Para descargar una copia de esta política, haz clic aquí.

Términos y condiciones de uso

Versión número 1.31, última actualización 25/08/2026

Lea estos términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”) cuidadosamente antes de aceptar este acuerdo y antes de usar este sitio. Asegúrese de imprimir estos términos y condiciones y guárdelos para sus registros.

1. Introducción

Estos Términos y Condiciones regulan con carácter general su acceso y uso del sitio AhtiGames (el "Sitio"), sin perjuicio de los términos y condiciones particulares que puedan resultar igualmente de aplicación a modalidades de juego específicas también accesibles a través del Sitio, que es operado por Skill on Net SAU,una compañía con oficinas en Calle Carlos de Arellano, Num.27, 52003, Melilla, España, y con número CIF A88182100, inscrita en el Registro Mercantil de Melilla en la hoja ML-2680, tomo 113, folio 162, número de Licencia General de Otros Juegos: GO/2018/042, y licencias singulares Ruleta: PROLI/00084, Blackjack: PROLI/00085, Slots: MAZ/2019/063 emitidos por la Dirección General de Regulación de Juegos de Azar.

1. En los siguientes Términos y Condiciones, a Skill on Net SAU se le conoce como AhtiGames "Nosotros", "Nosotros" o algún otro nombre de significado similar. En estos Términos y Condiciones se lo denomina "cliente", " usted ", "usuario ", el “jugador” o por algún otro término con el mismosignificado.
2. Consideramos que estos Términos y Condiciones son justos. Si necesita algún consejo sobre los mismos, o cualquier otra parte de nuestro servicio, en su propio interés y en el nuestro, comuníquese con nosotros antes de aceptarlos a través de nuestro Departamento de Servicio al Cliente a través del enlace de soporte en el Sitio y su asesor legal de confianza.
3. Tenga en cuenta que todas las llamadas telefónicas se graban digitalmente y se pueden usar como prueba.
4. Para garantizar la seguridad de la transacción utilizamos cifrado SSL. Todos los datos del cliente serán tratados como confidenciales y no se venderán a terceros.
   Al marcar la casilla "Acepto los términos y condiciones" al registrar una cuenta (en adelante, la “Cuenta”) para jugar a los juegos de casino en línea de AhtiGames usted reconoce que ha leído, entendido, aceptado y cumplirá con todos los términos y condiciones, y, por lo tanto, suscribe un acuerdo (en adelante, el “Acuerdo”) legalmente vinculante entre el usuario y Nosotros, el cual continuará en vigor hasta que se modifiquen los Términos y Condiciones o el contrato sea resuelto por alguna de las partes, de conformidad con lo dispuesto en los mismos. Si no está de acuerdo con alguno de los términos y condiciones, no debe aceptarlos. Una vez que haya aceptado estos Términos y Condiciones, el hecho de que no cumpla con uno o más de ellos, puede resultar en el bloqueo o cierre de cuenta y/o acciones legales en su contra,de acuerdo con lo establecido a continuación en estos Términos y Condiciones.
5. Cuando tras la realización de las comprobaciones internas pertinentes constatemos indicios sólidos de que dos o más cuentas registradas están vinculadas, incluido si están vinculadas a la misma dirección de protocolo de Internet ("IP"), patrón de uso, proximidad de las transacciones, datos comunes del banco o dirección en común o de otro tipo y que usted haga uso indebido de los servicios prestados a través del Sitio, incluso, a modo de ejemplo, debido a un error manifiesto, podemos suspender los servicios que se le brindan a través del Sitio y su capacidad para acceder a su (s) cuenta (s) con efecto inmediato, así como para invertir las transacciones en una o más de las cuentas vinculadas.
6. Estos Términos y Condiciones están escritos en español. Si estos términos y condiciones se traducen a otro idioma, la versión en español prevalecerá.
7. En el marco de este Acuerdo de juego, usted cuenta con los siguientes derechos:

   a) Obtener información clara y veraz sobre las normas aplicables a cualquiera de los juegos de los que

Ud. pueda participar a través del Sitio, así como cualquier otra información relevante relacionada con los servicios correspondientes (incluyendo las cantidades jugadas, el saldo de su cuenta o el tiempo disponible de juego, tal y como se detalla más adelante).

b) Obtener los premios que puedan corresponderle de conformidad con las normas aplicables de los juegos en los que usted pueda participar como parte de nuestros servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones, así como las normas aplicables del juego correspondiente.

c) Presentar, ante Nosotros o la Dirección General de Ordenación del Juego, cualquier reclamación que usted considere necesaria en relación con su uso del Sitio o de los servicios ofrecidos en el mismo.

d) Usted, antes de comenzar a jugar, podrá establecer los criterios para la auto-exclusión y la autolimitación de sus fondos. Respecto a la auto-limitación de los depósitos, la reducción, aumento o eliminación de los límites de depósito se efectuará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011.

