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, disponiendo de las siguientes licencias:

- Licencia General para el desarrollo y explotación de la modalidad de juego "apuestas" (22511/GNA86346038/SGR).
- Licencia General para el desarrollo y explotación de la modalidad de juego "otros juegos" (22311/GO/A86346038/SGR).
- Licencia General para el desarrollo y explotación de la modalidad de juego "concursos" (22411/GC/A86346038/SGR)
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "apuestas deportivas de contrapartida" (ADC/2014/001).
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "apuestas hípicas de contrapartida" (AHC/2014/002, 223-11/GO/ A86346038/SGR).
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "black Jack" (BLJ/2016/007).
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "máquinas de azar" (MAZ/2015/032).
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "otras apuestas de contrapartida" (AOC/2014/002).
- Licencia Singular para el desarrollo y explotación del tipo de juego de "ruleta" (RLT/2016/009).

Las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace, donde figurarán además todas las actualizaciones posteriores:

https://www.ordenacionjuego.es/operadores-juego/operadores-licencia/operadores/codere-online-sau

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 deportivas de contrapartida, apuestas hípicas de contrapartida, otras apuestas de contrapartida, black Jack, máquinas de azar, ruleta, es suscrito, de una parte, por la entidad "CODERE ONLINE S.A.U", inscrita en el Registro Mercantil de Melilla, al Tomo 111, Libro 0, Folio 131, Sección 8, Hoja ML2572, Inscripción 1ª; con C.I.F Nº A-86346038, y con domicilio social en calle Pedro Navarro, nº 9, 52006 Melilla; 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 conoce y asume expresamente que la EMPRESA recogerá y tratará los datos personales que se le solicitan, de conformidad con las finalidades y bajo las condiciones que se detallan en la Política de Protección de datos.

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 veracidad 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 funcionaros 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 incursos en cualquier prohibición subjetiva.

3. VERIFICACIÓN DE DATOS

3.1 Verificación de datos de titulares de documento nacional de identidad (DNI) o número de identificación de extranjeros (NIE)

En los casos en los que el solicitante pueda aportar en su proceso de registro el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE), la EMPRESA deberá:

a) Comprobar los datos de identidad que figuren en sus registros de usuario, bien a través del Sistema de Verificación de Identidad de los participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego, bien a través de otros sistemas o medios de verificación alternativos.

b) Verificar documentalmente los datos aportados por el participante.

El CLIENTE residente deberá abstenerse de registrarse como usuario no residente, adoptando la EMPRESA las medidas a su alcance para evitar dicho registro.

La activación de los registros de usuario en los que el solicitante sea residente en España o hubiera aportado el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE), requiere la previa verificación de los datos del mismo en los términos previstos en los apartados a) y b) anteriores, y la comprobación de que no figura inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

La EMPRESA procederá de la siguiente manera:

a) Los usuarios cuya identidad no haya sido validada en el Servicio de Verificación de Identidad de los participantes de la DGOJ ni en ningún otro servicio de verificación de identidad, no podrán jugar, ni hacer depósitos o retiradas.

b) Los usuarios correctamente identificados a través de cualquier sistema de verificación de identidad y que estén pendientes de verificación documental podrán depositar, hasta un límite conjunto de 150 euros, y participar en los juegos, pero no podrán retirar los premios ni el saldo, cualquiera que sea su importe o naturaleza. El estado de estos usuarios tendrá la consideración de pendiente de verificación documental.

c) Los usuarios correctamente identificados mediante verificación documental podrán depositar, participar en los juegos y hacer retiradas. El estado de estos usuarios tendrá la consideración de activo.

En los supuestos de funcionamiento incorrecto del Sistema de Verificación de Identidad de los participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego, ésta garantizará la verificación de los datos en el plazo de tres días desde que se formulará la consulta del operador.

La verificación documental será realizada en el plazo máximo de un mes desde la solicitud del registro.

Para el proceso de verificación documental la EMPRESA solicitará y validará, mediante una herramienta de reconocida solvencia, la documentación que sea necesaria para verificar que la identidad del participante en un juego coincide con los datos de identidad comprobados, debiendo aportar el CLIENTE una copia por las dos caras del documento nacional de identidad (DNI) o del número de identificación de extranjeros (NIE), cuya numeración hubiera 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.

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.

La EMPRESA realizará durante el primer mes desde la solicitud 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.

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 aceptará dichos documentos como válidos. En dicho supuesto, la EMPRESA bloqueará 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 los usuarios que faciliten datos personales falsos de la participación en los Servicios de Juego ofrecidos y procederá a denegarles el pago de ganancias.

3.2. Verificación de datos de usuarios no residentes en España

En los supuestos en los que el solicitante, en su proceso de registro, se identifique como no residente en España y no aporte el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE), la verificación y comprobación de los datos, será llevada a cabo por la EMPRESA mediante el sistema de verificación documental realizado mediante una herramienta de reconocida solvencia, en el plazo de un mes contado desde que se haya completado el proceso de registro.

A los efectos de verificación, el solicitante no residente en España podrá aportar el documento nacional de identidad emitido por el país de la Unión Europea del que sea nacional, o el pasaporte de su país, en caso contrario.

Dicha verificación será condición imprescindible para que el CLIENTE pueda realizar cualquier actuación sobre la cuenta.

La EMPRESA realizará durante el primer mes desde la solicitud 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.

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.

Sin perjuicio de que el contenido completo de las normas de organización y funcionamiento de las apuestas y de los juegos se encuentre publicado en el sitio Web de la EMPRESA, a continuación se incluye el siguiente resumen de las mismas:

Apuestas

La EMPRESA ofrece apuestas de contrapartida, que son aquellas en las que el CLIENTE apuesta contra la empresa autorizada, con el objetivo de obtener un premio que se determinará multiplicando el importe apostado por el multiplicador validado previamente por la EMPRESA. Las apuestas consisten en pronosticar el resultado de un evento

generalmente deportivo pero también de otro carácter. Las apuestas pueden ser al resultado final o a cualquier acontecimiento que suceda durante el evento. Las cuotas (o el precio) son establecidas por la empresa dependiendo de las probabilidades de que suceda un acontecimiento según su criterio.

Estas normas de organización y funcionamiento de las apuestas pueden ser consultadas en el siguiente enlace: "https://www.codere.es/ayuda/reglas-particulares"

Ruleta

El objetivo al jugar a la ruleta es conseguir que la bola se detenga en el número al que el jugador ha apostado. Para ello -en la ruleta en vivo o física- se lanza la bola a rodar por una ranura de la ruleta y, al ralentizarse, cae en la zona en la que están las celdillas con los números.

A la hora de apostar, en la interfaz del juego el jugador tendrá ante sí el tapete de la mesa con las ilustraciones en las que se enmarcan los números. El jugador puede apostar a un solo número, a varios escogidos por él, o a un grupo predeterminado por las reglas del juego y accesible desde el propio juego, de esta forma se pueden conocer las diferentes características de cada variante de las ruletas de la EMPRESA.

Para empezar, el jugador debe decidir cuál va a ser su apuesta. Para ello tan solo tiene que elegir un valor y número de monedas y situarlas en el tapete sobre aquél número, grupo de números, pares, impares, rojos, negros, etc., a los que quieras apostar.

Black Jack

El objetivo al jugar al Black Jack consiste en sumar un valor lo más próximo a 21 pero sin pasarse. Se juega con una o más barajas y cada jugador de la mesa juega únicamente contra el crupier, intentando conseguir una mejor jugada que éste. El crupier está sujeto a reglas fijas que le impiden tomar decisiones sobre el juego.

Desde cada juego de Black Jack podrás el jugador conocer las reglas específicas de cada juego.

Máquinas de azar

El objetivo es obtener una combinación de signos o representaciones graficas que de conformidad con las reglas particulares de cada juego determine la existencia de un premio.

