

Términos y Condiciones Generales

Definiciones

- *Bitcasino.io* – se hace referencia a ella como 'nosotros' o 'la Compañía'.
- *Jugador* – se hace referencia a él/ella como 'usted' o 'Jugador' o 'Miembro' o 'Cliente(s)' o 'Titular de la Cuenta'.
- *Juego(s)* – significa Casino y otros juegos de RNG (Generador de Números Aleatorios), que pueden estar disponibles de vez en cuando en el sitio web.
- *Sitio Web* – significa Bitcasino.io a través de ordenador, dispositivo móvil u otras plataformas utilizadas por el Jugador.
- *Cuenta de Miembro* - Cuenta de usuario necesaria para acceder y utilizar el Sitio Web.
- *Atención al Cliente* - Servicios de asistencia y apoyo prestados por la Compañía a sus Clientes.
- *Evento(s)* - Se refiere a un evento de apuestas, competición o juego deportivo en el que los Clientes pueden realizar apuestas sobre el resultado.
- '*Criptomoneda*', '*Criptomonedas*' y '*Cripto*' deben entenderse además como '*bitcoin*, *altcoins* y/o (cuando corresponda) otras Criptomonedas admitidas'.
- *BTC* – Bitcoin (1 BTC = 1.000 mBTC (milibitcoins) = 1.000.000 uBTC (microbitcoins/bits)).
- *Moneda fiduciaria* - Una moneda emitida por un gobierno o Autoridad Bancaria Central que no está respaldada por un bien físico, como el oro o la plata (por ejemplo, USD, BRL, JPY, CNY).
- *Jurisdicción(es) Restringida(s)*: países o territorios específicos que están restringidos por nuestra licencia de juego y, como resultado, los usuarios ubicados en dichas regiones o provenientes de ellas tienen prohibido registrarse y jugar en el Sitio Web. La lista de Jurisdicciones Restringidas puede actualizarse periódicamente y puede consultarse a través del siguiente [enlace](#) .

1. General

1.1. Estos términos y condiciones ("Términos y Condiciones") se aplican al uso de los Juegos accesibles a través del Sitio Web.

1.2. Bitcasino.io es operado por EZ Spins Ltd. (Hamchako, Mutsamudu, Isla Autónoma de Anjouan, Unión de Comoros).

1.3. Estos Términos y Condiciones entran en vigor tan pronto como usted complete el proceso de registro, que incluye marcar la casilla de aceptación de estos Términos y Condiciones y crear con éxito una cuenta. Al utilizar cualquier parte del Sitio Web tras la creación de la cuenta, usted acepta que estos Términos y Condiciones se apliquen al uso del Sitio Web.

1.4. Debe leer estos Términos y Condiciones cuidadosamente en su totalidad antes de crear una cuenta. Si no está de acuerdo con alguna disposición de estos Términos y Condiciones, no debe crear una cuenta ni continuar utilizando el Sitio Web.

1.5. Tenemos derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Si realizamos dichas modificaciones, podremos tomar las medidas oportunas para señalar estos cambios a su atención (como el envío de un correo electrónico o la publicación de un aviso en el Sitio Web, junto con los términos y condiciones modificados), pero será su exclusiva responsabilidad verificar si existen enmiendas, actualizaciones y/o modificaciones.

Si determinamos que algún cambio realizado en estos Términos y Condiciones debe considerarse "sustancial", es decir, que tiene un impacto significativo en sus derechos u obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones, haremos un esfuerzo razonable por notificárselo por correo electrónico o mediante la publicación de un aviso en el Sitio Web.

Su uso continuado de los servicios y el Sitio Web de la Compañía tras cualquier modificación de los Términos y Condiciones se considerará como su aceptación y conformidad de quedar vinculado por dichas modificaciones, actualizaciones y/o cambios.

1.6. Estos Términos y Condiciones pueden publicarse en varios idiomas con fines informativos y para facilitar el acceso a los jugadores. La versión en inglés es la única base legal de la relación entre usted y nosotros y, en caso de cualquier discrepancia respecto a una traducción de cualquier tipo, prevalecerá la versión en inglés de estos Términos y Condiciones.

2. Declaraciones Vinculantes

2.1. Al aceptar quedar vinculado por estos Términos y Condiciones, usted también acepta quedar vinculado por las Normas del Sitio Web y la Política de Privacidad, que quedan incorporadas por referencia a estos Términos y Condiciones. En caso de cualquier incoherencia, prevalecerán estos Términos y Condiciones. Por la presente,

usted declara y garantiza que:

- 2.1.1. Es mayor de 18 años;
- 2.1.2. Usted confirma que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones y se compromete a cumplirlos al iniciar sesión en su Cuenta o al utilizar nuestros Servicios.
- 2.1.3. Al utilizar nuestros Servicios, usted reconoce y acepta que su cuenta y sus datos personales serán recopilados, tratados y almacenados en la medida necesaria para prestar nuestro Servicio, operar nuestro negocio y cumplir con nuestras obligaciones legales, regulatorias y de licencia conforme a nuestra licencia de juego de Anjouan, tal y como se describe con más detalle en nuestra Política de Privacidad.
- 2.1.4. Tiene plena capacidad para celebrar un acuerdo legalmente vinculante con nosotros y no está restringido por ninguna forma de capacidad legal limitada;
- 2.1.5. Usted participa en los Juegos estrictamente a título personal y no profesional; y participa únicamente con fines recreativos y de entretenimiento;
- 2.1.6. Usted participa en los Juegos y realiza apuestas en su propio nombre y no en nombre de ninguna otra persona;
- 2.1.7. Toda la información que nos proporcione durante el período de vigencia de este acuerdo es verdadera, completa y correcta, y usted deberá notificarnos de inmediato cualquier cambio en dicha información;
- 2.1.8. Usted es el único responsable de declarar y contabilizar cualquier impuesto, tasa, cargo o gravamen aplicable a usted en virtud de cualquier ley local o pertinente en el lugar donde reside, respecto de cualquier ganancia que reciba de nosotros;
- 2.1.9. Usted entiende que, al utilizar nuestros servicios, asume el riesgo de perder el dinero depositado en su Cuenta de Miembro y acepta que es total y exclusivamente responsable de dicha pérdida;
- 2.1.10. No utilizará nuestros servicios mientras se encuentre en ninguna jurisdicción que figure en nuestra lista de Jurisdicciones Restringidas;
- 2.1.11. Está autorizado en la jurisdicción en la que se encuentra a utilizar servicios de casino en línea;
- 2.1.12. En relación con los depósitos y retiros de fondos hacia y desde su Cuenta de Miembro, únicamente utilizará Cripto y/o cualquier moneda fiduciaria que sea válida y le pertenezca legítimamente;
- 2.1.13. Usted acepta y reconoce que el valor de las Criptomonedas puede cambiar drásticamente en función del valor de mercado;
- 2.1.14. El software informático, los gráficos informáticos, el Sitio Web y la interfaz de usuario que ponemos a su disposición son propiedad de la Compañía o de sus asociados y están protegidos por las leyes de derechos de autor. Usted solo podrá utilizar el Sitio Web o el software para su uso personal y recreativo, de conformidad con todas las normas, términos y condiciones que hemos establecido y con todas las normas y reglamentos aplicables conforme a la licencia de juego de Anjouan;
- 2.1.15. Usted entiende que las Cripto no se consideran una moneda o medio de pago legal y, como tal, en el Sitio Web se tratan como fondos virtuales sin valor intrínseco;