Respecto a la auto-exclusión, Usted podrá solicitar en cualquier momento a Skill On Net SAU su autoexclusión de las actividades de juego, de acuerdo con las condiciones previstas en estos términos y condiciones.

8. Asimismo, Usted confirma que cumplirá los siguientes deberes:

    a) Usted tiene permiso legal para participar en actividades de juego y que es mayor de 18 años.

    b) Usted no ha sido legal o judicialmente excluido o no está actualmente autoexcluido del juego, y no ha ejercido su derecho de auto-exclusión voluntaria.

    c) Usted está obligado a cumplir los términos del presente acuerdo, así como de las condiciones o reglas particulares que puedan aplicar a las apuestas que realice en el Sitio.

    d) Usted garantiza que el acceso al Sitio y el uso de nuestros servicios de juego no es ilegal donde usted reside o desde donde está accediendo a los mismos.

    e) No depositará fondos que provengan de actividades ilegales, criminales y/o no autorizadas.

    f) No está utilizando, o tiene la intención de usar, o tiene la intención de permitir que otra persona use su cuenta de juego para cualquier actividad prohibida o ilegal (según cualquier ley aplicable), que incluye, entre otros, fraude o blanqueo de capitales.

9. Su participación en los Juegos es a su entera discreción y riesgo. Al aceptar estos Términos y Condiciones, usted acepta que no encuentra los servicios que proporcionamos a través de nuestro Sitio y / o software ofensivos, injustos o cuestionables. También reconoce que no podemos proporcionarle asesoramiento legal ni ayudarlo con cualquier consulta legal relacionada con la legalidad de la participación en juegos de azar a distancia.
10. Todas las tarifas y cargos que se muestran en este documento están en euros ("EUR").
11. A menos que se indique lo contrario en las páginas relevantes del casino del Sitio, las cantidades mínimas de depósito son de 10 EUR.
12. De conformidad con la normativa aplicable, podemos restringir el acceso a todas o ciertas partes del Sitio con respecto a ciertas jurisdicciones.
13. A menos que se indique lo contrario, cada vez que se menciona una hora se refiere a GMT.
14. La única forma aprobada para enviar documentos de verificación es a través de la página Cargar Documentos en Mi cuenta. Los documentos recibidos por cualquier otra vía no serán aceptados.
15. Durante su tiempo como cliente, se le solicitará que cargue documentación que acredite su identificación, dirección registrada y propiedad de ciertos métodos de depósito. Por ejemplo, cuando se alcanzan ciertos umbrales o antes de permitir que se procese una retirada. Le recomendamos que cargue estos documentos lo antes posible para evitar una experiencia interrumpida.
16. Todos los bonos de primer depósito / ofertas de bienvenida anunciados están sujetos a un cheque de registro de cuenta. Después de completar su registro, se realiza una revisión automática de los detalles

de la cuenta ingresados y el sistema puede decidir si su cuenta es o no elegible para los bonos. En el caso de que su Cuenta no sea elegible para recibir bonos, se le enviará un correo electrónico con esta decisión, tan pronto como se cree la cuenta.

17. Este Acuerdo es por un término indefinido y puede ser rescindido por cualquiera de las partes de acuerdo con los términos contenidos en este documento.
18. A nuestra entera discreción y para cumplir con las obligaciones de lucha contra el blanqueo de capitales y juego responsable, podremos suspender la capacidad de cualquier jugador de depositar, retirar o jugar como resultado de las comprobaciones de la cuenta de cliente que sean necesarias. Podemos investigar la identidad de un jugador, su historial personal, su empleo, posición financiera/origen de los fondos y/o actividad de juego. En cualquier caso, tras una evaluación de la actividad de la cuenta/jugador, si se plantearan graves preocupaciones en relación con el juego responsable y/o la seguridad del jugador que justificasen una restricción inmediata de la cuenta para no seguir jugando, los fondos depositados que todavía estuvieran disponibles en la cuenta podrán ser retirados y/o serán devueltos al jugador (siempre que se considere necesario), incluyendo los fondos depositados para bonos en la cuenta que estuvieran activos en ese momento.