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 y limitación de depósitos.

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

Los límites diarios, semanales y mensuales de depósitos establecidos con carácter general por la normativa vigente son los siguientes, los cuales podrán verse modificados por disposiciones normativas posteriores:

- **600 €** al día (desde las 00:00 a las 24:00).
- **1.500 €** a la semana (desde el lunes a las 00:00 hasta el domingo a las 24:00).
- **3.000 €** al mes (desde el primer día del mes a las 00:00 hasta el último día del mes a las 24:00).

El CLIENTE tiene la posibilidad de establecer voluntariamente límites a sus depósitos, por importes inferiores a los establecidos con carácter general. El CLIENTE podrá realizar su solicitud de forma expresa e individualizada. Las peticiones deberán ser satisfechas de forma inmediata por la EMPRESA.

El CLIENTE, de forma expresa e individualizada, podrá solicitar a la EMPRESA el incremento de los límites de depósito por encima de los establecidos con carácter general o la desaparición de cualquier límite de depósito que tenga previamente establecido. Estas peticiones podrán ser atendidas por La EMPRESA cuando se cumplan los siguientes requisitos, acumuladamente:

1. El CLIENTE deberá superar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego responsable (test de autoevaluación), que al efecto haya establecido la DGOJ.

2. El CLIENTE no haya incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses a partir del análisis histórico que, con motivo de la solicitud, LA EMPRESA realice sobre la trayectoria de aquel, con base en los criterios que al efecto establezca la autoridad encargada de la regulación del juego y que estarán relacionados, al menos, con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas del juego. En ausencia de dichos criterios, LA EMPRESA aplicará sus propios mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo de sus participantes, de conformidad con la normativa aplicable en materia de juego responsable.

Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días, a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores.

3. EL CLIENTE no podrá solicitar un aumento de límites, por encima de los límites de carácter general ni podrá solicitar la eliminación de los límites de depósito, si no han transcurrido tres meses desde la última vez que el CLIENTE realizó una modificación de los límites por encima de los límites de carácter general.

El Cliente no podrá recibir ningún tipo de promoción personalizada en los 30 días siguientes a aquel en que esos nuevos límites económicos hayan entrado en vigor.

Durante ese periodo, los jugadores podrán seguir utilizando aquellos bonos o promociones que hubieran sido concedidos con anterioridad a la entrada en vigor de esos nuevos límites.

Cuando, de conformidad con la normativa actual y las políticas de juego responsable de la EMPRESA, el Cliente pase a ser considerado como participante con comportamiento de juego intensivo, el Cliente no podrá servirse de tarjetas de crédito para la realización de depósitos en su cuenta de jugador. Dicha medida será efectiva dentro de los tres primeros días de la semana siguiente a aquélla en la que hubiera pasado a ser considerado como participante con comportamiento de juego intensivo. A tal efecto, la EMPRESA notificará al Cliente dicho cambio en su categorización como jugador cuando la misma haya sido decidida.

Cuando, de conformidad con la normativa actual y las políticas de juego responsable de la EMPRESA, el Cliente pase a ser considerado como participante con comportamiento de juego de riesgo, el Cliente sólo podrá utilizar medios de pago nominativos y de su titularidad para la realización de depósitos en su cuenta de jugador. Dicha medida será efectiva dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que hubiera pasado a ser considerado como participante con

comportamiento de juego de riesgo. A tal efecto, la EMPRESA notificará al Cliente dicho cambio en su categorización como jugador de forma inmediata a la adopción de su nueva categorización.

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 de conformidad con las reglas y normativa específica de cada juego en el tiempo y forma establecidos.

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. El CLIENTE podrá conocer en todo momento, el importe jugado o apostado, los premios obtenidos y el saldo de su cuenta.

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.

4.12. Como parte del servicio prestado, la EMPRESA podrá darle acceso a informaciones y contenidos diversos (por ejemplo, marcadores en vivo o “Livescores”, resultados, transmisiones de vídeo, etc.) a través de su sitio Web o sitios Web de terceros que contengan dicha información.

Puede darse el caso que dicha información o contenidos contengan fallos o información incorrecta (incluyendo, entre otros, errores en las cuotas publicadas, errores en la aceptación y/o liquidación de apuestas o fallos de funcionamiento en cualquiera de nuestros juegos o software) (en adelante, individualmente, el “Error” y conjuntamente, los “Errores”). La EMPRESA no asume responsabilidad alguna relativa a los Errores y se reserva el derecho de corregir, eventualmente a posteriori, los mismos y de anular las apuestas realizadas que se hayan visto afectadas por cualquiera de dichos Errores, así como de las ganancias obtenidas de no haberse producido el Error. Estas correcciones se harán conforme a lo expuesto en las normas de organización y funcionamiento de las apuestas

Si el CLIENTE cobra alguna ganancia derivada de cualquier Error, la EMPRESA podrá deducir la cantidad aplicable de su cuenta de jugador. En caso de no ser suficiente, el CLIENTE se compromete a devolver el importe restante sin demora. La EMPRESA se compromete a resolver cualquier Error con el mínimo impacto posible para el jugador, devolviendo los importes apostados en cualquier apuesta afectada por un Error.

4.13. El CLIENTE se compromete a informar a la EMPRESA de cualquier error del que tenga constancia tan pronto le sea posible.

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 Protección de Datos.

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 de la EMPRESA, 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, bajo motivación razonable, podrá suspender cautelarmente al CLIENTE en caso de que existan indicios de comportamiento colusorio, fraudulento, de operativa inusual o sospechosa o de haber permitido la utilización de su registro de usuario a terceros. Dicha suspensión se mantendrá hasta que se verifiquen los hechos en un plazo razonable. Una vez contrastados y finalizadas las investigaciones pertinentes, si se determinara que existen elementos suficientes para considerar probado que el participante ha incurrido en fraude, colusión o puesta a disposición de terceros de su cuenta personal, el contrato podrá ser resuelto y este hecho, junto con la información recabada, será comunicado 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 Protección de Datos, 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. 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 de 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 de su cuenta contactando a nuestro servicio de atención al cliente.

Para que el cierre de cuenta pueda efectuarse, el CLIENTE no puede tener apuestas pendientes de resolución ni saldo disponible en su cuenta de juego.

LA EMPRESA ofrecerá al CLIENTE la posibilidad de restringir la opción de depositar y jugar hasta que el proceso de cierre pueda completarse.

En caso de que el CLIENTE tenga apuestas pendientes de resolución en su cuenta de juego, el CLIENTE deberá esperar a que se resuelvan.

En caso de que el CLIENTE tenga saldo disponible en su cuenta de juego, el CLIENTE deberá proceder previamente a su retirada.

Si la EMPRESA no puede efectuar el cierre de cuenta porque el CLIENTE no cumple con las condiciones anteriores, el CLIENTE deberá contactar con la EMPRESA una vez que haya cumplido ambas condiciones.

El cierre de cuenta es irreversible. Por consiguiente, en el momento en el que el cierre de cuenta se haga efectivo a solicitud del cliente, la cuenta no podrá ser reabierta y el CLIENTE deberá registrarse nuevamente, si así lo desea, una vez transcurrido el plazo de 90 días.

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 cerrará la cuenta. En caso de que el cliente quisiera reanudar su actividad, el CLIENTE deberá registrarse nuevamente.