2.1.16. Usted afirma que no es funcionario, director, empleado, consultor o agente de la Compañía ni trabaja para ninguna empresa relacionada con la Compañía, ni es familiar o cónyuge de ninguna de las personas anteriores;

2.1.17. Usted no ha sido diagnosticado ni clasificado como jugador compulsivo o con problemas de juego. No somos responsables si dicho problema de juego surge mientras utiliza nuestros servicios, pero nos esforzaremos por informarle sobre la asistencia pertinente disponible. Nos reservamos el derecho de aplicar períodos de enfriamiento si consideramos que dichas medidas serán beneficiosas;

2.1.18. Si usted es una persona políticamente expuesta o un familiar de una persona políticamente expuesta, acepta y reconoce que podríamos necesitar revisar o suspender su cuenta sin previo aviso con el fin de cumplir con las obligaciones de diligencia debida que podamos tener. Usted reconoce que cualquier decisión relativa al estado de su cuenta se toma exclusivamente a nuestra discreción, lo que puede incluir el cierre permanente de su cuenta;

2.1.19. Usted solo tiene una cuenta con nosotros y acepta no abrir más cuentas con nosotros;

2.1.20. Usted acepta y reconoce que nos reservamos el derecho de detectar y prevenir el uso de técnicas prohibidas, incluyendo, entre otras, la detección de transacciones fraudulentas, el registro y alta automatizados, y técnicas de captura de jugabilidad y pantalla. Estas medidas pueden incluir, entre otras, el examen de las propiedades del dispositivo de los Jugadores, la detección de geolocalización y enmascaramiento de IP, y el análisis de transacciones y de la cadena de bloques;

2.1.21. Usted acepta nuestro derecho a rescindir y/o modificar cualquier Juego o Evento ofrecido en el Sitio Web, y a rechazar y/o limitar apuestas.

3. Su Cuenta de Miembro

3.1. Para poder realizar apuestas en nuestro Sitio Web, primero deberá registrar personalmente una cuenta con nosotros (“Cuenta de Miembro”).

3.2. No se le permite registrarse, ni aceptaremos un registro de personas ubicadas en una Jurisdicción Restringida.

Usted es responsable de determinar si su acceso y uso de nuestro sitio web cumple con las normas, leyes y reglamentos que le sean aplicables, y nos garantiza que el juego no es ilegal en el territorio en el que reside.

Al registrar una cuenta con nosotros y utilizar el Sitio Web, usted confirma que no se encuentra en ni proviene de una Jurisdicción Restringida y que no utiliza ningún software de terceros para acceder a nuestros sitios desde Jurisdicciones Restringidas.

3.3. Si se encuentra en una jurisdicción restringida o proviene de ella y abre o utiliza el Sitio Web: podremos cerrar su cuenta de inmediato; se confiscarán todas las ganancias y recompensas y se le devolverá el saldo restante (sujeto a cargos razonables), y perderá cualquier rendimiento, ganancia o recompensa que haya

obtenido o acumulado, la cual podremos reclamar; y usted deberá devolvernos, cuando así lo solicitemos, cualquier fondo que haya retirado.

3.4. Si intenta abrir más de una Cuenta de Miembro, nos reservamos el derecho de bloquear, suspender o cerrar su Cuenta de Miembro, así como de congelar cualquier fondo acreditado en su cuenta.

3.5. Si nota que tiene más de una Cuenta de Miembro registrada, debe notificárnoslo de inmediato. El incumplimiento de esta obligación puede dar lugar al bloqueo de su Cuenta de Miembro.

3.6. Nos informará tan pronto como tenga conocimiento de cualquier error relacionado con su cuenta o con cualquier cálculo relativo a cualquier apuesta que haya realizado. Nos reservamos el derecho de declarar nulas y sin efecto las apuestas sujetas a dicho error.

3.7. Si no utiliza su cuenta con saldo positivo durante 3 meses, recibirá un aviso de nuestra parte. Si no utiliza su saldo dentro del mes siguiente a nuestro aviso, podremos retirar el saldo de su cuenta para proteger sus fondos. Si esto ocurre, contáctenos en **safety@bitcasino.io** para reabrir su cuenta y recuperar los fondos.

3.8. En caso de que su cuenta tenga saldo positivo y haya estado inactiva durante más de 12 meses, nos reservamos el derecho de deducir de su saldo unos costos administrativos mensuales equivalentes al 5%.

3.9. Debe introducir toda la información obligatoria solicitada en el formulario de registro, incluida una dirección de correo electrónico válida. Si no introduce una dirección de correo electrónico válida, no podremos ayudarle a recuperar ninguna "contraseña olvidada". Es su exclusiva responsabilidad garantizar que la información que proporciona sea verdadera, completa y correcta.

3.10. Tenemos el derecho de llevar a cabo procedimientos de verificación "KYC" (Conozca a su Cliente), y el acceso a su Cuenta de Miembro podrá bloquearse o cerrarse si determinamos que ha proporcionado información falsa o engañosa.

3.11. Como parte del proceso de registro, deberá elegir un nombre de usuario y una contraseña para iniciar sesión en el Sitio Web. Deberá elegir un nombre de usuario que no sea ofensivo ni perturbador. Es su exclusiva responsabilidad garantizar que sus datos de inicio de sesión se mantengan seguros. No debe revelar sus datos de inicio de sesión a nadie. No somos responsables de ningún abuso o uso indebido de su Cuenta de Miembro por parte de terceros debido a la divulgación, ya sea intencional, accidental, activa o pasiva, de sus datos de inicio de sesión a cualquier tercero.

