

## CONTRATO DE JUEGO

El presente Contrato de Juego contiene la regulación general de los servicios prestados por CODERE ONLINE S.A.U. (en adelante la EMPRESA), a través del Portal **codere.es** constituyendo el marco jurídico que desarrolla la relación contractual.

La EMPRESA posee las correspondientes **autorizaciones expedidas por el Estado** conforme a la regulación vigente, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<http://www.ordenacionjuego.es/es/op-CodereOnline>

Este documento es accesible a en todo momento en la web de la EMPRESA y puede ser impreso y almacenado por el CLIENTE.

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES CONTRATANTES

1.1. El presente Contrato de Juego que regula los servicios de juego de azar ofrecidos por la EMPRESA, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo, servicios de apuestas y casinos, es suscrito, de una parte, por la entidad “CODERE ONLINE S.A.U”, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 29.375, Folio 79, Sección 8, Hoja M-528758, Inscripción 1ª; con C.I.F N° A-86346038, y con domicilio social en Alcobendas (28108 Madrid), Avenida de Bruselas, 26.

Y, de otra parte, por el CLIENTE, cuyos datos personales son los que han sido facilitados por él mismo en el formulario de registro del servicio contratado, que la EMPRESA ha puesto a su disposición a tal efecto. Todos los datos incluidos en el mencionado formulario han sido facilitados por el CLIENTE, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al CLIENTE.

1.2. Para tener acceso a los servicios y/o contenidos del Portal, se requiere la cumplimentación de formularios de registro que implican necesariamente el suministro de ciertos datos básicos de carácter personal. Se considera Cliente a aquella persona cuyo registro haya sido validado después de cumplir los requisitos legales y regulatorios.

1.3. Al completar y enviar cualquier formulario incorporado en el Portal, el CLIENTE consiente y autoriza expresamente a que la EMPRESA recoja y trate automatizadamente los datos de carácter personal que se le solicitan, de conformidad con las finalidades y bajo las condiciones que se detallan en la Política de Privacidad.

1.4. La EMPRESA informa que los datos consignados son objeto del tratamiento automatizado, previo consentimiento expreso del CLIENTE desde su origen mediante la recogida en el formulario de registro de las prescripciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, y de lo dispuesto en la LSSICE, Ley 34/2002, de 11 de julio, particularmente en lo relativo al consentimiento del CLIENTE acerca de la recepción de comunicaciones comerciales. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales por cualquier medio admitido en derecho, en los términos previstos en la Política de Privacidad.

### 2. OBLIGACIONES RELATIVAS AL PROCESO DE REGISTRO

La participación del CLIENTE en el juego exigirá su **registro previo** con aportación de los datos correspondientes de identificación personal y fiscal.

Sólo se permite un único registro de usuario activo por jugador.

En relación con el proceso de registro, el CLIENTE es responsable de la calidad de los datos facilitados por él mismo, y acepta la obligación de facilitar datos veraces, exactos y completos sobre su identidad, según se solicita en el formulario de registro y de actualizar todos los datos de registro para que éstos sigan siendo veraces, exactos y completos.

Si el CLIENTE facilitara cualquier dato falso, inexacto o incompleto, o si la EMPRESA tuviera motivos suficientes para sospechar que dicha información fuese falsa, inexacta o incompleta, tendrá derecho a denegarle el acceso y uso presente o futuro del Portal, o de cualquiera de los contenidos y/o servicios.

Se informa de la prohibición de participar a los menores de edad (**18 años**) o a las personas incluidas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

El proceso de registro no está destinado a las personas que sean objeto de las siguientes prohibiciones.

Tienen prohibida la participación en los juegos:

- a) Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil.
- b) Las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.
- c) Los accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del operador de juego, su personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con análoga relación de afectividad, ascendientes y descendientes en primer grado, en los juegos que gestionen o exploten aquéllos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas físicas o jurídicas.
- d) Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento sobre cuyo resultado se realicen las apuestas.
- e) Los directivos de las entidades deportivas participantes en el acontecimiento sobre cuyo resultado se realicen las apuestas.
- f) Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento sobre cuyo resultado se realicen las apuestas, así como las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquéllos.
- g) Los funcionarios que tengan atribuidas funciones de inspección y control en materia de juego, en el ámbito estatal.
- h) Cualesquiera otras personas que una norma pueda establecer.

Sin perjuicio de los procesos de verificación asociados al proceso de registro, la EMPRESA únicamente podrá abonar los premios obtenidos por los participantes que no estuvieran incurso en cualquier prohibición subjetiva.

### 3. VERIFICACIÓN DE DATOS

#### 3.1 Verificación de datos de españoles y/o residentes en España

Con el fin de verificar la validez de los datos de los usuarios, la EMPRESA consultará en el momento del alta, el Servicio de Verificación de Jugadores residentes en España proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego.

Realizada la consulta, si los datos coinciden con los del Sistema de Verificación de Identidad, la EMPRESA obtendrá una respuesta positiva y los datos se tendrán por verificados.

En los supuestos de no coincidencia de los datos consultados, el sistema proporcionará una respuesta negativa y, la EMPRESA considerará los datos no verificados. En este caso, la EMPRESA podrá requerir al usuario la reintroducción de los datos consultados y proceder nuevamente a su consulta. Si tampoco se obtuviera una respuesta positiva, la EMPRESA podrá proceder del mismo modo una segunda y tercera vez. Si nuevamente no se obtuviera una respuesta positiva del Sistema, la EMPRESA acudirá al proceso de verificación documental de la identidad del usuario, sin perjuicio de los sistemas de verificación alternativos que pudiera emplear.