Se entiende que el registro de usuario permanece inactivo cuando no realiza ninguna apuesta o jugada a alguna de las modalidades de juego ofertadas, o ningún depósito o retirada de saldo. A los dos años de inactividad se procederá a cobrar una cuota de 2 euros mensuales al titular de la cuenta inactiva, durante el período que el usuario mantenga dicha cuenta inactiva, cesándose en el cobro de la cuota en cuanto la cuenta se reactive. Cuando el saldo de la cuenta llegue a cero se dejará de cobrar la citada cuota, pero no conllevará la cancelación de la cuenta ni la resolución del contrato. Dicha cuota no se aplicará a los jugadores autoexcluidos, ni a los que se encuentren inscritos en el Registro General de interdicciones de acceso al juego. Antes de proceder al cargo de la primera y cada una de las sucesivas cuotas mensuales, y con una antelación de 5 días naturales, la EMPRESA informará por e-mail al CLIENTE de que va a proceder al cargo

de la cuota, así como de las alternativas de que dispone para evitar ese cargo, sin que dicha comunicación pueda incluir información promocional.

9. JUEGO RESPONSABLE

Codere Online, S.A.U., como empresa dedicada a la oferta de juegos y apuestas on-line, se encuentra fuertemente comprometida con la responsabilidad social que su actividad conlleva. Su objetivo es proporcionar un entorno de entretenimiento adecuado, seguro y alejado de comportamientos perjudiciales y compulsivos que puedan convertir la diversión y el ocio en problemas relacionados con el juego.

El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual **el valor de lo jugado no supere nunca lo que el individuo se pueda permitir**.

El jugador responsable:

1. El jugador responsable juega para divertirse y entretenerse, no para ganar dinero. Sabe que puede tener suerte y ganar, pero que también puede perder.
2. Jugar responsablemente significa tomar decisiones basadas en hechos, manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que quiere gastar.
3. Jugando responsablemente, hace que la actividad del juego sea una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño a sí mismo, familia y/o amigos.

Como jugar con responsabilidad:

1. Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.
2. No persigas o intentes recuperar las pérdidas.
3. Juega para divertirte, disfruta al ganar pero considera que también puedes perder.
4. No pidas dinero prestado para jugar.
5. Juega solo el dinero que hayas decidido destinar a la diversión. No utilices nunca el dinero que destines habitualmente a tus gastos fijos, como comida, transporte, etc.
6. En tiempo de crisis emocional disminuye el autocontrol: evita jugar en esos momentos.
7. No permitas que el juego afecte a tus relaciones con la familia y amigos.
8. Establece un límite de tiempo y de dinero para jugar.
9. El único juego medido es el juego divertido.

En la web de LA EMPRESA, se informa del tiempo que el jugador lleva navegando, incluso cuando se inicia sesión se informa del momento en que el participante se conectó por última vez.

Los **menores** de edad tienen **prohibido** el acceso a los juegos de azar. Para ayudar a la prevención de posibles conductas de riesgo, se adoptan las medidas que se detallan a continuación:

Se requiere la fecha de nacimiento para comprobar que el usuario es mayor de 18 años. La identificación se coteja con la información que proporciona la Dirección General de la Policía con el objetivo de verificar los datos y asegurar esa mayoría de edad (casos en que se proporcione DNI o NIE). Adicionalmente, LA EMPRESA informa en su página de inicio de la prohibición de jugar a los menores, utilizando el logotipo que la DGOJ pone a su disposición.

Además, LA EMPRESA ofrece la posibilidad de **autoexcluirse concretamente en el portal de apuestas de la EMPRESA** o de autoprohibirse **para todos los operadores de juego online**. En este último caso, con realizar la petición de inscripción en el Registro General de Interdicción de Acceso al Juego RGIAJ, rellenando un formulario y presentándolo electrónicamente en la sede electrónica de la DGOJ o en cualquier registro de las Administraciones Públicas (adjuntando en este caso la fotocopia del DNI).

En el momento del registro se limita el importe de los depósitos por defecto tal y como se indica en la sección "4.5. Prohibición de crédito y limitación de depósitos". Asimismo, en caso de que, de conformidad con la normativa aplicable y las políticas de juego responsable de LA EMPRESA, el Cliente pase a ser considerado como un jugador con comportamiento de juego intensivo o de riesgo, se aplicarán las medidas descritas respectivamente en la sección "4.5 Prohibición de crédito y limitación de depósitos".

LA EMPRESA con el fin de detectar si el CLIENTE ha desarrollado un comportamiento de riesgo, y sin perjuicio de otras posibles medidas adoptadas en el marco de la responsabilidad social corporativa de Codere, establecerá mecanismos y protocolos que permitan detectar los comportamientos de riesgo. Se tendrán en cuenta a estos efectos criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o los depósitos, sin perjuicio de otros elementos cuantitativos o cualitativos que puedan asimismo resultar relevantes de acuerdo con la mecánica de los distintos juegos o con la experiencia de Codere.

Si LA EMPRESA detectase que el CLIENTE tiene un comportamiento de riesgo, lo pondrá en su conocimiento mediante correo electrónico o medio equivalente, y, además, pondrá en marcha las medidas de restricción de emisión de comunicaciones comerciales establecidas en la normativa de juego.

El mensaje contendrá información relativa a las participaciones y gasto de la persona en el período reciente que determine el operador y a la posible existencia, en su caso, de cambios en los patrones de conducta de juego o de gasto del CLIENTE, así como recomendaciones de, acceder a la zona de juego seguro, cumplimentar el test de autoevaluación, y consultar las herramientas de control de actividad de juego y gasto existente, incluyendo la autoexclusión y la autoprohibición. Asimismo, el mensaje describirá las medidas que se empiecen a aplicar respecto a la realización de depósitos, según se indican en la sección "4.5. Prohibición de crédito y limitación de depósitos".

Máquinas de Azar y otros juegos

En las máquinas de azar y otros juegos (excluyendo las apuestas) el jugador deberá configurar previamente de forma expresa y cada vez que acceda a cualquiera de dichos juegos a una nueva sesión:

-El gasto máximo que el jugador quiera realizar (se cerrará la sesión cuando se llegue al límite de sesión).

La cantidad de dinero que el jugador puede dedicar a la participación en tales juegos **no podrá exceder del importe de su saldo**, en el momento en que se inicie la sesión en cuestión, incrementado en el importe de los premios en su caso obtenidos en dicha sesión.

-El tiempo máximo de sesión (con cierre automático de sesión si expira y posibilidad de reabrirla).

El jugador también podrá configurar un periodo de autoexclusión a futuras sesiones.

Se avisa al jugador de la proximidad del cumplimiento del límite temporal o económico fijado, con el fin de que se realice un cierre ordenado.

Se avisa por juego reiterativo al jugador (si se vuelve a conectar durante los 60 minutos siguientes a que se finalice la sesión anterior),

Se proporciona al jugador una visión en cada momento del resultado de cada partida.

En cuanto a la duración de la partida de máquinas de azar es de 3 segundos mínimo.

Si los juegos de máquinas de azar se juegan en modo automático, la partida se iniciará una vez configurada dicha forma de juego, con un máximo de 100 partidas.

Los botes progresivos en máquinas de azar serán financiados totalmente por las participaciones en el juego.

En ningún caso LA EMPRESA, ofrecerá en los juegos de máquinas de azar botes garantizados, entendiendo por tales aquéllos que tienen su origen en todo o en parte en los fondos propios de la EMPRESA o que procedan de fuentes diferentes a las participaciones en el juego.

Durante la sesión de juego, el Cliente recibirá, al menos una vez cada 60 minutos, mensajes informativos periódicos de lectura obligatoria para poder continuar jugando. Estos mensajes contendrán información objetiva relativa a su conducta de juego durante la sesión, incluyendo, por ejemplo, el tiempo jugado, las cantidades apostadas o las pérdidas netas producidas.

Apuestas deportivas de contrapartida y Otras apuestas de contrapartida

Con carácter general, la cantidad de dinero que un mismo participante puede dedicar a su participación en apuestas de contrapartida en directo no podrá exceder del importe del saldo que el participante tenga en su cuenta de juego en el momento en que se inicie el evento sobre en el que se realizarán las apuestas.