3.12. Si cambia su contraseña, no podrá realizar retiros durante 48 horas por motivos de seguridad.

3.13. La Compañía se reserva el derecho de realizar Verificaciones Aleatorias del Estado de la Cuenta en cuanto a verificación y actividad, como parte de su compromiso con la prevención del delito financiero, el fraude y el blanqueo de

capitales, y con el fin de mantener la integridad de sus servicios. Estas verificaciones se realizan de forma aleatoria y no es necesario que se basen en ningún desencadenante específico ni en sospechas previas. A efectos de esta revisión, el acceso a la cuenta, las funciones de juego y la posibilidad de depositar o retirar fondos podrán restringirse temporalmente.

3.14. Un jugador que se registra debe aceptar expresamente, mediante una declaración en forma de casilla de verificación, que se registra para jugar por cuenta propia y que es el único propietario beneficiario de su cuenta de juego.

4. Seguridad

4.1. Al registrarse a través del Sitio Web, se le pedirá que elija una contraseña para autenticar su Cuenta de Miembro para su uso en el Sitio Web.

4.2. Usted acepta mantener su contraseña confidencial y es responsable de cualquier uso indebido de la misma. Cualquier pérdida sufrida debido a que un tercero utilice su cuenta, en cualquier circunstancia, no será reembolsada por nosotros y, además, usted asumirá la plena responsabilidad por cualquier tercero que utilice sus datos de inicio de sesión, y nos eximirá de responsabilidad respecto de cualquier daño derivado de ello.

4.3. Usted se compromete a informarnos de inmediato por correo electrónico si cree que un tercero está haciendo un uso indebido de la información de su cuenta, para que podamos suspenderla. Le recomendamos desactivar cualquier función de memorización automática de contraseñas en su navegador, utilizar la Verificación en Dos Pasos y otras medidas similares para limitar el riesgo de uso no autorizado de su cuenta.

5. Depósitos

5.1. Usted solo podrá participar en cualquier Juego si dispone de fondos suficientes en su Cuenta de Miembro para dicha participación.

5.2. Puede realizar depósitos en Criptomonedas o en moneda fiduciaria. Los importes mínimos de depósito se pueden consultar en nuestra sección [Centro de Ayuda Centre](#). Todos los importes mínimos de depósito especificados se aplican por transacción individual. Los depósitos de menor cuantía no se sumarán entre sí. Cualquier depósito inferior a los importes mínimos especificados será nulo y no se abonará al saldo de su cuenta de usuario ni se devolverá a la fuente de origen. La Compañía no será responsable en caso de que los depósitos no cumplan con nuestros requisitos de depósito mínimo establecidos.

5.3. Para depositar fondos en su Cuenta de Miembro, puede transferir fondos desde monederos Cripto y/o cuentas bancarias bajo su control. Los depósitos solo pueden realizarse con sus propios fondos. Enviar fondos a la dirección de red equivocada, a la criptomoneda equivocada o al monedero equivocado podría dar lugar a la pérdida irrecuperable y total de sus fondos. No somos responsables de recuperar ningún fondo enviado a una dirección de red, criptomoneda o monedero equivocados. Verifique cuidadosamente que está enviando la criptomoneda correcta a la dirección de red correcta antes de iniciar cualquier transferencia, ya que puede que no haya posibilidad de recuperar los fondos en caso de realizar una transferencia incorrecta.

5.4. El Sitio Web no puede garantizar que todas las monedas se admitan de forma nativa en los Juegos.

5.5. A partir de su primer depósito y durante toda la vigencia de su cuenta, nos reservamos el derecho de utilizar procedimientos y medios adicionales para verificar su identidad al procesar los depósitos en su Cuenta de Miembro. La verificación implicará la presentación de documentos de identidad personales.

También podremos solicitar un documento adicional que confirme la titularidad de su instrumento de pago y su domicilio, como parte del proceso de verificación.

5.6. Algunos métodos de pago pueden incluir una comisión adicional. En ese caso, la comisión será claramente visible para usted en el cajero.

5.7. Su banco o proveedor de servicios de pago puede cobrarle comisiones adicionales por la conversión de moneda durante el proceso de depósito, de acuerdo con sus términos y condiciones y su contrato de usuario.

5.8. Una vez que los depósitos acumulados alcancen los \$10,000 USD o su equivalente, la Compañía tiene derecho a solicitar la documentación KYC con fines de verificación. La información recopilada incluye el nombre legal completo, la nacionalidad, la fecha de nacimiento, la dirección residencial y una identificación fotográfica emitida por el gobierno.

6. Retiros

6.1. Todos los retiros se procesarán de conformidad con nuestra política de retiros indicada a continuación. Los retiros de Cripto se realizarán a la dirección del monedero de Criptomoneda que usted haya indicado al realizar una solicitud de retiro válida. Para realizar un retiro, primero debe verificar la dirección de correo electrónico registrada desde el perfil de su cuenta. Para retirar fondos que hayan sido depositados, requerimos que existan al menos 3 confirmaciones de blockchain del depósito antes de poder solicitar un retiro.

Los retiros en moneda fiduciaria se realizarán a su cuenta fiduciaria personal al efectuar una solicitud de retiro válida. El retiro en moneda fiduciaria puede tardar hasta 3 días hábiles desde el momento en que se aprueban, dependiendo del proveedor de servicios de pago.

6.2. Los importes mínimos de retiro se pueden consultar en nuestra sección [Centro de Ayuda Centre](#) . Todos los importes especificados se aplican por transacción individual.

6.3. Cualquier importe acreditado por error como ganancias en su cuenta, ya sea debido a un error técnico en las tablas de pago, un error humano o de otro tipo, sigue siendo propiedad del Sitio Web y se deducirá de su cuenta una vez detectado el error. En caso de un acreditamiento incorrecto, usted está obligado a notificarnos de inmediato. Cualquier ganancia acreditada por error en su cuenta y posteriormente retirada por usted constituirá (sin perjuicio de otros recursos y acciones que puedan estar disponibles conforme a la ley) una deuda válida y legalmente exigible que usted mantiene con la Compañía por el importe de dichas ganancias erróneamente atribuidas. Nos reservamos el derecho de iniciar procedimientos de recuperación de deuda en tales circunstancias si usted no salda voluntariamente la deuda pendiente.

6.4. Para los retiros en moneda fiduciaria y Cripto, el Sitio Web se reserva el derecho de exigir un requisito de apuesta de 1 vez el importe equivalente al/los depósito(s) antes de aceptar una solicitud de retiro.

6.5. Nos reservamos el derecho de bloquear/retrasar el procesamiento de las solicitudes de retiro hasta que se proporcionen, a nuestra satisfacción, las copias solicitadas de una identificación fotográfica válida, un comprobante de domicilio y/o una tarjeta de débito (KYC).