Cuando por razones de índole técnica o por fallos de disponibilidad en el servicio, el Sistema de Verificación de Identidad no proporcione respuesta a la consulta de la EMPRESA, ésta, quedando a salvo la posibilidad de reiterar su consulta hasta obtener respuesta, acudirá al proceso de verificación documental de la identidad del usuario. A estos efectos, se solicitará del usuario copia por ambas caras de su NIF/NIE, en base al cual se realizará una verificación documental mediante una herramienta de reconocida solvencia.

La verificación documental será realizada en el plazo máximo de un mes desde la solicitud del registro. Transcurrido este plazo sin que los datos hubieran sido verificados, el registro de usuario quedará anulado

Dicha documentación podrá enviarse mediante correo certificado, correo ordinario o correo electrónico a la EMPRESA a través de los Medios de Contacto publicados en el enlace de nuestro sitio web.

El cliente debe aportar una copia del mismo documento cuya naturaleza y numeración ha indicado en el formulario de registro.

En caso de recibir otro documento con otra numeración, aun cuando pareciera corresponder al usuario, la EMPRESA notificará vía email la no conformidad de este documento, y le informará del documento que la EMPRESA espera recibir.

La EMPRESA realizará durante el primer mes desde la activación del registro recordatorios periódicos que solicitaran el envío de la documentación requerida por la EMPRESA con el fin de identificar completamente su Registro de usuario. Durante dicho período se realizará una “Activación Temporal” del Registro y de la Cuenta de Juego. El usuario podrá depositar fondos y usar los Servicios de Juego pero no podrá retirar las ganancias o premios en su caso obtenidos hasta el registro definitivo mediante el envío de la documentación solicitada y verificación por la EMPRESA de la misma.

En caso de que el usuario no cumpla con el envío de la documentación en el plazo de 1 mes establecido anteriormente, (1) en ningún caso se procederá al pago de los premios indebidamente acreditados que se hubiesen podido generar en ese período. En consecuencia, 1.(a) si los saldos de la cuenta fueran superiores a los importes depositados se devolverán únicamente estos; 1(b) en el caso de que el saldo fuera inferior a los importes depositados se devolverá el importe del saldo. ;y 2 a la anulación del Registro de usuario y Cuenta de Juego.

Si los documentos no cumplen con las verificaciones de seguridad internas de la EMPRESA así como las establecidas en la normativa vigente por entenderse que son inexactos o estén alterados o manipulados, la EMPRESA no tendrá obligación alguna de aceptar dichos documentos como válidos. En dicho supuesto, la EMPRESA se reserva el derecho de bloquear su Registro de usuario y de considerarlo necesario, la EMPRESA podrá requerir que dichos documentos estén certificados a los efectos de confirmar la exactitud de la información.

La EMPRESA excluirá a usuarios que faciliten datos personales falsos de la participación en los Servicios de Juego ofrecidos y a denegarles el pago de ganancias.

### 3.2. Verificación de datos de usuarios no residentes en España

La verificación de los datos aportados por el participante no residente en España será realizada por la EMPRESA en el plazo máximo de un mes desde la activación del registro de usuario y será condición imprescindible para el cobro de los premios obtenidos por el participante cualquiera que sea su importe y naturaleza.

La EMPRESA realizará durante el primer mes desde la activación del registro recordatorios periódicos que solicitaran el envío de la documentación requerida por la EMPRESA con el fin de identificar completamente su Registro de usuario. Durante dicho período se realizará una “Activación Temporal” del Registro y de la Cuenta de Juego. El usuario podrá depositar fondos y usar los Servicios de Juego pero no podrá retirar las ganancias o premios en su caso obtenidos hasta el registro definitivo mediante el envío de la documentación solicitada y verificación por la EMPRESA de la misma.

En caso de que el usuario no cumpla con el envío de la documentación en el plazo de 1 mes establecido anteriormente, (1) en ningún caso se procederá al pago de los premios indebidamente acreditados que se hubiesen podido generar en ese período. En consecuencia, 1.(a) si los saldos de la cuenta fueran superiores a los importes depositados se devolverán únicamente estos; 1(b) en el caso de que el saldo fuera inferior a los importes depositados se devolverá el importe del saldo; y 2 a la anulación del Registro de usuario y Cuenta de Juego

La EMPRESA se reserva el derecho de rechazar, sin más justificación, registros de usuarios no residentes en España y en especial usuarios no residentes provenientes de países considerados de alto riesgo o cuya legislación prohíba el acceso a juegos de azar.

## 4. CONDICIONES DE SERVICIO

4.1. Las presentes Condiciones son de aplicación a los servicios y contenidos del Portal.

4.2. El CLIENTE tiene derecho a obtener información clara y veraz sobre las reglas del juego en el que desee participar.

Cada modalidad de contratación trae causa de sus propias condiciones comerciales y reglas de juego, las cuales están a disposición del CLIENTE, con carácter informativo y previo al proceso de contratación, en las páginas web de “normas de organización y funcionamiento de las apuestas” y de “normas de organización y funcionamiento de los juegos” en los distintos apartados de información comercial del Portal, con las reglas correspondientes.

Los importes de las jugadas o apuestas y sus límites cuantitativos, así como los premios que se pueden obtener se encuentran fijados en las normas de organización y funcionamiento.

4.3. Las condiciones y reglas de juego de cada producto o servicio y las ofertas que eventualmente puedan llevarse a cabo por la EMPRESA siempre aparecen en nuestra página web, por lo que pueden ser consultadas, archivadas o impresas en cualquier momento.

