

# JUEGO RESPONSABLE ZEBETTING & GAMING ESPAÑA

VERSIÓN DEL 09-08-2023

## 1. Introducción

---

Con el fin de ayudar a los jugadores a mantener el control, los siguientes son algunos principios que se seguirán en el sitio web de ZEBETTING de la siguiente manera:

- Las apuestas son un entretenimiento y de ninguna manera una forma segura de ganar dinero
  - Juegue sólo con el dinero que realmente puede permitirse perder
  - Mantenga un resumen de las sumas de dinero que ha apostado
  - Si necesita ayuda, utilice el límite de depósito diario/semanal/mensual para autorregular sus gastos
  - Si necesita hablar sobre sus problemas de juego, póngase en contacto con una de las organizaciones recomendadas
- 

## 2. ZEBETTING y Juego Responsable

---

ZEBETTING es una empresa comprometida con la gestión del juego responsable. Por ello, si Usted tiene una necesidad de jugar por encima de su propia voluntad de no hacerlo, Usted puede encontrar información y ayuda en el apartado “Juego Responsable” de la plataforma ZEBETTING Zeturf.es/Zebet.es.

El Participante podrá en todo momento solicitar a ZEBETTING que se le impida la participación, mediante bloqueo específico en tal sentido de su Cuenta de Juego, en cualquiera de las apuestas que formen parte de los juegos. Dicha solicitud deberá ser comunicada a ZEBETTING mediante la cuenta de juego del Participante y tendrá carácter inmediato.

La política en materia de juego responsable de ZEBETTING incluye las acciones preventivas contra el juego patológico, las acciones de sensibilización sobre los riesgos asociados al juego excesivo y las medidas para paliar los efectos nocivos del juego. Para ello, ZEBETTING establece mecanismos de control y de detección de cambios en los comportamientos de los jugadores. Una vez identificados por alertas automáticas, el servicio de atención al cliente analiza en detalles el comportamiento de los jugadores y actúa en consecuencia: del correo electrónico recordando los riesgos vinculados al juego excesivo y herramientas de control, hasta la suspensión o el cierre de la cuenta de juego.

Los jugadores pueden contactar el servicio de atención al cliente cada día, de las 10h a las 23h.

ZEBETTING considera que el juego es una actividad divertida, sencilla y transparente para los jugadores. Así es, con seriedad, rigor y profesionalidad que el Grupo se desarrolla internacionalmente a través de sus diferentes sedes, gracias a la confianza depositada en él por sus clientes. Esta confianza se basa en valores comunes que se reflejan en compromisos concretos: (i) Jugar es una actividad de entretenimiento, todo el mundo debería poder empezar y dejar de jugar cuando quiera y (ii) el juego puede y debe ser consumido de manera responsable y de acuerdo con las posibilidades y deseos de todos.

Para permitir que sus jugadores permanezcan en este esquema, se les ofrece en particular a:

- Se establecen a sí mismos barreras (por ejemplo, límites de depósito)
- Conozca en todo momento el historial de sus transacciones, depósitos, retiros, apuestas, ganancias y pérdidas
- No ser destinatarios de ofertas publicitarias y promocionales, si así lo desean
- Cerrar su cuenta de forma voluntaria e instantánea, temporal o permanente

Todo el personal ha sido informado sobre el juego responsable y permanece vigilante en esta área. Los sitios web del grupo no colaboran ni apoyan enlaces con anuncios que ofrezcan préstamos rápidos que puedan obtenerse inmediatamente con la intención de jugar.

Los equipos de publicidad y comercialización velarán por que las operaciones publicitarias y promocionales no alienten a los menores o a los jugadores vulnerables y no proporcionen a los jugadores información engañosa, como una falsa impresión de una posible victoria. Cualquier contenido que pueda explotar las preocupaciones financieras de un individuo o sugerir que el juego es una alternativa al trabajo o una forma de salir de las dificultades financieras queda excluido. Los anuncios del grupo no aparecen en sitios claramente dirigidos a menores y no se distribuye publicidad no solicitada (spam).

Promovemos un uso razonable de nuestros sitios web de apuestas on-line. Apostar es una actividad de ocio y los jugadores deben mantenerlo como un ocio y abstenerse del riesgo de adicción.

ZEBETTING estará a disposición de los jugadores para ayudarles cuando tengan dificultades para mantener el control. Una línea de atención al cliente está disponible los 7 días de la semana, en el idioma del jugador. Los jugadores también pueden chatear con contactos dedicados vía chat o correo electrónico.

ZEBETTING ofrecerá a los jugadores varios medios para mantener el control:

- Límites de depósitos
- Autoexclusión
- Autoprohibición
- Control de acceso de menores de edad
- Control del tiempo de juego
- Test de autoevaluación
- Enlaces a instituciones, asociaciones o centros de ayuda:

<https://juegoresponsable.eu/>

<https://fejar.org/?convenios-y-colabora=juego-responsable>

<http://nocaigas.com/>

<https://www.juegoseguro.es/>

Para tener más información y si se necesita asistencia, el participante puede llamar al número de ayuda puesto a disposición por FEJAR en materia de juego seguro: 900 533 025.