6.6. El Sitio Web se reserva el derecho de llevar a cabo procedimientos adicionales de verificación KYC para cualquier retiro que supere los 2500 € o su equivalente en Criptomonedas, conforme a lo regulado por nuestra licencia de juego, y además se reserva el derecho de aplicar dichos procedimientos de verificación en el caso de retiros menores, cuando así lo exija nuestra licencia de juego. Se recomienda a los Titulares de Cuenta que deseen recuperar fondos retenidos en una cuenta cerrada, bloqueada o autoexcluida que se pongan en contacto con Atención al Cliente.

6.7. Todas las transacciones se verificarán con el fin de prevenir el blanqueo de capitales. El Sitio Web puede suspender, bloquear o cerrar una Cuenta de Miembro y retener fondos si así se solicita de conformidad con la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales o por cualquier otro fundamento legal solicitado por alguna autoridad estatal. Podrá realizarse una diligencia debida reforzada respecto de los retiros de fondos no utilizados para apostar, y nos reservamos el derecho de rechazar el procesamiento de retiros si usted no cumple con dichas solicitudes adicionales de diligencia debida.

6.8. Nos reservamos el derecho de aplicar un requisito de apuesta de al menos 5 (cinco) veces el importe del depósito si sospechamos que el jugador está utilizando nuestro servicio como un mezclador. Está estrictamente prohibido utilizar nuestro servicio con cualquier otro fin que no sea el entretenimiento.

6.9. Usted reconoce que los fondos en su cuenta se consumen instantáneamente al jugar y que no ofrecemos devolución de bienes, reembolsos ni cancelación retroactiva de su cuenta.

6.10. En caso de una solicitud de retiro de gran importe, podremos optar por procesar no más de 1 millón de USDT o su equivalente en otras monedas por semana hasta liquidar el importe total.

6.11. Nos reservamos el derecho de deducir cualquier comisión de transacción u otros costos incurridos de cualquier importe que usted retire.

6.12. Usted acepta que ciertas promociones pueden estar sujetas a restricciones y/o requisitos de retiro que deben cumplirse antes de que los fondos acreditados en virtud de la promoción puedan retirarse. Dichos términos se publicarán debidamente y se pondrán a disposición como parte de la promoción.

Si opta por realizar un retiro antes de que se cumplan los requisitos de apuesta aplicables, deduciremos la totalidad del importe de la recompensa, así como cualquier ganancia relacionada con el uso de dichos importes, antes de aprobar cualquier retiro.

El Sitio Web se reserva el derecho de imponer, a su entera discreción, limitaciones geográficas a los distintos programas de recompensas.

Consulte la Sección 8 para conocer los términos adicionales de recompensas.

6.13. Tenga en cuenta que algunos métodos de pago pueden incluir una comisión adicional. En tal caso, la comisión se mostrará claramente en el cajero (cashier).

6.14. Tenga en cuenta que su banco o proveedor de servicios de pago podrá cobrarle comisiones adicionales por retiros o por conversión de divisas, conforme a sus propios términos y condiciones y a su contrato de usuario.

7. Fondos

- 7.1.** Los Clientes no pueden mover ni convertir fondos entre monederos y monedas.
- 7.2.** Los datos que necesitará para realizar sus depósitos en Criptomonedas están disponibles en el Sitio Web, en la página de Depósito.
- 7.3.** No otorgamos crédito para el uso de nuestros servicios.
- 7.4.** No obtendrá ningún interés sobre el saldo mantenido en el Sitio Web y reconoce que la Compañía no es una institución financiera.
- 7.5.** En caso de que su cuenta quede en descubierto debido a algún tipo de error, o si una solicitud de retiro se procesa dos o más veces por cualquier motivo, usted acepta reembolsar íntegramente al Sitio Web dichos importes en descubierto.
- 7.6.** Si determinamos, a nuestra entera discreción, que usted está utilizando la metodología de "Doble Gasto" ("Double Spend"), el Sitio Web anulará todas las apuestas y ganancias. En concreto, si usted gana, confirma su depósito en la Blockchain y luego intenta retirar, todas las ganancias serán confiscadas y su cuenta será cerrada permanentemente. Ejerceremos también este derecho cuando se intenten actividades similares desde cualquier cuenta vinculada.

8. Recompensas y promociones

- 8.1.** El Sitio Web se reserva el derecho de cancelar cualquier promoción, recompensa o programa de recompensas (incluyendo, entre otros, recompensas en dinero gratis, recompensas de depósito, recompensas de recarga y programa de fidelidad) con efecto inmediato si consideramos que la recompensa se ha configurado incorrectamente o está siendo objeto de abuso, o no se ha utilizado dentro de las 72 horas siguientes a su recepción en su cuenta, salvo que los términos y condiciones específicos de la promoción, recompensa u oferta especial establezcan lo contrario; y si dicha recompensa ya se ha pagado, nos reservamos el derecho de rechazar cualquier solicitud de retiro y de deducir dicho importe de su cuenta. La determinación de si una recompensa se considera configurada incorrectamente o abusada se realizará exclusivamente a discreción del Sitio Web.
- 8.2.** Si utiliza una recompensa de Depósito, no se aceptará ningún retiro de su depósito original antes de que haya alcanzado los requisitos estipulados en los términos y condiciones de la recompensa de Depósito.
- 8.3.** Cuando se incumpla cualquier término de una oferta o promoción, o cuando exista evidencia de una serie de apuestas realizadas por un cliente o un grupo de clientes que, debido a una recompensa por depósito, pagos mejorados, apuestas gratis, apuestas sin riesgo o cualquier otra oferta promocional, generen beneficios garantizados para el cliente independientemente del resultado, ya sea de forma individual o como parte de un grupo, el Sitio Web se reserva el derecho de reclamar el elemento de recompensa de dichas ofertas y, a su entera discreción, anular la recompensa de apuesta gratis y las apuestas sin riesgo, o anular cualquier apuesta financiada por la recompensa de depósito. Además, el Sitio Web se reserva el derecho de aplicar al cliente un cargo administrativo de hasta el valor

de la recompensa por depósito, la recompensa de apuesta gratis, la apuesta sin riesgo o el pago adicional, para cubrir los costes administrativos. Asimismo, nos reservamos el derecho de solicitar a cualquier cliente que aporte la documentación suficiente para que podamos verificar, a nuestra entera discreción, la identidad del cliente antes de abonar en su cuenta cualquier recompensa, apuesta gratis, apuesta sin riesgo u oferta.

8.4. Todas las ofertas del Sitio Web están destinadas a jugadores recreativos, y el Sitio Web podrá, a su entera discreción, limitar la elegibilidad de los clientes para participar en la totalidad o parte de cualquier promoción.