4.4. En cualquier caso, el CLIENTE optará por un determinado producto y/o servicio, o conjunto de los mismos, una vez formalizada la contratación mediante el envío telemático del correspondiente formulario de registro, con aceptación del presente Contrato

4.5. Prohibición de crédito. No se concederán préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los participantes.

4.6. Información. La EMPRESA proporciona al público la información necesaria para que pueda hacer una selección consciente de sus actividades de juego, promocionando actitudes de juego moderado y responsable.

4.7. Medios de pago y de cobro. El pago de las operaciones de juego y el cobro de los premios se deberá realizar siempre a través de los medios legales aceptados por la empresa, El CLIENTE tiene derecho a cobrar los premios que le pudieran corresponder en el tiempo y forma establecidos, de conformidad con las reglas y normativa específica de cada juego.

La EMPRESA examinará con especial atención cualquier operación, con independencia de su cuantía, que pueda ser particularmente vinculada al blanqueo de capitales, y se comunicarán directamente al Servicio Ejecutivo de Prevención (SEPBLAC) aquellas respecto de las que, tras dicho examen, existan indicios o certeza de que están relacionadas con el blanqueo.

4.8. El CLIENTE tiene derecho al tiempo de uso correspondiente, al precio de la partida de que se trate, y a jugar libremente, sin coacciones o amenazas provenientes de otros jugadores o de cualquier otra tercera persona.

4.9. Límites. El CLIENTE puede establecer límites a su participación en el juego fijando importes inferiores a los límites máximos determinados por la EMPRESA. Dicha limitación será válida en tanto el usuario no la revoque expresamente.

El CLIENTE podrá conocer en todo momento, de forma clara y expresa, el tiempo de juego empleado, el importe jugado, los premios obtenidos y el saldo disponible.

4.10. Cuando el uso del sistema de juego exija la instalación de cualquier componente en el equipo del CLIENTE, se requerirá el consentimiento expreso del jugador.

4.11. Prohibición de inteligencia artificial. No se permite el uso de robots por parte de los jugadores.

## **5. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA CONSERVACIÓN DE LOS MENSAJES EN RELACIÓN CON LAS TRANSACCIONES REALIZADAS**

Ambas partes se comprometen expresamente a la conservación de todas las informaciones cruzadas entre ellas, como prueba de las transacciones realizadas electrónicamente.

## **6. NORMAS RELATIVAS A LA FORMACIÓN Y VALIDEZ DEL CONTRATO**

6.1. La participación del CLIENTE será válida cuando éste manifieste su aceptación y proceda al pago del importe correspondiente del juego o apuesta. El CLIENTE tiene derecho a la confirmación electrónica de su participación en el juego con expresión del importe jugado.

El CLIENTE entiende que la información contenida en las páginas del Portal y de las descripciones de los diversos productos y servicios ofrecidos en el Portal, así como el Contrato de Juego son bastantes y suficientes para la exclusión de error en la formación del consentimiento.

6.2. El presente contrato será válido y eficaz entre las partes en el momento de su aceptación por parte del CLIENTE, manifestada por medio del envío del formulario de registro, previa marcación de la casilla correspondiente a la aceptación del mismo y de la Política de Privacidad.

6.3. Tratándose de contratación electrónica, ambas partes renuncian a la firma convencional, que se verá sustituida por la remisión al CLIENTE de una firma electrónica (contraseña), que le permitirá identificarse

para acceder a los contenidos y servicios del Portal que haya contratado. Las operaciones de juego y transacciones registradas con la firma electrónica (contraseña) del CLIENTE se considerarán válidas.

6.4. El coste de acceso telefónico, o vía internet u otro tipo de gasto por la conexión al acceso del Portal correrá a cargo exclusivamente del CLIENTE.

## **7. VALIDEZ DEL FORMULARIO COMO PRUEBA DE ACEPTACIÓN**

7.1. Ambas partes declaran expresamente que la aceptación de la oferta de servicio de la EMPRESA por el CLIENTE se lleva a cabo a través del envío del formulario de registro.

7.2. Del mismo modo, el mero hecho de enviar telemáticamente el formulario de registro por el CLIENTE supone la aceptación íntegra y expresa del presente Contrato de Juego.

7.3. La aceptación de la oferta de servicio de la EMPRESA por el CLIENTE y del presente Contrato de Juego puede llevarse a cabo con la mediación de un asesor comercial de la EMPRESA, así como en establecimientos presenciales de apuestas de la red Codere Apuestas, y otros del Grupo CODERE, así como en establecimientos con los que la EMPRESA establezca acuerdos con esta finalidad de facilitar la identificación y el registro presencial del CLIENTE.

## **8. CONDUCTA DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD**

8.1. El CLIENTE acepta que no utilizará el servicio con propósitos ilegales, manifestando que realizará un uso particular, responsable y lícito, de conformidad con la legislación vigente, asumiendo en particular las siguientes obligaciones:

- a) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- b) Adoptar comportamientos basados en la honestidad y el respeto hacia los demás participantes y hacia el operador de juego.
- c) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en la reglamentación de los juegos.
- d) No facilitar el uso del registro de usuario a terceros.
- e) No realizar transferencias a cuentas de juego de otros jugadores.

La EMPRESA podrá suspender cautelarmente al CLIENTE que haya tenido, a su juicio, un comportamiento colusorio o fraudulento o que haya permitido la utilización de su registro de usuario por terceros, hasta que se demuestren los hechos. Contrastados los hechos, si la EMPRESA tuviera elementos de juicio suficientes para poder considerar probado que el participante ha incurrido en fraude, colusión o puesta a disposición de terceros de su propia cuenta, el contrato podrá ser resuelto unilateralmente y podrá ser comunicado este hecho, junto con los elementos de juicio recabados, a la autoridad competente en materia de juego en el ámbito estatal.