En los casos en los que, una vez iniciado el evento sobre el que realizar apuestas, el participante se registre como usuario, se entenderá que el importe del saldo de la cuenta de juego es cero a los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior.

Si durante el transcurso del evento en que se estén realizando apuestas, el participante ingresase en su cuenta de juego alguna cantidad adicional, proveniente exclusivamente de los premios ganados como consecuencia de las apuestas realizadas en directo sobre ese evento, este importe ingresado podrá dedicarse también a la realización de nuevas apuestas en directo en ese mismo evento.

En el caso de que se realicen otras apuestas de contrapartida en directo en dos o más eventos que se celebren simultáneamente, el límite de las cantidades que se puede dedicar a las apuestas será el importe del saldo que se tenga disponible en la cuenta de juego en el momento de realizar las correspondientes apuestas, como consecuencia de lo establecido en los dos párrafos anteriores.

No se podrá incluir en el programa de eventos aquéllos que sean protagonizados exclusiva o mayoritariamente por menores de edad.

Apuestas Hípicas de contrapartida

No se podrá incluir en el programa de eventos aquéllos que sean protagonizados exclusiva o mayoritariamente por menores de edad.

10. CONDUCTA DE LA EMPRESA Y RESPONSABILIDAD

10.1. 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 Protección de Datos) ha cambiado.

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

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

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Limitación de la responsabilidad. La EMPRESA no es responsable en caso de que se produzcan interrupciones del servicio, demoras, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas debidas a la actuación dolosa y culposa del CLIENTE y/o tengan por origen causas de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el artículo 1105 del Código Civil.

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.

10.5. En el supuesto concreto de que existan discrepancias respecto al contenido exacto de la apuesta, jugada o pronóstico, El CLIENTE y la EMPRESA aceptarán como definitivo el registro de operaciones de juego y transacciones económicas que hayan sido capturados conforme a la normativa de juego en el Sistema de Control Interno de la EMPRESA. Todo ello sin perjuicio de la facultad del CLIENTE de acudir a alguno de los mecanismos de resolución de litigios disponibles, legal o contractualmente, para protección de sus derechos e intereses legítimos frente a las decisiones de la EMPRESA.

11. 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. Además, el CLIENTE podrá acceder al contenido de las condiciones generales de las actividades de promoción de la EMPRESA, directamente a través del siguiente vínculo: https://www.codere.es/Paginas/promotionsHistory.aspx

Estas condiciones generales de las actividades de promoción serán accesibles para el CLIENTE también al finalizar el período de vigencia de la promoción, durante el plazo establecido en la reglamentación de los juegos para la presentación de reclamaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá recibir mediante e-mail, comunicaciones de campañas promocionales personalizadas, siempre y cuando hubiera prestado su consentimiento expreso para ello.

En cualquier caso el tratamiento de datos personales derivado de la participación en la campaña promocional por parte del CLIENTE se llevará a cabo conforme a los términos previstos en la Política de Protección de Datos Personales. Cada

campaña promocional concreta deberá ser aceptada por el cliente. 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 no podrán ser cobrados sin que haya actividad de juego relacionada con los mismos.

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.

La EMPRESA se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de cualquier promoción o finalizarla en cualquier momento que considere oportuno por causa justificada.

12. COBROS

El CLIENTE podrá cobrar en cualquier momento la totalidad o una parte del saldo de su cuenta, y podrá requerir a la EMPRESA para que le transfiera, por los siguientes modos de pago, y sin coste adicional alguno, el saldo de su cuenta de juego y el de los premios obtenidos, los cuales podrán ser ampliados o reducidos, en función de los acuerdos que la EMPRESA alcance con los distintos proveedores de servicios de pago.

LA EMPRESA ofrece la posibilidad al CLIENTE de realizar el cobro a través de varios medios de pago. El CLIENTE puede comprobar los medios de pago disponibles y las condiciones bajo las cuales podrán utilizarse, a través del siguiente link: “ https://www.codere.es/ayuda” en las secciones de depósitos y cobros. Los métodos de pago se detallan a continuación:

- Transferencia bancaria: El jugador ha de aportar con carácter obligatorio un justificante bancario de la cuenta de la que sea titular, en el que figure el IBAN, nombre, dos apellidos y número personal de documento de identidad oficial.
- Paypal: El jugador ha de aportar un justificante de titularidad en el que figure obligatoriamente su nombre y dos apellidos, o en el supuesto de que sólo figure un apellido, deberá aportar el ID del vendedor, el número de teléfono, la dirección o cualquier otro dato adicional que permita confirmar su identidad. Sólo se podrá cobrar a través de la misma cuenta Paypal con la que se hubiera procedido al depósito.
- Skrill: El jugador ha de aportar un justificante de titularidad en el que figure obligatoriamente su nombre y dos apellidos, o en el supuesto de que sólo figure un apellido, deberá aportar el ID del vendedor, el número de teléfono, la dirección o cualquier otro dato adicional que permita confirmar su identidad. Sólo se podrá cobrar a través de la misma cuenta Skrill con la que se hubiera procedido al depósito.
- Neteller: El jugador ha de aportar un justificante de titularidad en el que figure obligatoriamente su nombre y dos apellidos, o en el supuesto de que sólo figure un apellido, deberá aportar el ID del vendedor, el número de teléfono,

la dirección o cualquier otro dato adicional que permita confirmar su identidad. Sólo se podrá cobrar a través de la misma cuenta Neteller con la que se hubiera procedido al depósito.

- Cobro en establecimiento de juego de la red Codere: El jugador deberá estar verificado y tener habilitado el cobro en el establecimiento. El jugador deberá realizar el cobro en un plazo máximo de 72 horas desde la solicitud, transcurridos los cuales la solicitud de cobro quedará sin efecto.
- Cobro a través de tarjeta Codere nominativa: El jugador deberá estar verificado y no tener prohibida la acción "Cobro tarjeta en tarjeta Codere".
- Se garantiza la posibilidad de realizar al menos una retirada al día a través de uno de los medios de pago utilizados por el CLIENTE para la realización de sus depósitos, siempre que permita la trazabilidad y no sea anónimo. En caso contrario, para la retirada deberá utilizarse un medio de pago trazable y verificado.
- En cualquier caso, para poder realizar cualquier cobro, el usuario deberá estar verificado, realizándose un estudio del jugador por el departamento de fraude de la EMPRESA, sobre su actividad de juego, sospecha de fraude, etc.

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.

La EMPRESA no admitirá ninguna solicitud de cancelación de órdenes de pago, excepto en el caso de error manifiesto en la información de destino del pago.

Para poder cobrar los fondos, el CLIENTE como mínimo tiene que haber realizado una apuesta en el Portal (salvo inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego - RGIAJ-). En caso de que se solicite un cobro sin haber realizado una apuesta o su actividad no sea coherente con los fondos depositados, 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.

13. DURACIÓN DEL CONTRATO Y RESCISIÓN

El presente contrato tiene duración indefinida.

El CLIENTE puede terminar 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. En este caso, una vez terminado el contrato, EL CLIENTE no podrá volver a registrarse hasta que hayan pasado 90 días.

Del mismo modo, la EMPRESA podrá terminar el contrato, y en consecuencia, cerrar la cuenta de juego del CLIENTE, en cualquier momento, y con un preaviso de 10 días. En este caso, una vez terminado el contrato EL CLIENTE no podrá volver a registrarse.

Pasados los 10 días del preaviso, si la cuenta de juego se encuentra sin apuestas pendientes de resolución será cerrada definitivamente. En caso de tener apuestas pendientes de resolución, el CLIENTE podrá optar por cancelar las apuestas y que se devuelva el importe apostado a su saldo o, alternativamente, esperar a la resolución de las mismas. Para las

apuestas realizadas tras el envío del preaviso y que se resuelvan pasados esos 10 días no se ofrecerá la posibilidad de cancelación.