8.5. El Sitio Web se reserva el derecho de modificar, cancelar, reclamar o rechazar cualquier promoción a su propia discreción.

8.6. Las recompensas solo pueden recibirse una vez por persona/cuenta, familia, hogar, dirección, dirección de correo electrónico, dirección IP y entornos donde se comparten ordenadores (universidad, escuela, biblioteca pública, lugar de trabajo, etc.). La Compañía se reserva el derecho de cerrar su cuenta y confiscar los fondos existentes si se detectan indicios de abuso o fraude.

8.7. Usted reconoce y entiende que existen términos y condiciones separados con respecto a las promociones, recompensas y ofertas especiales, que se suman a estos términos y condiciones. Estos términos y condiciones se establecen en la página de contenido correspondiente del Sitio Web, o le han sido entregados personalmente, según sea el caso. En caso de conflicto entre las disposiciones de dichas promociones, recompensas y ofertas especiales, y las disposiciones de estos términos y condiciones, prevalecerán las disposiciones de dichas promociones, recompensas y ofertas especiales.

8.8. Nos reservamos el derecho de exigir que apueste una determinada cantidad de su propio depósito antes de poder apostar con cualquier fondo de recompensa que acreditemos en su cuenta. El importe específico está sujeto a los requisitos establecidos en los términos y condiciones de la promoción.

8.9. Usted acepta que ciertas promociones pueden estar sujetas a restricciones y/o requisitos de retiro que deben cumplirse antes de que los fondos acreditados en virtud de la promoción puedan retirarse. Dichos términos se publicarán debidamente y se pondrán a disposición como parte de la promoción. Si opta por realizar un retiro antes de que se cumplan los requisitos de apuesta aplicables, deduciremos la totalidad del importe de la recompensa, así como cualquier ganancia relacionada con el uso de dichos importes, antes de aprobar cualquier retiro.

8.10. Deberá utilizar su recompensa y/o programa de recompensas dentro de las 72 horas siguientes a su recepción en su Cuenta de Miembro, salvo que los términos y condiciones específicos de la promoción, recompensa u oferta especial indiquen lo contrario. Si la recompensa y/o el programa de recompensas no se ha utilizado dentro de las 72 horas siguientes a su recepción, el Sitio Web se reserva el derecho de

cancelar dicha recompensa y/o programa de recompensas, y podrá deducir la recompensa, la recompensa equivalente o las giros gratis inmediatamente después de transcurrido el plazo de 72 horas.

8.11. Cuando se ofrezcan incentivos (incluidas, entre otras, apuestas gratis o giros gratis) a cambio de opiniones, comentarios o acciones de los clientes, como completar encuestas de clientes, dichos incentivos se limitarán estrictamente a uno por usuario durante el período correspondiente de la encuesta/promoción.

8.12. Las promociones pueden publicarse en varios idiomas con fines informativos y para facilitar el acceso a los jugadores. La versión en inglés constituye la única base legal de la relación entre usted y nosotros y, en caso de cualquier discrepancia respecto a una traducción de cualquier tipo, prevalecerá la versión en inglés de estos Términos y Condiciones.

8.13. Algunos Juegos pueden tener diferentes importes máximos de ganancia. En tal caso, dichos límites se mostrarán en la página de información dentro del Juego.

8.14. Determinados juegos de casino quedan excluidos de la apuesta requerida (wagering) por Fidelidad y recompensas; la lista correspondiente puede consultarse siguiendo el enlace [este enlace link](#) .

8.15. Para el dinero de recompensa con requisitos de apuesta, los jugadores deben apostar la recompensa y sus ganancias un número específico de veces antes de poder realizar un retiro.

La contribución a la apuesta del dinero de recompensa depende de la categoría del juego. El desglose es el siguiente:

Tragamonedas – 100%

Juegos de mesa – 20%

Juegos con crupier en vivo – 20%

8.16. Ciertas promociones pueden estar sujetas a retiro y/o cancelación y solo pueden estar disponibles durante períodos específicos y bajo ciertos términos específicos. Debe asegurarse de que la promoción que le interesa siga estando disponible, de que sea elegible, de que comprende los términos que se le aplican y de haberse inscrito cuando corresponda.

Para conocer los términos adicionales de las recompensas, consulte la Sección 6.

8.17. Las rondas de recompensa y los giros gratis no son elegibles para las recompensas de jackpot conforme a las normas del proveedor de software del casino. Solo las rondas con dinero real son elegibles para las recompensas de jackpot.

9. Cierre de Cuentas de Miembro

9.1. Si desea cerrar su Cuenta de Miembro, puede hacerlo en cualquier momento, poniéndose en contacto con Atención al Cliente por escrito a través de correo electrónico. El cierre efectivo de la Cuenta corresponderá a la terminación de

los Términos y Condiciones. Si el motivo del cierre de la Cuenta está relacionado con inquietudes sobre una posible adicción al juego o problemas de juego, deberá indicarlo por escrito al solicitar el cierre.

Si los problemas de juego responsable no fueron revelados y/o indicados como motivo del cierre de la cuenta, podrá solicitar la reactivación de su cuenta por correo electrónico. La reactivación de la cuenta está sujeta a nuestra discreción. Nos reservamos el derecho de rechazar la reactivación.

9.2. El Sitio Web se reserva el derecho de rechazar o cerrar una Cuenta de Miembro a su entera discreción, sin previo aviso ni obligación de indicar o justificar el motivo. En ausencia de sospecha de fraude, blanqueo de capitales o conducta ilícita, transferiremos el saldo de su cuenta a un monedero de Criptomoneda de su elección (según el saldo de su cuenta) antes del cierre de su cuenta. El saldo de su cuenta en moneda fiduciaria se devolverá por el mismo medio que utilizó para realizar un depósito. Si utilizó un método exclusivo para depósitos, nos pondremos en contacto con usted para encontrar una forma diferente de devolver sus fondos antes del cierre de la cuenta.

10. Servicios de atención

10.1. Como parte de su uso del Sitio Web, podemos proporcionarle servicios de asistencia a través de múltiples canales de comunicación, que son moderados por nosotros y están sujetos a controles.

10.2. Nos reservamos el derecho de revisar y mantener un registro de todas las declaraciones realizadas a través de cualquier canal de comunicación. El uso que haga de nuestros servicios de asistencia debe ser únicamente con fines de ayuda e información.

