdida o daño cual sea que surja, excepto por los expresamente dispuesto en la cláusula 29, o de cualquier manera conectado con tu Cuenta o cualquier tercero, ya sean daños directos o indirectos, especiales o ejemplares (incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier daño o pérdida de ganancias de negocio [incluyendo la pérdida o falta de entrega de ganancias anticipadas], interrupción de negocios, pérdida de información de negocios, pérdida de datos, pérdida de buena voluntad o reputación o cualquier pérdida) que surja de, o sea en conexión con, el uso del Sitio o de los servicios ofrecidos a través del Sitio.
3. Sujeto a las cláusulas 29.1 y 29.4, dicha limitación de responsabilidad deberá aplicar ya sea que los daños surjan de, pero sin limitarse a, el uso o mal uso de, y dependiendo de, los servicios, la incapacidad para usar los servicios, cualquier incompatibilidad entre el Software y el software o hardware del Jugador o cualquier daño causado por o como resultado del software, o por la interrupción, suspensión o extinción del servicio (incluyendo dichos daños incurridos por terceros) o la extinción de la Cuenta del jugador, al grado máximo permitido por la ley.
4. Nuestra responsabilidad no deberá ser limitada o excluida por:
  1. La muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia;
  2. Fraude o tergiversación fraudulenta causada por nosotros; o
  3. Cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada bajo la ley aplicable.

### **30. Indemnizaciones**

1. Sujeto a la cláusula 29, aceptas liberarnos de responsabilidad e indemnizarnos de y contra cualquier reclamación de terceros que surjan de, o se relacionen de cualquier manera con, tu uso de los servicios, incluyendo cualquier responsabilidad o gasto que surja de todas las reclamaciones, pérdidas, daños reales, demandas, juicios, costos de litigio y honorarios de abogado razonables, de cualquier tipo y naturaleza. En dicho caso, te proporcionaremos un aviso sobre dicha reclamación, demanda o acción legal.

### **31. Acuerdo entero, modificaciones y enmiendas**

1. Este acuerdo constituye el Acuerdo entero entre las partes con respecto al objeto aquí contenido y sustituye todos los acuerdos, propuestas y comunicaciones anteriores o contemporáneos, por escrito u orales, entre tú y nosotros.
2. Te notificaremos de cualquier modificación al Acuerdo, y deberás aceptar las modificaciones antes de continuar usando nuestros Servicios. Si cualquier modificación futura es inaceptable para ti, tienes el derecho a rescindir este Acuerdo. Cualquier uso que hagas del Sitio por ti después de dicha publicación en el sitio deberá considerarse como una aceptación de tu parte de dichas enmiendas, modificaciones o condiciones nuevas.

### **32. Divisibilidad**

1. Si cualquier disposición de este Acuerdo se encuentra o se declara inválida o no aplicable por un tribunal u otra autoridad competente con jurisdicción, dicho hallazgo o declaración no deberá invalidar ninguna de las demás disposiciones del presente, y este Acuerdo deberá continuar posteriormente en completo efecto y vigor.

### **33. Fondos segregados**

1. Todos los fondos de los jugadores se mantendrán en una cuenta bancaria por separado de nuestros fondos de negocios continuos y los fondos de los jugadores estarán protegidos de

reclamaciones de terceros, incluso en caso de insolvencia. La institución de crédito está consciente de los requerimientos para separar los fondos de los jugadores de nuestros fondos de negocio continuos y no intentará aplicar o ejercer ningún cargo, eliminación, compensación u otra reclamación contra la cuenta de fondos de los jugadores o combine los fondos de los jugadores con cualquier otra cuenta bancaria con respecto a cualquier deuda nuestra.

### **34. Premios Mayores**

1. Todos los montos de los Premios Mayores mostrados en el Sitio del casino o dentro del Lobby del casino solo tienen propósitos informativos. El monto de cualquier Premio Mayor se muestra dentro de la ventana de juego relevante una vez que el juego se ha iniciado.
2. Cuando alguien gana un Premio Mayor, este se reinicia inmediatamente en el servidor. Esto ocurre en tiempo real, sin embargo, la pantalla puede a veces reiniciarse solo después de un corto tiempo. Sin importar el monto del Premio Mayor mostrado en el juego, el monto del Premio Mayor en el servidor al momento en que se gana es el premio que se entrega.
3. Cualquier pago de Premio Mayor con un valor superior o igual a USD \$50,000 puede requerir 14 días extra para su procesamiento.