Mientras las apuestas estén pendientes de resolución, el CLIENTE podrá acceder a su cuenta de juego, exclusivamente, para retirar su saldo y, en su caso, verificarse documentalmente para tal fin. No será posible ni realizar depósitos ni realizar apuestas deportivas o de casino.

Una vez cerrada definitivamente la cuenta de juego, en caso de seguir habiendo saldo, para retirarlo será necesario ponerse en contacto con dataprotection@codereonline.com.

Para retirar el saldo, es necesario que la cuenta esté verificada documentalmente y que el método de cobro seleccionado esté habilitado. En algunos casos, como las transferencias bancarias, también se requiere la verificación del método de pago.

14. AUTOEXCLUSIÓN

Conforme a lo establecido en la normativa vigente, la EMPRESA ofrece al CLIENTE, la posibilidad de optar por la autoexclusión, por un período máximo de hasta 6 meses. Adoptando esta medida el CLIENTE puede excluirse de la oferta de juego de la EMPRESA, con carácter temporal, lo que le impide seguir jugando durante el tiempo establecido. El CLIENTE debe realizar la solicitud de autoexclusión desde su cuenta de juego, accediendo a la sección "Ajustes de cuenta". En el momento de solicitar la autoexclusión, la EMPRESA informará al CLIENTE de los efectos y vigencia de la referida facultad como paso previo a la aceptación de su activación.

La autoexclusión comporta la suspensión de la cuenta de juego del CLIENTE. Durante el período de autoexclusión el CLIENTE no podrá hacer depósitos ni participar en ninguna modalidad de juego, pero sí podrá solicitar el cobro del saldo de su cuenta contactando al servicio de atención al cliente. Durante el período de autoexclusión el CLIENTE no podrá solicitar el cierre de su cuenta, por lo que si quiere solicitarlo tendrá que hacerlo una vez finalice el período de autoexclusión.

Durante el período de la autoexclusión el CLIENTE no recibirá comunicaciones publicitarias, *newsletters* ni participaciones a eventos por parte de la EMPRESA.

Si el CLIENTE deseara autoexcluirse de todos los operadores deberá inscribirse en el Registro General de Iterdicción de Acceso al Juego, para hacer efectivo el derecho a que le sea prohibida la participación en los juegos de azar ofertados por los distintos operadores de juego online.

15. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES

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.

Para cualquier solicitud de información, sugerencia o propuesta, así como para reclamaciones de cualquier tipo, el CLIENTE se puede poner en contacto con la EMPRESA mediante el correo electrónico apuestas@codere.com.

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.

Si no estuviera de acuerdo con la respuesta recibida o no recibe contestación en el plazo de un mes, el cliente tiene la posibilidad de presentar reclamación contra el operador ante la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), que atiende las reclamaciones que presenten los participantes contra los operadores de juego de ámbito estatal.

16. 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.

Cualquier incidencia derivada de la interpretación y cumplimiento del presente contrato quedará sometida a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la Ciudad de Madrid.

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.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Con el objetivo de garantizar el derecho fundamental de nuestros clientes a la protección de sus datos personales, a continuación, se informa sobre los tratamientos de datos efectuado en el contexto del Contrato de Juego suscrito.

17.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento será la sociedad **CODERE ONLINE, S.A.U** (en adelante, LA EMPRESA), con NIF A86346038, domicilio sito en Calle Pedro Navarro, nº 9, CP: 52006 (Melilla), inscrita en el Registro Mercantil de Melilla, al Tomo 111, Libro 0, Folio 131, Sección 8, Hoja ML-2572, Inscripción 1ª.

LA EMPRESA está plenamente comprometida con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y por ello, ha designado un Delegado de Protección de Datos, con el que puedes contactar a través de la dirección de correo electrónico dpo@codereonline.com

17.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación? ¿Qué datos tratamos?

A continuación, encontrarás los tratamientos que LA EMPRESA puede realizar de tus datos personales:

FINALIDAD Nº1: Prestación de servicios de juego online, Web y App.

Operaciones de tratamiento	- La prestación y gestión de los servicios de juego y apuestas, que incluye la tramitación del registro y cuenta de usuario. - La creación de un historial de apuestas y transacciones, así como la tramitación de pagos online. - La gestión y tramitación de abono de premios, depósitos y retiros de las cuentas efectuadas por los usuarios. - La prestación del servicio de atención al cliente, para el cual se utilizará la información personal para investigar cualquier queja, feedback o reclamación online. Puede incluirse la grabación de la interacción con el servicio de atención al cliente con la finalidad de resolver incidencias y mejorar la calidad de nuestro servicio, en tal caso será informado al inicio de tales grabaciones.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto (nombre y apellido, prueba de edad e identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, D.N.I, dirección del domicilio, historial de juego, número de móvil, correo electrónico, nombre de usuario); - Económicos/financieros (datos bancarios necesarios para realizar transferencias, historial de transacciones, en su caso, relación de ingresos, comprobante de nómina, facturas aportadas por el interesado que acrediten su identidad); - Profesionales (detalle de empleo o situación laboral); - Otros datos proporcionados de forma directa e indirecta por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, el histórico de apuestas, el registro de sesiones, dirección IP, sistema operativo, navegador; - Datos inferidos por LA EMPRESA a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how, dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad y el uso que realiza de los servicios contratados.
Base de legitimación	La base legal para el tratamiento de tus datos para la prestación y gestión de los servicios de juego online, Web y App, es la ejecución del contrato de juego suscrito con LA EMPRESA. Para la gestión de incidencias relacionadas con su cuenta y cualquier tipo consulta cobre su relación con LA EMPRESA como usuario de los servicios de juego Online, el tratamiento de datos personales que pudiera derivarse se entiende necesario para la correcta ejecución del contrato de juego. En el caso de atender consultas y solicitudes de terceros, que no guarden relación contractual con LA EMPRESA a través de los medios de contacto que LA EMPRESA pone a su disposición, LA EMPRESA entiende que tiene un interés legítimo en tratar sus datos para contestar y gestionar adecuadamente dichas solicitudes.

	*Puede solicitar más información acerca de la base de legitimación del interés legítimo de LA EMPRESA y su ponderación con los derechos y libertades de los interesados, escribiéndonos a dataprotection@codereonline.com

FINALIDAD Nº2: Gestión y análisis de la participación del cliente en juegos y apuestas para fines obligados por la legislación vigente (*juego responsable, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo*).