---

### 3. Límites de depósitos

---

Se establecen los siguientes límites a los depósitos que pudiera realizar el Participante en su Cuenta de Juego:

- 600 € en concepto de ingreso máximo diario
- 1.500 € en concepto de ingreso máximo semanal
- 3.000 € en concepto de ingreso máximo mensual

A los efectos anteriores, se entenderá por “día” al día natural comprendido entre las 00:00 horas y las 24:00

horas; por “semana”, a la comprendida entre las 00:00 horas del lunes y las 24:00 horas del domingo; y por “mes”, al comprendido entre las 00:00 horas del día 1 y las 24:00 horas del último día del mes que se trate.

Los límites anteriores quedan sujetos a eventuales modificaciones legislativas o regulatorias que pudieren obligar a ZEBETTING a su revisión en el futuro.

Sin perjuicio de lo anterior, el Participante podrá solicitar a ZEBETTING el establecimiento de límites económicos inferiores a los establecidos con carácter general, a través del formulario habilitado a tal efecto en la plataforma ZEBETTING o mediante llamada telefónica al número 937 37 00 84 en horario de atención al Participante. Dicha solicitud tendrá efectos inmediatos.

Asimismo, el Participante podrá solicitar de forma expresa e individualizada, el incremento de los importes máximos de depósito por encima de los recogidos con carácter general o la supresión de los mismos, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- La persona jugadora supere las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro que al efecto haya establecido la autoridad encargada de la regulación del juego. Las pruebas de prevención se encuentran al final de este documento
- La persona no haya incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses a partir del análisis histórico que los operadores de juego realicen con motivo de la solicitud
- Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores
- No podrá solicitarse un aumento en los límites establecidos por el participante si no han transcurrido tres meses desde la última solicitud de aumento de dichos límites

---

## 4. Autoexclusión

---

Además, el participante podrá solicitar su autoexclusión de tres formas diferentes, mediante su cuenta de juego.

Autoexclusión temporal: el participante puede autoexcluirse por una duración de hasta seis meses. La cuenta se reactivará automáticamente en la fecha de vencimiento.

Autoexclusión por un tiempo indefinido: el participante será excluido por una duración de seis meses como mínimo. Tras los seis meses, puede solicitar que se acabe esta autoexclusión, comunicándose con el servicio de atención al cliente.

Autoexclusión definitiva: la cuenta de juego del participante se cierre de manera definitiva y no podrá registrarse de nuevo durante 3 años.

ZEBETTING tendrá implementadas medidas para asegurarse de que tan pronto como el jugador procese su solicitud de autoexclusión no pueda acceder a su cuenta o realizar ninguna apuesta hasta que haya transcurrido el período de autoexclusión. La persona autoexcluida tampoco podrá recibir ningún tipo de comunicaciones comerciales.

---

## 5. Autoprohibición

---

Asimismo, ZEBETTING pondrá a disposición del jugador un enlace directo con el Registro General de interdicciones del Acceso al Juego: <https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>.

Cuando un jugador se inscribe en el Registro General de interdicciones del Acceso al Juego, no podrá acceder a ninguno de las plataformas de juego que tienen licencias otorgadas por la DGOJ.

El registro es por tiempo indefinido, pero se puede solicitar su cancelación transcurridos 6 meses.

---

## 6. Menores de edad

---

No se permite el registro de menores de 18 años motivo por el cual el propio formulario de registro no deja registrar una fecha de nacimiento que indique que dicha persona es menor. Durante el proceso de registro, se pide a los jugadores que prueben su identidad y su edad.

Asimismo, se solicitará un documento de identidad antes de realizar ningún pago ganador y éste no se realizará a menos que esta información sea válida. Todas las transacciones realizadas por menores de edad serán canceladas sea cual sea el resultado de sus apuestas. Su cuenta será cerrada y el usuario excluido.

ZEBETTING recomienda a los padres o jugadores que conviven con menores de edad controlar el acceso a los ordenadores de la familia por dichos menores con distintas herramientas que hay disponibles al efecto.

---

## 7. Control del tiempo de juego

---

Los jugadores dispondrán, en la plataforma de juego de ZEBETTING de los medios para ayudarles a controlar el tiempo que pasan jugando. En este sentido, se mostrará un reloj con la hora actual de la plataforma y se indicará el tiempo de sesión transcurrido.

---

## 8. Test de autoevaluación

---

El contenido de este test viene indicado por la Resolución de 16 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, se establece el test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego y es el que se encuentra en la página siguiente:

1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar? (Sí/No)
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado? (Sí/No)
3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego? (Sí/No)
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad? (Sí/No)
5. ¿Juega para evadirse de algún problema? (Sí/No)
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido? (Sí/No)
7. ¿Cree usted que tiene algún problema con el juego? (Sí/No)

8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo? (Sí/No)
  9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego? (Sí/No)
  10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego? (Sí/No)
-