8.2. La incorrecta utilización del servicio o de la firma electrónica o del acceso al Portal contraviniendo los términos del contrato, del ordenamiento jurídico y del buen uso, podrá dar lugar a las responsabilidades jurídicas que procedan en cada caso, conforme a la legislación vigente que resulte de aplicación.

8.3. El CLIENTE es consciente de que accede y participa de forma voluntaria y que la utilización de los servicios y contenidos del Portal se realiza bajo su única y exclusiva responsabilidad.

8.4. El CLIENTE establecerá todas las medidas necesarias de seguridad y de carácter técnico para evitar acciones no deseadas en sus sistemas de información, sus archivos y en los equipos informáticos para el acceso al Portal.

8.5. Cuenta del CLIENTE. Para poder participar en los juegos y apuestas es necesario dar de alta una cuenta con información veraz, de conformidad con las OBLIGACIONES RELATIVAS AL PROCESO DE REGISTRO establecidas en el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad, y conforme a la buena fe, como principio general del Derecho.

En caso de que dicha información sea incorrecta o la EMPRESA sospeche que puede ser falsa, se tomarán las acciones de atención al cliente para subsanar errores si fuera el caso, las medidas operativas que procedan, y en su caso las acciones legales que corresponda ante cualquier conducta fraudulenta, mala fe en el proceso de registro o vulneración de la legalidad.

Se examinará con especial atención toda operación o pauta de comportamiento compleja, inusual o sin un propósito económico o lícito aparente, o que presente indicios de simulación o fraude. Y en su caso se comunicarán los indicios, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Registro único de usuario. Sólo está permitido un único registro de CLIENTE por persona. Por lo tanto, el proceso de registro solo se realiza una vez por persona. A los CLIENTES ya registrados les está prohibido realizar otro proceso de registro con indicación de otra dirección de correo electrónico y con cualquier otro dato distinto al originalmente aportado como verdadero.

Si se detectase o sospechase que una persona ha conseguido registrarse con varios “registros de usuario”, la EMPRESA se reserva el derecho a cerrar temporal o de forma permanente todas las cuentas implicadas y tomará las medidas que crea oportunas como pueden ser, entre otras, el cierre de la cuenta, el bloqueo del saldo, incluso la exclusión permanente, pudiendo informar a las autoridades competentes si lo considera pertinente.

El acceso del CLIENTE a su propia cuenta se realizará mediante un nombre de usuario y contraseña de su elección. La responsabilidad de la custodia de dicha información confidencial corresponde exclusivamente al CLIENTE. En caso de usurpación de identidad o secuestro de la cuenta del CLIENTE, la EMPRESA no se hará responsable de las posibles pérdidas.

Si el CLIENTE tiene sospechas que su cuenta pueda estar siendo secuestrada deberá contactar con la EMPRESA para proceder a su bloqueo y, en su caso, se proceda al cambio de contraseña.

Si el CLIENTE sospecha que su contraseña puede haber sido desvelada a terceras personas recomendamos que la cambie de inmediato.

En cualquier caso, por motivos de seguridad, se recomienda al CLIENTE cambiar la contraseña cada cierto tiempo, con una periodicidad que, en ningún caso, sea superior a un año.

Si cualquier persona accede a la cuenta única del CLIENTE, será el CLIENTE el responsable de las consecuencias de todas las acciones de esa persona tanto si el CLIENTE autorizó el acceso, como si no lo autorizó, y en su caso, afrontará la indemnización que hubiera lugar de producirse cualquier daño, y eximirá a la EMPRESA de todo tipo de costes, reclamaciones, gastos y daños causados en relación con el uso o acceso a su cuenta por parte de un tercero.

No se permiten transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario, es decir, asociadas a diferentes jugadores.

El CLIENTE no podrá en ningún caso utilizar un medio de pago cuya titularidad sea de una tercera persona.

Cierre voluntario. El CLIENTE puede solicitar el cierre temporal o permanente de su cuenta. El periodo de cierre voluntario lo determinará el CLIENTE notificando a nuestro servicio de atención al cliente. En caso de que un CLIENTE solicite el cierre permanente de su cuenta, dicha cuenta no podrá ser reabierta.

El procedimiento de que dispone el CLIENTE para poner fin al contrato es la comunicación por cualquier medio admitido en Derecho con la EMPRESA, poniendo de manifiesto su voluntad en este sentido.

Inactividad. Los registros de usuario que permanezcan inactivos durante más de dos años ininterrumpidamente serán objeto de suspensión, y transcurridos 4 años desde la suspensión, se cancelará la cuenta.

No se permite realizar ninguna operación en este estado. En su caso, el registro de usuario deberá volver a activarse y es necesario volver a realizar las comprobaciones asociadas al mismo.

## **9. CONDUCTA DE LA EMPRESA Y RESPONSABILIDAD**

9.1. La EMPRESA podrá modificar el Contrato de Juego notificándolo al CLIENTE con antelación suficiente, con el fin de mejorar los servicios y productos ofrecidos a través del Portal, sin perjuicio de lo dispuesto en las reglas de juego y o Condiciones Particulares que regulen el uso de un determinado servicio.

Cualquier modificación de este Contrato de Juego se comunicará al órgano competente en materia de juego y, una vez validada, se publicará y anunciará en el Portal. En tal caso, el CLIENTE será informado de que el Contrato de Juego (y en su caso, la Política de Privacidad) ha cambiado.

El CLIENTE deberá realizar una aceptación expresa de la nueva redacción del Contrato de Juego (y en su caso, la Política de Privacidad).

En todo caso, antes de contratar o de utilizar los servicios, siempre se podrá consultar el Contrato de Juego accesible en todo momento.