Operaciones de tratamiento	- Verificación de la identidad de los jugadores residentes a través del Servicio de Verificación de Jugadores residentes proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego, y de los jugadores no residentes a través del cotejo de su documento fehaciente de identificación. - Recepción de las apuestas o prestación del servicio de juego online a través de slots, casinos virtuales y otras máquinas de juego online y gestión del pago, previa identificación del titular en cumplimiento de lo previsto en la normativa de prevención de blanqueo de capitales. - Registro de las sesiones de usuario, tiempos de inicio y fin, autenticación, causa de desconexión o inactividad, información del dispositivo y, en general, todo estudio sobre comportamientos anómalos con el objetivo de detectar operaciones sospechosas y comunicarlo, en su caso, a las autoridades pertinentes, en cumplimiento de la normativa reguladora del juego y de prevención de blanqueo de capitales. - Consulta al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) con el objetivo de impedir el juego por personas incluidas en el registro de prohibidos. - Comunicación de datos a la entidad de LA EMPRESA responsable del juego presencial competente en caso de solicitar el cliente la expedición de la tarjeta física de juego, con el objetivo de que la entidad responsable del juego presencial realice las verificaciones de identidad oportunas en cumplimiento de la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, de manera que se eviten riesgos de fraude o incumplimientos regulatorios en la actividad de juego presencial. Esta comunicación de datos solo tendrá lugar cuando la entidad responsable del juego presencial no haya podido realizar dichas verificaciones de forma independiente. - Juego Responsable: cumplimiento de lo dispuesto en la cláusula 9 del presente contrato donde LA EMPRESA aplicará sus propios mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo de sus participantes, teniendo en cuenta criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o depósitos, con el fin de garantizar razonablemente la gestión responsable de su juego y su protección como cliente/consumidor, al objeto de prevenir la aparición de conductas problemáticas o patológicas, detectar dichas conductas y minimizar sus efectos en caso de que éstos se produzcan. Para garantizar su protección, LA EMPRESA podrá llevar a cabo el bloqueo de aumento del límite de depósitos por encima de los generales y el bloqueo de las
	comunicaciones comerciales, de conformidad con la normativa aplicable en materia de juego responsable. Sus datos podrán ser comunicados a la Dirección General de Ordenación del Juego y a la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias: los datos identificativos, la trazabilidad de las operaciones y el estado de las cuentas de juego de aquellos usuarios susceptibles de haber realizado cualquier conducta de blanqueo o uso fraudulento.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto (nombre y apellido, prueba de edad e identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, DNI, dirección del domicilio, historial de juego, número de móvil, correo electrónico, nombre de usuario); - Económicos/financieros (datos bancarios necesarios para realizar transferencias, historial de transacciones, en su caso; relación de ingresos, comprobante de nómina, facturas aportadas por el interesado que acrediten su identidad); - Profesionales (detalle de empleo o situación laboral); - Otros datos proporcionados de forma directa e indirecta por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por

	ejemplo, el histórico de apuestas, el registro de sesiones, dirección IP, sistema operativo, navegador; - Datos inferidos por LA EMPRESA a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad y el uso que realiza de los servicios contratados.
Base de legitimación	La base legal para el tratamiento de sus datos es el cumplimiento de las respectivas obligaciones legales. Estas se encuentran entre otras en: la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego; el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego; el Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de regulación del juego, en lo relativo a requisito técnicos de las actividades de juego; y el resto de normativa aplicable y desarrollo, así como el cumplimiento de las resoluciones y directrices de la Dirección General de Ordenación del juego y las autoridades competentes.

FINALIDAD Nº3: Análisis, segmentación y perfilado de usuarios para el envío de comunicaciones comerciales y promocionales.

Operaciones de tratamiento	- Realizar de campañas promocionales ofreciendo bonos a los clientes de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato de Juego y, en especial, la cláusula 11. Esta información será remitida por medios electrónicos sobre bienes y servicios similares a los contratados por el cliente, pudiendo esta información personalizarse con base en su perfil (p.ej. el tipo de apuestas realizadas: Importe, deporte apostado, nivel de riesgo de la apuesta…) para adecuarse a sus necesidades. - Esta finalidad incluye analizar y segmentar a los jugadores en función de sus preferencias, hábitos, comportamientos y patrones desarrollados en el juego. - Diseñar y generar estrategias de publicidad en función de dichas preferencias y perfiles. - Ofrecer a los usuarios promociones a medida en función de sus gustos y preferencias.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto (nombre y apellido, prueba de edad e identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, DNI, dirección del domicilio, historial de juego, número de móvil, correo electrónico, nombre de usuario);
	- Profesionales (detalle de empleo o situación laboral); - Económicos/Financieros (historial de transacciones); - Otros datos proporcionados de forma directa e indirecta por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, el histórico de apuestas, el registro de sesiones, dirección IP, ubicación, sistema operativo, navegador. - Datos inferidos por LA EMPRESA a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, su localización, el número de apuestas, sus hábitos de juego, sus intereses y el uso que realiza de los servicios contratados, etc.

Base de legitimación	La base legal para el tratamiento de sus datos es el consentimiento expreso recabado de forma separada a este contrato. El CLIENTE podrá recibir mediante medios electrónicos, comunicaciones de campañas promocionales personalizadas, siempre y cuando hubiera prestado su consentimiento expreso para ello. En cualquier momento, el cliente puede oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a la dirección apuestas@codere.com, con el asunto "**NO MÁS PUBLI**". Asimismo, en cada comunicación comercial le informaremos nuevamente de la posibilidad de oponerse y el modo en que tal oposición puede hacerse efectiva.

FINALIDAD Nº4: Gestión de la participación del usuario en actividades promocionales.

Operaciones de tratamiento	- Gestionar la participación de los usuarios en las distintas acciones promocionales en las que se inscriban los usuarios. - Gestionar, en caso de resultar ganador de dicha promoción, la entrega del premio correspondiente al usuario ganador.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto: nombre y apellido, prueba de edad e identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, DNI, dirección del domicilio, historial de juego, número de móvil, correo electrónico, nombre de usuario. - En caso de resultar ganador o tener que abonar un premio, datos económicos/financieros, como: datos bancarios necesarios para realizar transferencias, historial de transacciones, en su caso; relación de ingresos, comprobante de nómina, facturas aportadas por el interesado que acrediten su identidad. - LA EMPRESA puede necesitar tratar otras categorías de datos para la gestión de su participación en actividades promocionales específicas que serán informadas en el momento de la inscripción en dichas acciones promocionales.
Base de legitimación	La base legal para el tratamiento de sus datos para esta finalidad es el consentimiento expreso proporcionado por el usuario para cada acción promocional. LA EMPRESA proveerá toda la información relativa al tratamiento de sus datos en cada promoción, así como los mecanismos necesarios para garantizar que el consentimiento del usuario se preste de forma libre y voluntaria.

FINALIDAD Nº5: Prevención del fraude

Operaciones de tratamiento	- Registro de las sesiones de usuario, tiempos de inicio y fin, autenticación, causa de desconexión o inactividad, información del dispositivo y, en general, todo estudio sobre comportamientos anómalos con el objetivo de detectar operaciones sospechosas y comunicarlo a las autoridades competentes. - Comunicar las actuaciones sospechosas a un fichero común de prevención del fraude. - En el caso de detección de operaciones sospechosas y / o incoherencias entre los datos aportados por usted en su registro, LA EMPRESA podrá limitar el acceso a su cuenta y solicitarle más información para verificar su identidad, tratando de evitar así que se cometan actos ilícitos en nuestros servicios como: que suplanten su identidad, blanqueo de capitales, estafas, etc. - Trataremos sus datos personales para poder llevar a cabo la verificación de su identidad y la correspondencia entre el documento de identidad comunicado y su persona, con el fin de prevenir el fraude en nuestros servicios. La verificación documental tiene como objetivo poder identificar al usuario y, por tanto, poder gestionar adecuadamente los cobros y pagos en relación con el contrato de juego, garantizando la seguridad requerida para prevenir el fraude y posibles ilícitos relacionados con el juego, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Esta verificación se solicitará solo cuando se depositen más de 150 de euros en una cuenta y/o cuando se vaya a realizar el primer cobro. Para ello LA EMPRESA pone a disposición del usuario un proceso ágil y seguro de autenticación facial entre la imagen de su cara y la de su ID (autenticación uno-a-uno). El tratamiento de sus datos biométricos solo se realizará sobre la base del consentimiento libre e informado que se recabará en el momento previo de su captación. LA EMPRESA también pone a disposición del usuario otro método alternativo, consistente en la remisión de la documentación necesaria para llevar a cabo tal verificación de su identidad sin necesidad de utilizar la imagen biométrica del interesado. Puede consultar más información sobre este tratamiento en la Política de Protección de Datos - Verificación Documental.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto (nombre y apellido, prueba de edad e identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, DNI, dirección del domicilio, historial de juego, número de móvil, correo electrónico, nombre de usuario); - Económicos/financieros (datos bancarios necesarios para realizar transferencias, historial de transacciones, en su caso; relación de ingresos, comprobante de nómina, facturas aportadas por el interesado que acrediten su identidad); - Profesionales (detalle de empleo o situación laboral); - Otros datos proporcionados de forma directa e indirecta por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, el histórico de apuestas, el registro de sesiones, dirección IP, ubicación, sistema operativo, navegador. Asimismo, podrá llevarse a cabo el tratamiento de datos personales recibido de registros de la Dirección General de Regulación del Juego y comunicar o consultar ficheros de solvencia financiera; - Datos inferidos por LA EMPRESA a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad y el uso que realiza de los servicios contratados.
Base de legitimación	La base legitimadora del tratamiento es el interés legítimo de LA EMPRESA para lograr la detección y prevención de fraude en los juegos y apuestas ofrecidos. *Puede solicitar más información acerca de la base de legitimación del interés legítimo de LA EMPRESA y su ponderación con los derechos y libertades de los interesados, escribiéndonos a dataprotection@codereonline.com