2. Requisitos legales para jugar

1. Solo aceptamos usuarios residentes en España con un documento de identidad válido. Debes tener al menos 18 años, o la edad mínima legal en la jurisdicción en la que estés viendo este Sitio o utilizando los servicios ofrecidos a través de nuestro Sitio, siempre que la edad mínima para jugar en tu jurisdicción no sea inferior a 18 años.
2. Cualquier depósito realizado por menores de edad (menores de 18 años) se considerará ilegal y se devolverá a la fuente original de los fondos (método de pago). En los casos en que, por cualquier motivo, los fondos no se puedan procesar de nuevo al método de pago a nombre de los menores, dichos fondos se devolverán al tutor legal verificado del menor. Solicitaremos documentación que demuestre/pruebe la tutela legal antes de liberar fondos.
   Todas las ganancias acumuladas por dichos depósitos ilegales (menores de edad) se considerarán nulas y se perderán. Las cuentas utilizadas por menores se cancelarán de inmediato.
3. Te solicitaremos pruebas de identidad y edad para verificar tu identidad y asegurarnos de que no sean menores de edad los que utilicen nuestros servicios. Los documentos que aceptamos como prueba de edad son:
   • Copia del pasaporte
   • Copia del carnet de conducir
   • Copia de un documento de identidad nacional oficial (DNI)
   • En su caso, copia de la tarjeta de residencia
4. Para evitar conexiones falsas con otros clientes, el acceso a ciertas herramientas de juego responsable, como las funciones de autoexclusión y limitación de jugadores, puede estar restringido hasta que la verificación de tu identidad se haya completado con éxito.

3. Información que recopilamos sobre usted y cómo la usamos

1. Tratamos información sobre usted de acuerdo con nuestra Política de Privacidad. Nuestra política de privacidad forma parte de estos Términos y Condiciones y contiene detalles sobre los tipos de información que recopilamos y sobre qué hacemos con esa información, además de con quién se puede compartir y por qué.
2. De conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable y según se detalla en la Política de Privacidad, podremos compartir la información que tenemos sobre usted, lo que incluye datos personales e historial de juegos con reguladores y otros organismos, incluida la policía, y cuerpos policiales para investigar fraudes, problemas de integridad de juegos de lavado de dinero y cumplir con nuestra Obligaciones reglamentarias.

4. Concesión de la licencia

1. El Sitio, el cliente descargable disponible a través del Sitio, y nuestras aplicaciones están optimizados para su uso en teléfonos móviles y tabletas. Todo se ejecuta en una serie de programas que son de nuestra propiedad o están autorizados por terceros para poder ofrecerle nuestros servicios a través del Sitio (“Software”).
2. Le otorgamos una licencia para utilizar, durante el período de vigencia del Acuerdo y para la utilización y disfrute de los servicios ofrecidos a través del Sitio, una sola copia del Software y, cuando corresponda, la documentación relacionada únicamente de acuerdo con y sujeto a estos términos. El uso del Software fuera de los supuestos y condiciones previstas en estos Términos y Condiciones será causa de no renovación de los mismos y, en consecuencia, de resolución de la relación contractual vigente entre el jugador y Nosotros, debiendo el jugador indemnizar a Nosotros por los daños y perjuicios de todo tipo que dicho uso le hubiera ocasionado.
3. En este sentido y a título meramente ilustrativo, no puede vender, alquilar, arrendar, transferir u otorgar ningún otro derecho del Software, ni aplicar ingeniería inversa, descompilar o disimular el Software.
4. No puede divulgar el Software a terceros, realizar trabajos derivados basados en él ni utilizarlo para ningún fin, excepto para los usos específicos expresamente permitidos en la documentación del usuario que acompaña al Software.
5. El Software está disponible para usted solo "Tal como está" y sin ninguna garantía o indemnización de ningún tipo. De conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable, la descarga y / o uso del Software y los Servicios están bajo su propio riesgo.
6. Por la presente, usted reconoce que la forma en que utiliza el Software está fuera de nuestro control. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no seremos responsables ante usted ni ante ningún tercero con respecto a su recibo y / o uso del Software.