9.2. La EMPRESA podrá modificar unilateralmente y sin previo aviso la estructura y diseño de la web, así como actualizar, modificar o suprimir todo o parte de los contenidos o servicios y condiciones de acceso y/o uso del Portal, cuando de lo anterior no se derive perjuicio alguno para el CLIENTE.

9.3. La EMPRESA podrá denegar en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo el acceso al Portal a aquellos participantes que incurran en contravención de alguna disposición legal o reglamentaria.

9.4. Limitación de la responsabilidad. La EMPRESA no es responsable en caso de que se produzcan interrupciones del servicio, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas ajenas al control de la EMPRESA, y/o debidas a la actuación dolosa y culposa del CLIENTE y/o tengan por origen causas de fuerza mayor. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1105 del Código Civil, se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor además, y a los efectos del presente contrato, todos aquellos acontecimientos fuera del control de la EMPRESA, tales como: fallo de terceros, operadores o compañías de servicios, actos de Gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, etc., y el ataque de hackers u otros terceros a la seguridad o integridad del sistema informático. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, la EMPRESA no asumirá responsabilidad alguna, ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o por lucro cesante.

La EMPRESA no es responsable de los errores de introducción de datos o de cualquier información relativa a apuestas y juegos generada por el CLIENTE, como puede ser a título de ejemplo (no limitativo), un error en la cantidad apostada o jugada. En este sentido, solo se considera como apuesta o cantidad jugada el importe que haya sido confirmado y registrado por la EMPRESA.



La EMPRESA no se responsabiliza de los daños o perjuicios causados por el uso indebido de la cuenta del CLIENTE.

En caso de pagos sospechosos o fraudulentos, incluyendo la utilización de tarjetas de crédito robadas o en el caso de cualquier otra actividad fraudulenta, la EMPRESA se reserva el derecho de bloquear la cuenta del CLIENTE, de anular todo pago que se haya realizado y de recuperar todos los premios que haya pagado indebidamente.

La EMPRESA no será responsable de la utilización indebida o fraudulenta de las tarjetas de crédito robadas, ya haya sido denunciado o no el robo de éstas por parte del propietario.

## **10. CONDICIONES Y OFERTAS PROMOCIONALES**

La EMPRESA puede realizar campañas promocionales ofreciendo bonus u otros, en los términos que, en su caso, fije la Administración. Las condiciones de estas campañas serán claras y estarán accesibles desde la cuenta de usuario.

Cada campaña promocional concreta podrá ser aceptada de forma expresa por el cliente cuando el medio empleado lo permita técnicamente, o de forma tácita por la mera formalización de las apuestas en caso contrario. La EMPRESA conservará registro de las condiciones a que queda vinculado el CLIENTE.

Si las condiciones especificasen una cantidad a acumular, por ejemplo de puntos, el CLIENTE podrá consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones.

Los bonos de prueba serán entregados para ser jugados, en ningún momento podrán ser cobrados.

Los bonos tendrán la validez en el tiempo que indiquen los términos y condiciones de cada uno de ellos específicamente.

Si un jugador apuesta a todas las posibilidades reduciendo a cero la posibilidad de pérdida, dicha apuesta no computará para la liberación de ningún bono.

La liberación de un bono puede ir vinculada a cumplir una serie de condiciones específicas de cada bono. Antes de ser cobrado, la EMPRESA verificará si dichas condiciones se han cumplido correctamente. Asimismo se reserva el derecho a cancelar el ingreso del bono si considera que ha habido un abuso de la campaña o se ha cometido fraude.

Una persona solamente tiene derecho a liberar un bono en concreto, no podrá ser asignado el mismo bono a la misma persona más de una vez.

Los bonos de dinero en efectivo no podrán ser cobrados sin haber realizado al menos una apuesta en la EMPRESA.

A estos efectos, jugar en equipo está estrictamente prohibido salvo en promociones que se especifique lo contrario. Si hay evidencias de que más de una persona está jugando en una misma cuenta, ésta será automáticamente descalificada.

Previa información al CLIENTE, la EMPRESA se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de cualquier promoción o finalizarla en cualquier momento que considere oportuno sin justificación previa.

## **11. COBROS**

El CLIENTE podrá cobrar en cualquier momento la totalidad o una parte de su saldo de su cuenta, y podrá requerir a la EMPRESA para que le transfiera, por el mismo medio de pago usado para realizar el ingreso

siempre que sea posible, y sin coste adicional alguno, el saldo de su cuenta de juego y el de los premios obtenidos.

La cantidad mínima permitida para realizar cobros mediante los métodos no presenciales es de 20€, mientras que en el caso de los cobros presenciales en los locales habilitados la cantidad mínima es de 1€.

La EMPRESA abonará los premios obtenidos mediante el mismo medio que el CLIENTE hubiera empleado para el pago de la participación en el juego. En el caso en que la participación se hubiera realizado desde la cuenta de juego, el abono de los premios se realizará mediante apunte contable en el momento en el que el juego se haya completado.

Sea cual fuere el medio empleado para el abono de los premios, no supondrá ningún coste u obligación adicional para el CLIENTE.

No se podrán retirar importes superiores al saldo de la cuenta.

Para poder cobrar los fondos, el CLIENTE como mínimo tiene que haber realizado una apuesta en el Portal (salvo inscritos en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego - RIAJ-). En caso que se solicite un cobro sin haber realizado una apuesta, la EMPRESA estudiará la situación y se reservará el derecho a contactar para solicitar aclaraciones al CLIENTE, así como se reserva el derecho a informar a las autoridades competentes si procediese.