10.3. Tenemos derecho a eliminar o restringir el servicio de asistencia en vivo, o a rescindir de inmediato su Cuenta de Miembro y reembolsar el saldo de su cuenta, si usted:

- (a) realiza cualquier declaración o comparte cualquier material que sea insultante, abusivo, difamatorio, acosador, sexualmente explícito o gravemente ofensivo, incluyendo, entre otros, expresiones de lenguaje soez, intolerancia, racismo u odio;
- (b) utiliza alguno de nuestros servicios de asistencia para anunciar, promocionar o relacionarse de otro modo con cualquier otra entidad en línea;
- (c) hay motivos razonables para creer que está intentando explotar injustamente nuestros servicios, por ejemplo, realizando declaraciones falsas repetitivas en relación con el mismo caso, transacción o función;
- (d) realiza declaraciones sobre la Compañía o cualquier otro sitio o sitios de Internet relacionados con el Sitio Web que sean falsas y/o malintencionadas y/o perjudiciales para la Compañía;
- (e) utiliza alguno de nuestros servicios de asistencia para colusionar, participar en conductas ilícitas o fomentar conductas que consideremos gravemente inapropiadas. Cualquier declaración relativa a actividad sospechosa podrá ser reportada a las

autoridades competentes.

10.4. Nuestros servicios de asistencia se utilizan como una forma de comunicación entre usted y nosotros, y no deben copiarse ni compartirse con terceros sin nuestro consentimiento previo.

11. Normas Generales de Apuestas (GBR)

11.1. Una apuesta solo puede ser realizada por un Titular de Cuenta registrado.

11.2. Una apuesta que haya sido realizada y aceptada no puede ser modificada, retirada ni cancelada por usted.

11.3. Una apuesta solo puede realizarse a través de Internet.

11.4. Solo puede realizar una apuesta si dispone de fondos suficientes en su cuenta en el Sitio Web.

11.5. Una apuesta, una vez concluida, se regirá por la versión de los Términos y Condiciones vigente y disponible en el Sitio Web en el momento en que se acepte la apuesta.

11.6. El Sitio Web se reserva el derecho de ajustar el pago de una apuesta acreditado en una cuenta del Sitio Web si el Sitio Web determina, a su entera discreción, que dicho pago se acreditó debido a un error.

11.7. Al realizar una apuesta, usted reconoce que ha leído y entendido en su totalidad todos estos Términos y Condiciones relativos a la apuesta, tal como se establecen en el Sitio Web.

11.8. El Sitio Web administra su cuenta, calcula los fondos disponibles, los fondos pendientes, los fondos de apuestas, así como el importe de las ganancias. Estos importes se consideran definitivos y, salvo error manifiesto, no estarán sujetos a modificación por consulta, auditoría externa o investigación.

11.9. Usted es plenamente responsable de las apuestas realizadas.

11.10. Las ganancias se abonarán en su cuenta una vez confirmado el resultado final.

11.11. Salvo que nuestro regulador determine lo contrario, el Sitio Web se reserva el derecho de suspender el pago de cualquier ganancia en caso de que exista alguna investigación derivada de, entre otros, la sospecha de actividades delictivas o de cualquier manipulación que pueda haber afectado el resultado. Nos reservamos el derecho de retener e incautar cualquier ganancia hasta que finalice la investigación, y de declarar nulas y sin efecto cualquier apuesta o ganancia asociada si la investigación confirma actividad delictiva o manipulación alguna.

11.12. Si no está satisfecho con algún asunto relacionado con una apuesta con el Sitio Web, notifíquelo al Sitio Web dentro de los 7 días siguientes por escrito después de que se haya producido la transacción. Las notificaciones realizadas después del mencionado plazo de 7 días no serán tenidas en cuenta. En el improbable caso de una discrepancia entre el resultado que aparece en su dispositivo y los resultados en los registros de transacciones de nuestro sistema, usted acepta que los resultados en los registros de transacciones de nuestro sistema, verificados por un responsable del Sitio Web, serán definitivos, concluyentes y vinculantes.

11.13. Si el Sitio Web tiene conocimiento de que usted ha realizado varias apuestas

desde diferentes cuentas que ha abierto de manera irregular, todas las apuestas podrán anularse a la entera discreción del Sitio Web. El Sitio Web se reserva el derecho de tomar las medidas adicionales que considere necesarias.

11.14. Si se produce una interrupción de la comunicación después de realizar su apuesta y/o no recibe confirmación visual de que una apuesta se ha realizado correctamente, pero la apuesta se recibe correctamente en nuestros servidores, la apuesta se considerará válida y aceptada. Se le informará si la apuesta ha sido aceptada una vez restablecida la comunicación. Si la apuesta no se recibe correctamente en nuestros servidores debido a un error de comunicación, no se considerará válida ni aceptada; y la apuesta fallida se devolverá al saldo de su cuenta.

12. Juegos abortados o no completados

12.1. La Compañía no es responsable de ningún tiempo de inactividad, interrupción del servidor, retraso (lag) o cualquier perturbación técnica o política de la jugabilidad. Los reembolsos podrán concederse únicamente a discreción de la dirección del Sitio Web.

12.2. La Compañía no aceptará responsabilidad alguna por daños o pérdidas que se consideren o se alegue que han surgido de o en relación con el sitio web o su contenido; incluyendo, sin limitación, retrasos o interrupciones en el funcionamiento o la transmisión, pérdida o corrupción de datos, fallos de comunicación o de líneas, uso indebido del sitio o su contenido por parte de cualquier persona, o cualquier error u omisión en el contenido.

12.3. En caso de fallo del sistema del casino, todas las apuestas serán nulas.

13. Limitación de responsabilidad

13.1. Usted inicia sesión en el Sitio Web y participa en los Juegos por su cuenta y riesgo. El Sitio Web y los Juegos se proporcionan sin garantía alguna, ya sea expresa o implícita.

13.2. Sin perjuicio de la generalidad de la disposición anterior, usted acepta que nosotros:

13.2.1. No garantizamos que el software, los Juegos y el Sitio Web sean aptos para su propósito;

13.2.2. No garantizamos que el software, los Juegos y el Sitio Web estén libres de errores;

13.2.3. No garantizamos que el software, los Juegos y el Sitio Web sean accesibles sin interrupciones.

13.3. Salvo en las situaciones expresamente estipuladas en estos Términos y Condiciones, no seremos responsables de ninguna pérdida, costo, gasto o daño, ya sea directo, indirecto, especial, consecuente, incidental o de otro tipo, que surja en relación con su uso del Sitio Web o su participación en los Juegos.

13.4. Usted entiende y reconoce que, en caso de mal funcionamiento de un Juego o de su interoperabilidad, cualquier apuesta realizada durante dicho mal

funcionamiento será nula. Los fondos obtenidos de un Juego con mal funcionamiento se considerarán nulos, así como cualquier ronda de Juego posterior con dichos fondos, independientemente de los Juegos que se hayan jugado utilizando dichos fondos.