### **35. Impuesto sobre las ganancias**

1. Si tu jurisdicción lo requiere, eres responsable de reportar tus ganancias y pérdidas a las autoridades hacendarias y/u otras en tu jurisdicción.

### **36. UZU Plus**

1. Por cada apuesta que haces con Dinero Real, un porcentaje de tu apuesta te será regresado sin importar el resultado de tu apuesta. El dinero que se te regresa aparecerá en tu saldo UZUplus, el cual puedes canjear, sujeto a los términos a continuación.
2. Canjear el saldo de UZUplus significa transferir tu saldo UZUplus a tu saldo de Dinero Real. Para ello, deberás iniciar sesión con tu cuenta PlayUZU y seguir los pasos correctos.
3. Tu saldo de UZUplus mostrará 2 posiciones decimales. Esto significa que un incremento en tu saldo puede no notarse con cada apuesta, sin embargo, la suma correcta se guarda en el software del casino.  
Por ejemplo, si tu apuesta con Dinero Real te acumula 0.003 en saldo de UZU Plus, estamos contando este monto, pero no la verás hasta que llegues a un monto que se pueda reflejar en 2 posiciones decimales. Siempre redondeamos al segundo lugar decimal más cercano. Por ejemplo, tienes 0.0134 en saldo de UZU Plus, pero verás y podrás canjear solo 0.01.
4. Puedes Canjear montos con 2 posiciones decimales. Por ejemplo, si tienes 0.0199, podrás canjear 0.01 (tendrás 0.0099 restante, pero no será visible para ti, según la cláusula 36.3). Solo puedes canjear tu saldo UZUplus completo.
5. Publicamos en nuestro sitio el porcentaje exacto regresado en cada juego. Podemos alterar este porcentaje de vez en cuando, sin previo aviso y a nuestra única discreción.

### **37. Prácticas prohibidas**

1. Las Prácticas prohibidas no están permitidas y constituirán una violación material de los Términos de uso. Tomaremos todos los pasos razonables para evitar y detectar Prácticas prohibidas y para identificar los jugadores relevantes si esto ocurre. Sin embargo, sujeto a lo anterior, no seremos responsables por cualquier pérdida o daño en el que puedas incurrir como resultado de cualquier Prácticas prohibidas y solo nosotros decidiremos cualquier acción que tomemos con respecto a cualquier Prácticas prohibidas.
2. Aceptas que no participarás en o estarás ligado a cualquier forma de Práctica prohibida.



3. Si tenemos razones razonables para creer que has participado en o has sido ligado a cualquier forma de Práctica prohibida (ya sea detectada por nosotros o por nuestros socios de juegos y nuestros otros proveedores) de cualquier práctica de fraude, trampa y colusión que se use en los juegos de apuesta y la industria de las apuestas (*incluyendo, pero sin limitarse a, “wonging”, “Apuestas opuestas”, conteo de cartas “Perfect Pair”, conteo de cartas “Suited Tie” Dragon Tigre o cualquier otra técnica de conteo de cartas*) o
4. Si has realizado apuestas y/o jugado juegos en línea con cualquier otro proveedor de servicios de apuesta y eres sospechoso (como resultado de dicho juego) de cualquier equivalente a cualquier Práctica prohibida en dichos otros servicios de juegos de apuesta u otras actividades impropias.
5. Nos reservamos el derecho, con respecto a tu cuenta (y/o cualquier otra cuenta que tengas con una empresa del Grupo Operador) a retener en su totalidad o en parte del saldo y/o recuperar de la cuenta el monto de cualquier depósito, pago, bonificación o ganancia que haya sido afectada por o se puede atribuir de cualquier manera a cualquiera de los eventos. Los derechos establecidos en este párrafo no afectan a ningún otro derecho (incluyendo a cualquier derecho de ley común) que podemos tener en tu contra, bajo los Términos de uso o de cualquier otra manera.