En el caso en el que la EMPRESA realizara una transferencia errónea, si fuera favorable para el jugador, el jugador deberá informar a la EMPRESA. Asimismo, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar la cantidad abonada por error. Si el jugador dispone de saldo en su cuenta, se deducirá de su balance la cantidad.

La EMPRESA se reserva el derecho de bloquear una cuenta en este supuesto hasta normalizar la situación.

## **12. DURACIÓN DEL CONTRATO Y RESCISIÓN**

El presente contrato tiene duración indefinida.

El CLIENTE puede rescindir el contrato en cualquier momento expresando su voluntad en ese sentido, mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Atención al cliente, en la dirección [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com)

## **13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Ambas partes se reconocen que la legislación aplicable al presente contrato, y a todas las relaciones jurídicas dimanantes del mismo, será la española, por expresa aplicación de lo dispuesto en el artículo 1262 del Código Civil, en relación a lo dispuesto en el Capítulo IV, del Título Preliminar del mismo cuerpo legal.

Este Contrato de Juego se rige por la ley española.

La EMPRESA no ofrece ningún tipo de juego ni apuesta, a través del Portal a los usuarios residentes o nacionales de Estados cuya legislación establezca que la actividad de juego online suponga una contravención de las normas jurídicas aplicables en su caso.

Si el CLIENTE residiese fuera de España y en virtud de su legislación nacional, o de normas de Derecho Internacional Privado no fuera de aplicación la legislación española, y en particular cuando su legislación nacional establezca prohibiciones que afecten al juego por internet, el CLIENTE comprende que no es destinatario de la oferta de servicios o productos de la EMPRESA.

La oferta de servicios o productos de la EMPRESA está dirigida únicamente a los clientes que no tienen prohibido realizar juegos y apuestas por Internet, en virtud de la legislación vigente en su jurisdicción. En este sentido, el CLIENTE declara, garantiza y acuerda asegurarse de que cumple con todas las regulaciones,

estatutos personales y leyes que le sean aplicables antes de aceptar este contrato. En caso de tener dudas respecto de la licitud conforme con las leyes aplicables en su jurisdicción, el CLIENTE deberá obtener previamente asesoramiento legal.

Las personas nacionales de determinados países, como son, a título enunciativo y no exhaustivo, Israel, Estonia, Chipre, Bulgaria, Hong Kong, Estados Unidos o Turquía, no pueden concurrir a la oferta de servicios o productos de la EMPRESA.

La EMPRESA se reserva el derecho de revisar periódicamente y a discreción la lista de países de los cuales no puede aceptar clientes.

Los servicios y contenidos ofrecidos en el Portal pueden figurar en diferentes lenguas e idiomas. En el caso de contradicción entre las condiciones de uso y resto de textos legales realizados en otras lenguas, prevalecerá la versión en castellano.

#### 14. POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Con el objeto de garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos de carácter personal del usuario/cliente, se aplicará la presente Política de Privacidad, incluyendo la **información previa** al tratamiento de los datos de las personas participantes en los juegos y apuestas objeto del portal.

##### 14.1 Responsable del fichero y del tratamiento

CODERE ONLINE, S.A.U. será el responsable del fichero.

En cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos de carácter personal que se solicitan en los formularios de registro se incluirán en el fichero de datos personales con la finalidad de prestar el servicio solicitado, dar cumplimiento a la relación contractual establecida con el jugador, gestionar la participación en los juegos y apuestas, así como para llevar a cabo la gestión operativa y comercial de los juegos y apuestas, y también para cumplir con las obligaciones legales derivadas de la actividad, y en su caso, llevar a cabo las actividades promocionales en relación con la misma, siendo responsable del tratamiento CODERE ONLINE, S.A.U.

El usuario/cliente puede ponerse en contacto con el Responsable del Fichero a través del correo electrónico en la siguiente dirección [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com).

El Responsable del Fichero se compromete a tratar los datos de carácter personal del usuario/cliente a los que tenga acceso como consecuencia del uso del Portal, manteniendo la privacidad de sus datos personales, de los juegos y apuestas en los que se participe, del pago de premios, y de las transacciones económicas, ajustándose a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa complementaria.

El Responsable del Fichero podrá revelar los datos de carácter personal y cualquier otra información del usuario/cliente cuando sea requerida por autoridades públicas en el ejercicio de las funciones que mantienen legítimamente atribuidas y conforme a las disposiciones legales que resulten aplicables tanto en materia fiscal como en materia de prevención de blanqueo de capitales, así como en la regulación sectorial de juego y apuestas vigente, y en el resto del ordenamiento jurídico.

Las autoridades competentes tendrán acceso a los datos del jugador en los términos previstos en las leyes, y en particular en la legislación sectorial del juego. El sistema puede ser monitorizado en tiempo real por el órgano administrativo competente en materia de juego y apuestas al incorporar una conexión informática segura y compatible con los sistemas informáticos de los órganos competentes de la Administración Pública

del Estado en materia de tributos y de ordenación y gestión del juego para el control y seguimiento en tiempo real de los juegos y apuestas. Las medidas de seguridad de la conexión garantizan la autenticidad, confidencialidad e integridad en las comunicaciones.

El responsable ha adoptado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias para evitar la alteración, pérdida y el tratamiento o acceso no autorizado a dichos datos, conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de 11 de junio, relativo a medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Los sistemas, elementos o instrumentos técnicos utilizados garantizan la autenticidad y cómputo de las apuestas y de los juegos, la identidad de las personas intervinientes, la confidencialidad y seguridad respecto de los datos de carácter personal recabados y la prohibición de la participación de menores, y de los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil, así como de las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.