13.5. Por la presente, usted acepta indemnizar íntegramente y mantener indemnes a nosotros, a nuestros directores, empleados, socios y proveedores de servicios por cualquier costo, gasto, pérdida, daño, reclamación y responsabilidad, cualquiera que sea su causa, que pueda surgir en relación con su uso del Sitio Web o su participación en los Juegos.

13.6. La Compañía no aceptará responsabilidad alguna por daños o pérdidas, ya sea contractual, extracontractual, por incumplimiento de garantía o de otro tipo, que se consideren o se alegue que han surgido de o en relación con el Sitio Web o su contenido; incluyendo, sin limitación, retrasos o interrupciones en el funcionamiento o la transmisión, pérdida o corrupción de datos, fallos de comunicación o de líneas, uso indebido del sitio o su contenido por parte de cualquier persona, o cualquier error u omisión en el contenido.

14. Métodos de Equidad y Pruebas de RNG

14.1. El Sitio Web opera bajo una licencia de juego de Anjouan emitida por Anjouan Gaming. Todos nuestros productos en línea son suministrados por empresas con licencia y estatus GCB aprobados. Todos los productos operados por el Sitio Web pasan por un riguroso proceso de pruebas antes de su lanzamiento, que incluye pruebas internas y Pruebas de Cumplimiento Externas (ECT). Las ECT realizadas abarcan elementos que incluyen, entre otros, la funcionalidad, la visualización, las transacciones, las reglas y las matemáticas, garantizando así el cumplimiento del producto con los requisitos regulatorios. Asimismo, se llevan a cabo controles internos de cumplimiento adicionales para garantizar otras funcionalidades relacionadas con las pruebas de integración y las pruebas de aceptación del usuario, lo que garantiza aún más que los Juegos integrados ofrezcan el nivel de experiencia de usuario esperado. Todos nuestros Juegos ofrecen un desarrollo de juego impredecible y la posibilidad de obtener grandes ganancias o pérdidas, pero el rendimiento promedio a largo plazo de un Juego puede calcularse mediante el valor de Retorno Teórico al Jugador (RTP), utilizando un enfoque teórico o simulado, ajustado según el tipo de Juego. El valor de RTP Teórico es, como su nombre indica, un cálculo teórico que revela el porcentaje esperado de devolución al jugador tras una determinada cantidad de jugadas. Visite la sección de información del Juego para obtener más información sobre el RTP de Juegos específicos.

15. Política de Privacidad

15.1. Por la presente, usted reconoce y acepta que, si lo consideramos necesario, podemos recopilar y utilizar de otro modo sus datos personales con el fin de

permitirle el acceso y el uso del Sitio Web y de permitirle participar en los Juegos.

15.2. Por la presente, reconocemos que, al recopilar sus datos personales según lo establecido en la disposición anterior, estamos sujetos a la Ley de Protección de Datos. Protegeremos su información personal y respetaremos su privacidad de conformidad con las mejores prácticas comerciales y las leyes aplicables.

15.3. Utilizaremos sus datos personales para permitirle participar en los Juegos y llevar a cabo operaciones relevantes para su participación en los Juegos. Al abrir su Cuenta de Miembro, usted reconoce y acepta que los empleados de la Compañía tendrán acceso a sus datos personales con el fin de desempeñar sus funciones y proporcionarle la mejor asistencia y servicio posibles. También podremos utilizar sus datos personales para informarle sobre cambios, nuevos servicios y promociones que creamos que puedan resultarle interesantes. Si no desea recibir dichas comunicaciones de marketing directo, puede optar por no participar en el servicio.

15.4. Sus datos personales no se divulgarán a terceros, a menos que dicha divulgación sea exigida por la ley o sea necesaria para el uso de nuestro servicio, en cuyo caso se considerará que usted ha consentido dichas divulgaciones a un tercero.

Dado que los socios comerciales, proveedores o prestadores de servicios del Sitio Web pueden ser responsables de determinadas partes del funcionamiento u operación general del Sitio Web, los datos personales podrán divulgarse a ellos.

Los empleados del Sitio Web tienen acceso a sus datos personales con el fin de desempeñar sus funciones y proporcionarle la mejor asistencia y servicio posibles. Por la presente, usted consiente dichas divulgaciones.

15.5. Conservaremos toda la información proporcionada como datos personales. Usted tiene derecho a acceder a los datos personales que mantenemos sobre usted. Ningún dato será destruido salvo que así lo exija la ley, o salvo que la información conservada ya no sea necesaria para el propósito de la relación.

15.6. Con el fin de hacer que su visita al Sitio Web sea más fácil de usar, para llevar un seguimiento de las visitas al Sitio Web y para mejorar el servicio, recopilamos una pequeña pieza de información enviada desde su navegador, denominada cookie. Si lo desea, puede desactivar la recopilación de cookies. Sin embargo, debe tener en cuenta que desactivar las cookies puede restringir gravemente o impedir por completo el uso del Sitio Web.

16. Juego Responsable

16.1. El juego conlleva un riesgo inherente de pérdida económica. Para ayudarle a mantener el control, ofrecemos una serie de herramientas prácticas diseñadas para fomentar un juego responsable, entre ellas nuestro programa de Autoexclusión,

funciones de autolimitación y mucho más, todo ello respaldado por nuestra Política de Juego Responsable. Obtenga más información visitando nuestro [[página de Juego Responsable](#)].

- 16.2.** La Compañía conserva los registros de los jugadores autoexcluidos en un Registro de Autoexclusión específico durante un mínimo de siete años a partir del final del período de exclusión del jugador.
- 16.3.** La participación está estrictamente prohibida para personas menores de 18 años y para personas vulnerables, incluidas aquellas sujetas a autoexclusión o restricciones de juego. La Compañía podrá suspender o cerrar cuentas y anular apuestas cuando se identifique dicha participación.vulnerable persons, including those subject to self-exclusion or gambling restrictions. The Company may suspend or close accounts and void bets where such participation is identified.
- 16.4.** Una persona vulnerable es cualquier individuo menor de edad, sujeto a autoexclusión o a restricciones de juego, que presente señales de ludopatía, que carezca de la capacidad legal o mental para jugar de forma responsable, o que la Compañía identifique de algún otro modo como en mayor riesgo de sufrir daños relacionados con el juego.
- 16.5.** Le animamos a realizar un breve cuestionario de autoevaluación que le ayudará a comprender sus hábitos de juego y a garantizar que el juego siga siendo una actividad agradable y bajo control. Solo lleva unos minutos y puede ofrecerle información útil sobre su forma de jugar. Los cuestionarios de autoevaluación se encuentran disponibles en los sitios web de Gamblers Anonymous o Gambling Therapy.