5. Modo de dinero real y demo

1. Al utilizar los servicios ofrecidos a través de nuestro Sitio, podrá jugar en el modo **'Dinero real'** o en el modo Demo.
2. En el modo de **'Dinero real'**, se puede apostar y ganar dinero real. Para jugar en el modo **'Dinero Real'**, se le solicitará que se registre con Nosotros y tenga fondos en su cuenta de bono, o que realice un depósito en su cuenta (que tiene el significado descrito en la cláusula 7) mediante cualquiera de los métodos especificados en el momento a tiempo por nosotros. A título ilustrativo, usted podrá realizar los pagos correspondientes utilizando tanto su tarjeta de crédito o débito como cualquiera de los monederos electrónicos de confianza que Nosotros ofrece. Dichos fondos se depositarán en su Cuenta una vez que se reciban los fondos o cuando se reciba la aprobación de un procesador de pagos. De conformidad con la normativa aplicable y cuando ello resulte justificado, se pueden aplicar límites mínimos y máximos a los pagos en su cuenta, dependiendo de su historial, el método de depósito y otros factores pertinentes. No somos un banco y, por tanto, nunca generarán intereses. Todos los pagos hacia y desde su Cuenta deben pagarse en las monedas que figuran en el cajero de vez en cuando y no devengarán intereses. Todos los pagos que realice deben proceder de un emisor bancario del que usted sea titular.
3. En el modo Demo, no se juega con dinero real. Los fondos jugados en el modo Demo no tienen valor en sí mismos y se mantienen separados de los fondos de **dinero real**. Ni los fondos, ni ninguna característica del juego (por ejemplo, pero no limitado a los Multiplicadores, juegos de bono y puntos de bono) son transferibles a una cuenta de dinero real, ni son canjeables por ninguna moneda. Si alguna característica del juego se transfiere incorrectamente del modo demo al modo real, se eliminarán las ganancias derivadas. Si detecta que se ha producido una transferencia de cualquier potenciador del juego en Demo al Modo real, debe informarnos de inmediato. Se puede acceder al modo Demo si el juego lo tiene disponible, eligiendo "Probar gratis" en el ícono del juego. Una vez que cierre el juego, ya no estará en modo Demo.
4. No es recomendable jugar en modo 'Dinero real' antes de probar el modo Demo. Recomendamos que los jugadores practiquen en el modo Demo antes de jugar en el modo "Dinero Real".
5. Es su responsabilidad asegurarse de leer y comprender todas las reglas y procedimientos de los juegos en el (los) Sitio (s) antes de jugar con dinero real.
6. Por la presente, usted reconoce que apostando corre el riesgo de perder dinero.
7. El retorno de pagos teóricos (RPT en sus siglas en inglés) de los juegos se muestra en las reglas de cada uno de ellos, y está sujeto a posibles cambios. Si el RTP es un factor importante en tu decisión de jugar

a un juego en particular, te recomendamos que revises las reglas del juego cada vez que juegues, si bien serás debidamente informado de los cambios que puedan afectarte.