Estos procesos incluyen la verificación de la identidad, la mayoría de edad y, en su caso, la inexistencia de las prohibiciones subjetivas mencionadas, mediante una conexión segura con el organismo regulador competente.

Existen mecanismos de trazabilidad sobre el registro de las operaciones de juego y apuestas realizadas, garantizando su integridad y su asociación temporal a fuentes de tiempo fiables, mecanismos de autenticación fuerte ligados a la explotación del sistema informático, dispositivos físicos que garantizan el control de acceso a los componentes del sistema informático solo a personal autorizado y mecanismos que aseguran la confidencialidad e integridad en las comunicaciones con el apostante y entre los componentes del sistema informático.

La participación de los usuarios en juegos y apuestas exigirá un registro previo con aportación de los datos correspondientes de identificación personal y fiscal. El usuario tiene derecho a identificarse de modo seguro mediante el documento nacional de identidad, pasaporte o documento equivalente

Por motivos de cumplimiento y seguridad, el Responsable reserva el derecho de llevar a cabo, en cualquier momento, procesos de revisión y comprobación con las siguientes finalidades: a) validar su identidad, edad, o los datos de registro proporcionados; b) verificar el buen uso de los servicios del portal; c) verificar las transacciones financieras; d) chequear el posible incumplimiento del Contrato de Juego, de las reglas y, en general, de la legislación aplicable. Estos procesos pueden implicar la solicitud de información adicional o documentación adicional. Para facilitar estas revisiones de seguridad, el usuario/cliente se compromete a proporcionar información o documentación que se le pueda solicitar.

Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros, salvo a los proveedores contractualmente vinculados a la prestación de los servicios de juego y apuestas objeto del portal, incluyendo a las entidades bancarias y de medios de pago utilizados para la tramitación de cobros y pagos, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD y concordantes. Los contratos celebrados con los terceros anteriormente referidos, en virtud del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, garantizan que los datos proporcionados serán tratados única y exclusivamente para los fines determinados, explícitos y legítimos para los que son recabados y éstos no serán comunicados a entidades ajenas a la relación contractual con estos terceros. Respecto del pago de premios, por obligación legal, se comunicará el hecho a la Agencia Estatal de Administración Tributaria conforme a la normativa tributaria, cuando así esté establecido. También

se llevará a cabo la comunicación de datos que proceda realizar legalmente con el órgano administrativo competente en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Por motivo de cumplimiento con los requisitos legales en materia de juego, la plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, causa de desconexión o inactividad, así como información del dispositivo desde el que se accede, versiones y otros datos técnicos de acceso (dirección IP, sistema operativo, navegador, etc.).

#### **14.2 Consentimiento informado**

Mediante el acceso al sitio web [codere.es](http://codere.es), o mediante la utilización de los servicios del portal, el usuario/cliente consiente y autoriza expresa e inequívocamente que sus datos de carácter personal sean incorporados por el responsable del tratamiento (CODERE ONLINE, S.A.U.) a su respectivo fichero y tratados de conformidad con los fines establecidos en la Política de Privacidad y, en su caso, en las Condiciones del Servicio.

El usuario/cliente consiente en la utilización de sus datos de contacto para que la EMPRESA contacte por cualquier motivo relacionado con el servicio que presta, excepto si aquél especifica lo contrario. En este caso sólo se contactará por motivos transaccionales o de seguridad y fraude, o por motivos de cumplimiento legal.

CODERE ONLINE, S.A.U. podrá informar a los clientes por teléfono o email sobre promociones especiales y nuevos productos, y les ofrecerá ayuda de manera proactiva, siempre y cuando los clientes no hayan solicitado expresamente no ser contactados de esta manera. El cliente tiene derecho a solicitar no ser contactado para la finalidad comercial o promocional en cualquier momento, sin necesidad de alegar motivo alguno.

Los datos nunca serán usados para finalidades distintas a las mencionadas y serán cancelados cuando dejen de ser necesarios para tal fin.

Cuando el usuario/cliente, facilite una dirección de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica, autoriza expresamente para que dicho medio sea utilizado como canal de comunicación, tanto para dar cumplimiento a la relación contractual para juegos y apuestas que se establezca, como para atender o dar respuesta a su solicitud y/o consulta, en su caso, así como para poderle remitir información comercial y publicitaria relativa a la actividad de la empresa (CODERE ONLINE, S.A.U.) e informarle de cualesquiera otros cambios relevantes, o actualizaciones, que se produzcan en la web.

Una vez exista una relación contractual previa, sólo se enviarán comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de la propia empresa y sobre contenidos similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

El usuario/cliente como destinatario de estos mensajes tiene la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que se le dirijan, y podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad en ese sentido.

Si el usuario/cliente no desea recibir comunicaciones comerciales relativas a la empresa CODERE ONLINE, S.A.U., en cualquier momento podrá notificar su deseo en contra, mediante el envío de una comunicación a la dirección [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com).

#### **14.3 Política de Cookies.**

“Este portal podrá procesar el almacenamiento de cookies con la finalidad de ofrecer el servicio y personalizar la navegación.

Una cookie es un archivo alfanumérico localizado en su navegador, y que permite adaptar la información que se muestra según sus preferencias, tales como el idioma o la región geográfica, etc. Asimismo, podrán servir para personalizar su sesión y hacer que su navegación y acceso resulten más sencillos durante las siguientes visitas. En ningún caso dichas cookies recaban información no necesaria para el servicio o revelan la identidad del usuario, ni pueden leer datos personales de su equipo. Si al usuario/cliente le incomoda el uso de cookies, puede configurar su navegador de forma que se le notifique cuándo se van a recibir cookies y le ofrezca la opción de rechazarlas. Elegir la opción de rechazar cookies afecta a la posibilidad de usar alguna de las funcionalidades y/o los servicios de nuestros sitios web. Solo podemos garantizar el correcto funcionamiento de nuestro sitio web si las cookies son aceptadas.”