FINALIDAD Nº6: Información estadística

Operaciones de tratamiento	- LA EMPRESA tratará sus datos personales para la realización de estudios estadísticos e históricos, como el número de jugadores activos, comparación de usabilidad de la plataforma por tiempo y juegos más o menos utilizados. - Analizar la usabilidad de los servicios de la Web y App, la afluencia de jugadores en el tiempo, y los usos más comunes de la Web y App. La mayoría de los datos personales que tratemos para estas finalidades será objeto de seudonimización o anonimización con las garantías técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad de sus datos personales.
Datos tratados	- Datos identificativos y de contacto (nombre y apellido, fecha de nacimiento, nacionalidad, DNI, dirección del domicilio, historial de juego, nombre de usuario. - Profesionales: detalle de empleo o relación laboral); - Datos de navegación (patrones, funcionalidades activadas, servicios solicitados, preferencias, etc.); - Datos proporcionados de forma directa e indirecta por el cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados, como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, el histórico de apuestas, el registro de sesiones, dirección IP, sistema operativo, navegador; - Datos inferidos por LA EMPRESA a través del estudio de los datos del cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad y el uso que realiza de los servicios contratados.
Base de legitimación	La base legitimadora del tratamiento es el interés legítimo de LA EMPRESA en realizar dichos análisis estadísticos para mejorar y optimizar el sitio Web, App y nuestro negocio. *Puede solicitar más información acerca de la base de legitimación del interés legítimo de LA EMPRESA y su ponderación con los derechos y libertades de los interesados, escribiéndonos a dataprotection@codereonline.com Puede que, con motivo de estas finalidades se utilice información recabada a través de cookies no técnicas, por lo que dicho tratamiento se hará conforme la base del consentimiento del usuario. Puede obtener más información sobre el uso de las cookies en nuestra Política de Cookies.

FINALIDAD Nº7: Gestión del Canal de Denuncias

Operaciones de tratamiento	Investigar y resolver cualquier indicio y/o denuncias recibidas en cuanto a incidentes presuntamente ilícitos o contrarios a las normas corporativas, de gobierno y éticas de LA EMPRESA, así como adoptar medidas disciplinarias oportunas y/o promover los procedimientos judiciales que se puedan derivar de las mismas.
Datos tratados	En principio, resulta posible comunicar denuncias de forma anónima, si bien en caso de comunicarse datos personales estos comprenderán las siguientes categorías: datos identificativos y de contacto, así como aquellas otras categorías que, por razón de la información trasladada, se puedan comunicar (por ejemplo, datos de carácter laboral/académico, económico-financieros, de parentesco, circunstancias sociales y/o de especial categoría - en función de la situación puesta en conocimiento y cuando existan razones de interés público esencial-).
Base de legitimación	La base legitimadora del tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales (entre otras, la normativa aplicable en materia de canales de denuncias, Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y de igualdad procedimientos de acoso-).
	Para más información sobre este tratamiento puede consultar la Política del Canal de Denuncias habilitada al efecto, o escribir a dataprotection@codereonline.com.

17.3 ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el cliente.

Finalizada la relación contractual, los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos, lo que implica un previo bloqueo, estando disponibles solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, se procederá a su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios o reclamaciones pendientes, los datos podrán conservarse durante la tramitación de estos, en tanto no recaiga resolución definitiva –fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-, si bien sólo podrán utilizarse con fines probatorios.

17.4 ¿Cuáles son sus derechos?

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en los siguientes:

- **Derecho de acceso**: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- **Derecho de rectificación**: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- **Derecho de portabilidad**: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- **Derecho a la limitación del tratamiento:** Obtener del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de sus datos cuando se cumplan las condiciones del art. 18.1 del RGPD (impugnación de la exactitud de los datos, el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de sus datos solicitando la limitación de su uso, los datos no sean necesarios para LA EMPRESA pero el interesado los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones, el interesado se haya opuesto al tratamiento mientras se verifican los motivos legítimos).
- **Derecho de supresión**: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- **Derecho de oposición**: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados y parametrizar el uso de cookies a través de “gestión de cookies”, tal y como se explica en nuestra Política de Cookies.
- En su caso, **derecho a revocar el consentimiento prestado.**

Tales derechos podrán ser ejercidos, identificándose como titular de los datos o representante, a través de los siguientes canales:

- Comunicación postal a la dirección Avda. de Bruselas núm. 26, CP: 280108 de Alcobendas (Madrid).
- dataprotection@codereonline.com

CODERE le facilitará la información solicitada en el plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

En todo caso, podrá presentar reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de protección de datos. No obstante, en primera instancia, podrá presentar reclamación ante el Delegado de Protección de Datos, quien resolverá la reclamación en el plazo máximo de dos meses.

17.5 ¿A quién comunicamos sus datos?

Los datos personales tratados por LA EMPRESA para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación.

En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan las comunicaciones previstas y la base legitimadora que la ampara:

DESTINATARIOS	TIPOS DE DATOS COMUNICADOS	HABILITACIÓN LEGAL
Entidades del Grupo de LA EMPRESA responsables del juego presencial, como: CODERE APUESTAS ANDALUCIA S.A.U. CODERE APUESTAS ARAGÓN S.L.U. CODERE APUESTAS ASTURIAS S.A.U. CODERE APUESTAS BALEARES S.A CODERE APUESTAS CANTABRIA, S.A.U. CODERE APUESTAS CASTILLA LA MANCHA S.A.U CODERE APUESTAS CATALUÑA S.A.U CODERE APUESTAS CEUTA S.L.U. CODERE APUESTAS EXTREMADURA S.A.U. CODERE APUESTAS GALICIA S.L.U GARAIPEN VICTORIA APUSTUAK, S.L CODERE APUESTAS LA RIOJA, S.A.U. CODERE APUESTAS, S.A.U. CODERE APUESTAS MELILLA S.A. CODERE APUESTAS MURCIA, S.L.U. CODERE APUESTAS NAVARRA, S.A.U. CODERE APUESTAS VALENCIA, S.A.U Entidad responsable del juego presencial en Canarias: - OPERCANARIOS S. L	Datos de carácter identificativo	Desarrollo de la relación contractual: Traspasar saldo de su cuenta online a su tarjeta física, y realizar la vinculación de tarjeta CODERE entre la cuenta online a la cuenta retail.
Entidades financieras y proveedores de servicios de pasarelas de pago	Datos de carácter identificativo y bancario (núm. cuenta)	Desarrollo de la relación contractual para la gestión de cobros y pagos.
AEAT	Datos de carácter identificativo	Cumplimiento de una obligación legal, Liquidación y pago de retenciones.
SEPBLAC	Datos de carácter identificativo y otros que permitan evidenciar una operación sospechosa	Cumplimiento de una obligación legal, Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, y el resto de normativa aplicable.
Otras Administraciones Públicas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Jueces y Tribunales	Datos de carácter identificativo y otros solicitados conforme a la normativa.	Cumplimiento de una obligación legal; Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la Ley 13/2011,

		de 27 de mayo, de regulación del juego, y el resto de normativa aplicable. -Interés legítimo para la prevención del Fraude.
Dirección General de Ordenación del Juego	Datos de carácter identificativo y otros solicitados conforme a la normativa.	Cumplimiento de una obligación legal.