17. Cesión

17.1. No se permite la cesión de sus obligaciones en virtud del presente. Usted no puede ceder sus obligaciones en virtud de este Acuerdo, así como ningún derecho u obligación derivados de este, a ninguna otra persona o entidad.

18. Acuerdo Íntegro

18.1. Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre usted y nosotros con respecto al Sitio Web y, salvo en caso de fraude, sustituyen a todas las comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sean electrónicas, orales o escritas, entre usted y nosotros con respecto al Sitio Web.

19. Divisibilidad

19.1. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones se considera ilegal o inaplicable, dicha disposición se separará de estos Términos y Condiciones, y todas las demás disposiciones permanecerán en vigor sin verse afectadas por dicha separación.

20. Cancelaciones, Suspensiones y Cierre

20.1. Sin restringir nuestra capacidad de recurrir a otros remedios que puedan estar a nuestra disposición, podremos suspender y/o rescindir su cuenta, cancelar cualquier apuesta pendiente y/o confiscar la totalidad o parte de los fondos de su cuenta, a nuestra entera discreción, si:

(I) sospechamos que está llevando a cabo actividades de blanqueo de capitales, ilegales o de otro tipo de fraude mientras utiliza nuestro Sitio Web; o sospechamos que está depositando fondos obtenidos de forma ilícita o de una manera claramente y gravemente indebida; o obtenemos pruebas de que forma parte de un sindicato de apuestas en el que varias partes participan en la realización de apuestas con el fin de eludir las Normas del Sitio Web, estos Términos y Condiciones o cualquier otra norma del Sitio Web; o determinamos que está utilizando algún dispositivo, robot, araña (spider), software, rutina u otro método (o cualquier elemento de naturaleza similar) para interferir o intentar interferir con el funcionamiento normal y correcto de nuestros servicios, cualquier dispositivo relevante, software, el Sitio Web, los Juegos de casino, la información de apuestas o cualquier transacción ofrecida en el Sitio Web, y en particular no empleará ni hará uso de ningún sistema de inteligencia artificial u otro sistema (incluidos máquinas, ordenadores, software o cualquier otro sistema automatizado) diseñado específicamente para defraudar y/o vulnerar los sistemas del Sitio Web; o determinamos que está confabulándose o intentando confabularse con otros jugadores con el fin de defraudar al Sitio Web o a sus clientes; o determinamos que está incumpliendo cualquier término de estos Términos y Condiciones; o determinamos que está actuando de una manera perjudicial para la conducción de nuestro negocio; o determinamos que está utilizando el Sitio Web de una manera que le proporciona una ventaja injusta; o sospechamos que ha registrado, gestiona o dirige su actividad de apuestas en múltiples cuentas de usuario en un intento de ocultar dicha actividad, o de infringir cualquier Término y Condición de una promoción; o sospechamos que su cuenta está siendo utilizada en beneficio de un tercero; o obtenemos pruebas de que, al registrar nuevas cuentas, ha infringido una orden directa del Sitio Web de no continuar con su actividad de apuestas en nuestro sitio. El

Sitio Web tiene derecho a confiscar cualquier depósito realizado en cuentas registradas por usuarios que hayan sido previamente hallados en infracción o hayan hecho caso omiso de advertencias previas sobre los términos y condiciones antes mencionados.

(II) Determinamos que usted ha actuado intencionadamente de mala fe para explotar errores, fallos o vulnerabilidades técnicas dentro del Sitio Web, incluyendo, entre otros, la manipulación o el abuso de errores (bugs), exploits o cualquier otra forma de ventaja injusta en relación con los Juegos o cualquier otro servicio ofrecido en el Sitio Web.

20.2. Usted reconoce que el Sitio Web será quien tome la decisión final sobre si ha infringido normas, términos o condiciones de una manera que resulte en la suspensión o exclusión permanente de la participación en nuestro Sitio Web.

20.3. Independientemente de si suspendemos y/o rescindimos una cuenta y sin perjuicio de cualquier otra disposición de estos Términos y Condiciones, podremos decidir cancelar y anular cualquier apuesta pendiente, a nuestra entera discreción, cuando:

(i) se produzca un fallo tecnológico, o usted u otro cliente con quien haya apostado haya incumplido cualquiera de estos Términos y Condiciones.

21. Fuerza Mayor

21.1. Cualquier fallo o retraso en el cumplimiento por parte del Sitio Web de sus obligaciones de servicio no se considerará un incumplimiento de sus obligaciones para con usted como cliente si dicho fallo o retraso es considerado por el Sitio Web como causado por fuerza mayor, que incluirá, entre otros, inundaciones, incendios, terremotos o cualquier otro elemento de la naturaleza, actos de guerra, una epidemia o una pandemia, disturbios o ataques terroristas, fallos en los servicios públicos eléctricos, cierres patronales y huelgas, retrasos o interrupciones de Internet y de las redes de telecomunicaciones causados por factores humanos o naturales, o cualquier otro evento similar fuera del control razonable del Sitio Web.

El Sitio Web no será responsable de las consecuencias derivadas de dichos eventos de fuerza mayor.

22. Infracciones, Sanciones y Terminación

22.1. Si usted infringe alguna disposición de estos Términos y Condiciones, o si tenemos motivos razonables para sospechar que los ha infringido, nos reservamos el derecho de no abrir, suspender o cerrar su Cuenta de Miembro, o de retener el pago de sus ganancias y aplicar dichos fondos a cualquier daño que usted adeude.

23. Ley aplicable y jurisdicción

23.1. Estos Términos y Condiciones se regirán por las Leyes de la Unión de Comoros Anjouan.

23.2. Usted reconoce que, salvo que se indique lo contrario, los Juegos están organizados y regulados por el territorio de la Unión de Comoros Anjouan. Se considerará que cualquier relación contractual entre usted y la Compañía ha sido celebrada y ejecutada por las partes en la Unión de Comoros Anjouan, en el domicilio social de la Compañía.

23.3. Las partes acuerdan que cualquier disputa, controversia o reclamación que surja de o en relación con estos Términos y Condiciones, o su incumplimiento, terminación o invalidez, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la Unión de Comoros Anjouan.

24. Reclamaciones

24.1. Si desea presentar una reclamación en relación con nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del chat o por correo electrónico a la dirección indicada en el Sitio Web. El Sitio Web procurará resolver el asunto con prontitud.