#### 14.4 Proceso de Registro

Los datos facilitados por los usuarios/clientes, para su registro conforme a lo regulado en el apartado 2 del Contrato de Juego se incorporarán a un fichero automatizado del Responsable del Fichero, cuyo tratamiento se ajustará a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

En el proceso de alta, se solicitarán los siguientes datos:

- DNI / NIF / NIE
- Nombre y Apellidos
- Fecha de Nacimiento
- Sexo
- Nacionalidad
- Residencia Fiscal
- Correo Electrónico
- Número de Teléfono

La **operativa de acceso al sistema** establecerá la forma de registro de los usuarios y el contenido de los datos a registrar, garantizando, en todo caso, que los menores de edad no pueden participar en los juegos y las apuestas. Asimismo, el sistema garantiza que se deniegue el acceso a aquellas personas que voluntariamente han solicitado al órgano competente en materia de ordenación y gestión del juego que les sea prohibido el citado acceso o cuando así se haya establecido en una resolución judicial.

En relación con el proceso de registro para acceder a servicios de juego y apuestas se informa con carácter obligatorio de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas en los campos del formulario de registro (por ejemplo, la edad, para poder garantizar el cumplimiento de la prohibición de la participación de menores), y de que la consecuencia de la obtención de los datos será la prestación del servicio conforme a la legislación sectorial aplicable, mientras que la consecuencia de la negativa a suministrarlos será la inexistencia de registro válido y, por tanto, la imposibilidad de que exista prestación de servicio.

En su caso, cuando se recabasen datos para finalidades distintas de la prestación de servicios de juegos y apuestas, en cada uno de los formularios específicos en los que se recabasen datos de carácter personal desde el portal, el usuario recibirá del Responsable del Fichero información detallada sobre el tratamiento, su finalidad, el uso de sus datos, del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas, las consecuencias de la negativa a proporcionarlos y, en general, de todas las menciones requeridas por la legislación aplicable en

materia de Protección de Datos de Carácter Personal, las cuales, en todo caso, deberán ser aceptadas expresamente por el usuario.

#### **14.5 Calidad de los datos**

Toda la información facilitada por el usuario deberá ser veraz. El usuario se compromete a mantener los datos proporcionados al Responsable del Fichero debidamente actualizados, siendo responsable de la falta de veracidad, inexactitud, falta de vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

En relación con el proceso de registro, el usuario será responsable de la calidad de los datos facilitados en los formularios.

No es posible que en la solicitud de registro se incluyan datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de quién efectúa la solicitud. En este caso la solicitud será descartada.

Cuando los datos personales sean recabados a través de formularios, será necesario que el usuario facilite, al menos, aquellos marcados como obligatorios. Asimismo, el Usuario deberá garantizar que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, debiendo comunicar cualquier modificación posterior que pudiera tener lugar en los datos facilitados, a fin de garantizar el principio de calidad.

Para dar cumplimiento al artículo 4.3 de la LOPD, en caso de que la información facilitada por el usuario/cliente sufra alguna modificación, éste deberá comunicarlo por escrito a la dirección [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com), indicando como referencia PROTECCIÓN DE DATOS, con la finalidad de mantener actualizados sus datos. El remitente de los datos por la mera remisión de los mismos, otorga el consentimiento para proceder al tratamiento de los datos con la finalidad indicada anteriormente.

#### **14.6 Ejercicios de derechos ARCO**

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos personales, tal y como dispone la Ley Orgánica de Carácter Personal (L.O. 15/1999)

El usuario podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto de sus datos personales, dirigiéndose por escrito al domicilio sito en Alcobendas (Madrid 28108), Avenida de Bruselas 26, indicando la referencia PROTECCIÓN DE DATOS.

Puede ponerse en contacto con nosotros por medio de un correo electrónico dirigido al responsable del fichero CODERE ONLINE, S.A.U. a la siguiente dirección de email: [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com), acreditando su identidad conforme a Derecho.

El ejercicio de estos derechos es personalísimo, por lo que únicamente el usuario podrá ejercer dichos derechos respecto de los datos personales de los que es legítimo titular.

#### **MÁS INFORMACIÓN**

La EMPRESA tiene su sede social y su establecimiento permanente en el lugar señalado en el Antecedente I, correspondiente a la identificación de las partes contratantes, y pone a disposición del CLIENTE y de los usuarios del Portal, direcciones de correo electrónico.

Por favor, para cualquier solicitud de información adicional, sugerencia o propuesta, así como para reclamaciones de cualquier tipo, póngase en contacto con nosotros mediante el correo electrónico [apuestas@codere.com](mailto:apuestas@codere.com) o mediante el formulario de contacto en la página web del Portal.

El cliente dispone de un plazo máximo de tres meses, desde la fecha en que se celebra el hecho objeto de reclamación, para presentar una reclamación relativa a la misma.

La empresa en cuanto reciba la reclamación comunicará con el cliente reclamante acusando recibo de la misma, identificándose debidamente como operador, e informando al Cliente sobre el plazo durante el cual se le comunicará al cliente la decisión tomada al respecto.

Este plazo de resolución será como máximo de un mes, y en todo caso la empresa queda obligada a emitir una contestación por cada reclamación recibida.

El personal de la empresa con el que interactúen los reclamantes se identificará para prestar servicio al cliente reclamante.

La ausencia de reclamación será considerada como conformidad con el estado de cuentas notificado.