6. Cuentas de usuario

1. La información que proporcione durante el registro de la cuenta debe ser verdadera, completa y actualizada. Debe proporcionar sus datos correctos, una dirección válida y un correo electrónico de contacto sobre el proceso de registro. En concreto, Usted deberá aportar los datos de identificación necesarios para la comprobación de que no está incurso en ninguna de las prohibiciones subjetivas previstas en la normativa aplicable. Concretamente, a fin de registrarse Usted no podrá: (i) ser menor de edad o incapacitado legalmente o por resolución judicial; (ii) haberse autoexcluido respecto al acceso a servicios de juego; (iii) ser accionista o partícipe en nuestro capital social, o ser familiar en primer grado de dichas personas; (iv) ser directivo o empleado nuestro, o ser familiar en primer grado de dichas personas; (v) ser deportista, entrenador o participante directo así como directivo u organizador, juez o árbitro en acontecimientos o actividades deportivas objeto de apuesta por parte nuestra; o (vi) ser Presidente, consejero o director de la Dirección General de Ordenación del Juego, o ser familiar en primer grado de dichas personas. Asimismo, usted deberá aportar sus datos de identificación fiscal y de residencia y aquellos otros que permitan la realización de transacciones económicas en relación con los servicios del Sitio.
2. Está totalmente prohibido usar datos falsos, robados o engañosos, compartir tu cuenta, suplantar identidad, mentir sobre tu edad o estado (por ejemplo, si te has autoexcluido), o cualquier otro tipo de fraude de identidad. Si sospechamos razonablemente que estás realizando alguna de estas actividades, tu cuenta podrá ser restringida temporalmente mientras lo investigamos. Si confirmamos que ha habido fraude o suplantación, cerraremos tu cuenta de forma definitiva. También nos reservamos el derecho a anular transacciones o ganancias.
3. Cualquier intento de intentar engañar a Nosotros con el registro de varias cuentas en otro nombre de usuario para obtener recompensas se considerará como un abuso y dará lugar a la suspensión de la (s) cuenta (s), la eliminación de la recompensa, la anulación de las ganancias y la opción de retirar dinero cancelado.
4. En el caso de que el usuario sea residente en España, los datos de contacto que nos facilite por medio del mencionado formulario de registro serán inicialmente verificados durante el proceso de registro como usuario. En caso de que dicha verificación sea satisfactoria, se procederá a la activación provisional de su registro de usuario. La activación definitiva de su registro se producirá una vez nos haya mandado una copia digital de sus documentos de identidad, los cuales serán verificados y, en caso de que dicha verificación sea satisfactoria, su registro será plenamente activado. Hasta que se confirme la validez de la copia digital de los documentos que el usuario nos remita para verificar su identidad, el usuario podrá jugar en el Sitio si bien solamente podrá realizar depósitos en su cuenta hasta un máximo de 150 Euros y sin que pueda realizar reintegros de la misma.
5. En el caso de que el usuario no sea residente en España, deberá remitirnos una copia digital de sus documentos de identidad (pasaporte o tarjeta de identidad), los cuales serán verificados y, en caso de que dicha verificación sea satisfactoria, su registro será activado. Hasta ese momento, el usuario no podrá jugar ni realizar depósitos ni retiradas.
6. Si los detalles que proporcionó en el registro cambian, debe actualizarlos y enviarnos una prueba de los nuevos detalles.
7. Su Cuenta es solo para su uso personal. No puede divulgar los detalles de su Cuenta a ninguna otra persona ni utilizar los detalles de la cuenta de otra persona.
8. Cualquier uso de su Cuenta es estrictamente para sus propios fines privados. Usted será el único responsable de todas las transacciones realizadas en relación con su Cuenta, utilizando su nombre de usuario y contraseña. Todas las personas que se identifiquen a sí mismas ingresando su nombre de usuario y contraseña correctos, o que inicien sesión en su Cuenta utilizando las funciones de inicio de sesión biométricas, serán consideradas como usted y todas las transacciones donde el nombre de usuario y la contraseña se hayan ingresado correctamente se considerarán válidas y autorizadas por usted.
9. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no asumimos ninguna responsabilidad por el hecho de que un tercero acceda a su Cuenta con el nombre de usuario y la contraseña correctos, y no seremos responsables de ninguna pérdida en que usted haya incurrido como resultado de dicho evento.

Cualquier acceso a su Cuenta con el nombre de usuario y la contraseña correctos serán considerados como válidos.