17.6 Transferencias internacionales

Para el desarrollo de las finalidades descritas, puede que LA EMPRESA lleve a cabo transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo. En tales casos, LA EMPRESA garantizará la seguridad de dichas transferencias atendiendo a los criterios y requisitos exigidos por la normativa vigente, mediante la adopción de garantías jurídicas adecuadas, tales como: (i) que el país de destino haya sido objeto de una decisión de adecuación emitida por la Comisión Europea, (ii) Cláusulas Contractuales Tipo emitidas por la Comisión Europea, (iii) otro instrumento jurídico válido que permita garantizar un nivel adecuado de protección equivalente al del Espacio Económico Europeo.

Puede consultar los países de destino y las compañías del Grupo a las que sus datos puede que sean comunicados en la página https://www.grupocodere.com. Asimismo, puede solicitar más información acerca de las garantías para las transferencias internacionales que puedan llevarse a cabo por LA EMPRESA en relación con sus datos personales escribiéndonos a: dataprotection@codereonline.com

17.6.2 Garantía jurídica de la transferencia internacional de datos entre compañías del Grupo:

Las transferencias internacionales de datos informadas, que se realicen entre compañías del Grupo, se encuentran amparadas en la formalización entre LA EMPRESA y las compañías del Grupo Codere destinatarias de los datos mediante la firma de las Cláusulas Contractuales Tipo de Protección de Datos entre responsables y/o responsables encargados de tratamiento aprobadas por la Comisión Europea, habiéndose comprometido dichas entidades destinatarias a aplicar medidas y garantías suficientes en relación con el tratamiento de datos que puedan realizar.

Puede solicitar más información acerca de la transferencia de sus datos en: dataprotection@codereonline.com

17.7 Seguridad

LA EMPRESA ha implementado y mantiene los niveles de seguridad exigidos por el RGPD para proteger los datos de carácter personal de los usuarios frente a pérdidas fortuitas y a accesos, tratamientos o revelaciones no autorizados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

No obstante, la transmisión de información a través de Internet no es totalmente segura; por ello, y a pesar de que LA EMPRESA realiza sus mejores esfuerzos para proteger los datos de los usuarios, no puede garantizar la seguridad de estos durante el tránsito hasta el Servicio por motivos ajenos a la seguridad de los sistemas de Codere.

Una vez recibidos tus datos, LA EMPRESA utilizará rigurosos procedimientos y funciones de seguridad para impedir cualquier acceso no autorizado. Del mismo modo, nos aseguramos de que, nuestros proveedores de servicios también gozan de estándares de seguridad adecuados para la protección de los datos de carácter personal respecto de los cuales tengan o puedan llegar a tener acceso, en atención con la legislación de protección de datos aplicable.

17.8 Cambios en nuestra Política de Privacidad

En LA EMPRESA revisamos regularmente esta Política de Protección de Datos y se reserva el derecho de poder actualizarla con el fin de reflejar cambios en nuestras prácticas de privacidad o adaptarla a novedades legislativas. Le animamos a que revise periódicamente nuestra Política de Privacidad para recibir la última información acerca de nuestras prácticas de privacidad. Esta Política de Privacidad ha sido actualizada por última vez en Julio del año 2023.

18. ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2023, de 8 de mayo, sobre accesibilidad de determinados productos y servicios, y en cumplimiento de la normativa europea relativa a la igualdad de acceso para las personas con discapacidad, LA EMPRESA garantiza que sus servicios de apuestas en línea, incluidos su sitio web, aplicación móvil, y demás plataformas digitales, han sido desarrollados y se mantienen bajo criterios de accesibilidad universal.

LA EMPRESA se compromete a:

- Asegurar la compatibilidad de su plataforma con tecnologías de asistencia, tales como lectores de pantalla, navegadores especializados o herramientas de navegación alternativa.
- Mantener actualizados los contenidos, interfaces y funcionalidades de manera que se garantice su uso por parte de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad o edad avanzada.
- Establecer canales accesibles de atención al cliente y mecanismos de reclamación adaptados a distintos tipos de discapacidad.
- Aplicar los estándares de accesibilidad recogidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, así como lo dispuesto en la Norma UNE-EN 301 549.

En cumplimiento de lo previsto anteriormente, LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE las siguientes Instrucciones de Accesibilidad para que sirvan de ayuda a la hora de utilizar las funcionalidades de accesibilidad de Codere.es y de la aplicación móvil.

18.1 Instrucciones de Accesibilidad

En Codere trabajamos constantemente para mejorar la accesibilidad de nuestro sitio web y de la app de Codere para dispositivos móviles (“Aplicación móvil”), con el objetivo de que todos nuestros usuarios, puedan disfrutar de una experiencia completa y sencilla al acceder a nuestros servicios de apuestas deportivas y juegos online.

18.1.1 Cómo navegar por Codere.es con funcionalidades de accesibilidad en ordenador

Ampliación y ajuste de texto:

Puedes utilizar las funciones integradas de los navegadores para aumentar el tamaño del texto y facilitar la lectura.
Usa las combinaciones:
“Ctrl/Cmd” + “+” para aumentar,
“Ctrl/Cmd” + “-” para disminuir,
“Ctrl/Cmd” + “0” para restaurar el tamaño original.

Vista de lectura simplificada:

Activa el modo lectura en navegadores compatibles como Firefox, Safari, Opera y Edge desde el icono en la barra de direcciones o pulsando F9 o Ctrl+Mayús+R para visualizar una versión simplificada de la página.

Navegación mediante teclado:
Puedes desplazarte por la web utilizando el tabulador y las teclas de flecha. Esto te permite acceder a enlaces, botones y secciones de la página sin necesidad de utilizar el ratón.

Consejos para usuarios de lectores de pantalla

- Cuando estés listo para realizar una apuesta, usa el botón de navegación rápida del lector de pantalla para acceder directamente a las opciones "Realizar apuesta" o "Añadir al cupón".
- Si te encuentras en una sección que carga contenido dinámico, utiliza los comandos de encabezado del lector para salir de esa zona y continuar navegando.
- Los resultados de eventos y juegos están estructurados como encabezados, lo que permite una navegación rápida por secciones desde el ordenador o mediante gestos en dispositivos móviles compatibles.

18.1.2 Habilitar funcionalidades de accesibilidad móvil

Las funciones de accesibilidad móvil están pensadas para usuarios con discapacidades visuales, auditivas o de movilidad, ayudando a facilitar la interacción con la app de Codere en Android e iOS.

En dispositivos Android:

1. Abre la app *Configuración* de tu dispositivo.
2. Ve a *Accesibilidad* y selecciona *Menú de accesibilidad.*
3. Activa el acceso directo para que puedas abrir este menú fácilmente.
4. Confirma los permisos pulsando en *Aceptar*.

En dispositivos iOS:

1. Abre *Configuración* en tu iPhone o iPad.
2. Ve a *Accesibilidad*.
3. Activa las funciones deseadas en las categorías: Visión, Habilidades físicas y motoras, Audición, entre otras.

18.1.3 Obtener ayuda

Si necesitas asistencia durante tu experiencia en Codere.es o deseas informar de un problema relacionado con la accesibilidad, puedes ponerte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.