10. En caso de que tenga conocimiento de cualquier uso no autorizado de su Cuenta, está obligado a notificarnos de inmediato y suspenderemos su Cuenta, en espera de una investigación adicional de dicho uso no autorizado. Para ayudarle a prevenir un uso no autorizado de su cuenta, le recomendamos que no haga uso de ningún sistema automático para recordar y guardar su contraseña en el dispositivo. Si está utilizando una computadora compartida, le recomendamos que la casilla de verificación para recordar la contraseña se mantenga sin marcar en todo momento.
11. En el caso de que tenga fondos de bono en su Cuenta, pero no haya realizado un depósito dentro de los 30 días posteriores al momento de la creación de la Cuenta, cualquier fondo de Dinero Real / Bono que tenga dentro de la Cuenta será nulo e inválido, se eliminará de la Cuenta sin Cualquier opción para recuperarlo.
12. Su Cuenta no es una opción bancaria. Los depósitos solo deben hacerse con el fin de utilizar los fondos para realizar apuestas.
13. Las instalaciones de la cuenta se le proporcionan únicamente para permitirle realizar apuestas o participar en juegos de póker o casino. Si, por el motivo que sea, parece razonable depositar o retirar dinero sin un juego genuino, será responsable de que se suspenda su Cuenta y se investiguen las circunstancias. Esto puede resultar en un informe a las autoridades necesarias y / o la cuenta que se cierra.
14. Por la presente, usted reconoce y acepta que las apuestas pueden resultar en la pérdida de dinero y que todas las pérdidas incurridas por usted como resultado de las apuestas a través de Nuestros servicios serán de Su exclusiva responsabilidad.
15. Puedes cancelar los servicios en tu cuenta, ya sea temporalmente (congelar cuenta) o de forma permanente (cerrar cuenta), contactando con nuestro departamento de atención al cliente. Una vez cerrada tu cuenta, será posible abrir otra, así que si la razón por la que cierras tu cuenta está relacionada con preocupaciones sobre la posible adicción al juego, deberás informar a nuestro servicio de atención al cliente al realizar tu solicitud. Si es así, te recomendamos encarecidamente inscribirte en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) (ver cláusula 24.5).
16. Por la presente, usted confirma que no está usando o que no tiene la intención de usar o de permitir que otra persona use su Cuenta en relación con Nuestros servicios para cualquier actividad prohibida o ilegal, incluyendo, pero no limitado a, fraude o lavado de dinero, conforme a las leyes de Su jurisdicción o cualquier otra ley aplicable en cualquier otra jurisdicción.
17. Por la presente, usted confirma que no ha tenido una cuenta de jugador con nosotros que se canceló o suspendió, y no nos ha notificado, ahora o en el pasado, que tiene una adicción al juego.
18. Por la presente, usted confirma que no se desconectará intencionalmente de ningún juego mientras utiliza nuestros servicios. Si tras la realización de las comprobaciones pertinentes determinamos que usted está incumpliendo esta cláusula, podemos cancelar su acceso a nuestros Servicios de inmediato y / o bloquear su cuenta.
19. Por la presente, usted confirma que no participará en ninguna actividad fraudulenta, colusoria, reparadora u otra actividad ilegal relacionada con su participación o la de terceros en cualquiera de los Juegos.
20. Aceptas que si, en Nuestra opinión, consideramos que se ha intentado y/o realizado alguna actividad sospechosa, inapropiada, fraudulenta o ilegal a través del uso de Nuestros Servicios, tendremos derecho a cancelar y/o bloquear tu cuenta y confiscar todos los fondos disponibles a través de esa cuenta.
21. En caso de que se dé cuenta de que otro usuario de Nuestros servicios está haciendo trampa, manipulando o intentando manipular los resultados y los resultados del juego, se confabula con otra persona para defraudarnos, utilizando el Software de Inteligencia Artificial o haciendo cualquier cosa que pueda interpretarse como en detrimento de nosotros, financiero o de otro tipo, usted es responsable de compartir dicha información con nosotros. Trataremos la información que Usted nos transmita con la más estricta confidencialidad. En el caso de que descubramos que usted tenía tal conocimiento y no nos lo transmitió, nos reservamos el derecho de cancelar Nuestros servicios y confiscar los fondos que se encuentren en Su cuenta, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

7. Transacciones: Depósitos

1. Todas las transacciones financieras aparecerán en su declaración de método de pago.
2. Después del depósito, recibirá una confirmación por correo electrónico de la transacción. Le recomendamos que imprima y conserve los detalles de todos los datos de la transacción para evitar ideas erróneas y discusiones en un momento posterior.
   i. Ten en cuenta que los procesadores de tarjetas de crédito, a su discreción, pueden procesar transacciones sin usar la información CVV para la verificación de seguridad.
3. Todos los depósitos entrarán en vigor de inmediato tan pronto como recibamos una confirmación exitosa del procesador de pagos seleccionado (a excepción de los Depósitos por transferencia bancaria). Tras realizar el depósito, podrá jugar inmediatamente en el modo de dinero real. Es ilegal depositar dinero derivado de medios mal obtenidos y, como tal, acepta proporcionarnos cualquier documentación que solicitemos para determinar que los fondos que utiliza para apostar se obtienen legalmente.
4. Tenga en cuenta que la documentación en forma de identificación, factura / declaración de servicios públicos o copias de la parte frontal y posterior de su tarjeta de crédito puede ser requerida después de cualquier depósito.
5. Nos reservamos el derecho de ponernos en contacto contigo para verificar cualquier depósito que hayas hecho.
6. Nos reservamos el derecho de anular todas las ganancias si su nombre no coincide con el nombre que figura en el método de pago que utilice. En tales circunstancias, nos reservamos el derecho de solicitar al jugador la documentación necesaria para llevar a cabo las verificaciones de identidad requeridas de nuestra parte, antes de tomar cualquier medida. La carga de la prueba de que el jugador contaba con la autorización necesaria para proceder con la transacción recaerá en el jugador en todo momento.
7. Los jugadores que realicen un depósito utilizando el método de pago de otra persona deberán proporcionar evidencia de propiedad, documentos de identidad del titular del método de pago y del titular de la Cuenta, y recibirán por correo electrónico un formulario de Carta de Autorización. Este formulario deberá ser firmado y completado tanto por el titular del método de pago como por el titular de la Cuenta.
8. Nos reservamos el derecho de anular todas tus ganancias si el nombre de tu cuenta no coincide con el nombre del método de pago que usaste.
9. Para cumplir con nuestros deberes legales, podemos solicitar los documentos de identidad de usted después de cualquier depósito.
10. Solo podrá utilizar métodos de pago (tarjetas, cuentas bancarias, monederos electrónicos) registrados a su propio nombre legal para todas las transacciones. El uso de métodos de pago robados, no autorizados o de terceros sin consentimiento está estrictamente prohibido. Las infracciones se tratarán como actividad fraudulenta, lo que conllevará el cierre permanente de la cuenta.
11. Si se identifica o sospecha el uso de un método de pago de un tercero en su cuenta, se impondrán restricciones temporales mientras se lleva a cabo una investigación sobre la legitimidad de las transacciones y del uso del método de pago de terceros.
12. La legitimidad de las transacciones y del uso del método de pago de terceros será investigada solicitando a los jugadores que aporten pruebas de la titularidad del método de pago, documentos de identidad tanto del titular del método de pago como del titular de la cuenta, así como un formulario de Autorización para confirmar la legitimidad del uso. Este formulario deberá estar firmado y completado por el titular del método de pago y el titular de la cuenta. La carga de la prueba de que el jugador contaba con la autorización necesaria para proceder con la transacción recaerá en el jugador en todo momento.
13. Durante la fase de investigación, su cuenta de casino permanecerá temporalmente restringida hasta que se adopte una decisión final.
14. Es posible que se requiera alguno o todos los documentos a continuación, como prueba de identidad o propiedad del método de pago:
    - Copia del documento nacional de identidad (DNI)
    - En su caso, copia de la tarjeta de residencia
    - Copia del carné de conducir
    - Copia del anverso y reverso de la tarjeta de crédito que se usa para hacer el depósito (los 8 dígitos del medio pueden ser borrados)
    - Copia de la factura de servicios públicos actualizada que muestre claramente el nombre y la dirección
    - Extracto bancario

- Formulario de confirmación de depósito firmado
- Estado de cuenta de la tarjeta de crédito (que muestra las transacciones recientes que se nos hicieron)

15. De acuerdo con la cláusula 6.7, cualquier actividad en su cuenta se considerará realizada directamente por usted, por lo tanto, no puede realizar ni iniciar devoluciones de cargos. Además, los pagos que incluyen los depósitos realizados en su Cuenta utilizando cualquier método / fuente de pago no se pueden renunciar, cancelar, disputar sin un motivo válido o de lo contrario se pueden revertir. Si esto sucede, podremos derecho de tomar cualquiera de las siguientes acciones o solicitarle que tome medidas inmediatas, según sea el caso, como una medida necesaria para protegernos contra posibles actividades fraudulentas o cualquier otra forma de abuso:
    1. Deberá reembolsar inmediatamente y sin demoras indebidas la cantidad total adeudada y compensarnos por cualquiera y todas las cantidades no pagadas adeudadas, incluidos los gastos o cargos en los que incurrimos en el proceso de recuperación de la cantidad adeudada.
    2. Si inicia una devolución de cargo, nos reservamos el derecho de cerrar su Cuenta, iniciar un procedimiento legal para recuperar los fondos que está tratando de reembolsar, así como cualquier cargo o gasto en el que podamos incurrir como resultado e informar el asunto a la Policía su juego sucio sospechoso.
    3. Podremos, de conformidad con la normativa aplicable, recuperar la cantidad total adeudada del saldo de su cuenta de dinero real.
16. Podemos, en cualquier momento, compensar cualquier saldo positivo en su Cuenta, o Cuenta conectada, contra cualquier cantidad que usted nos deba. Sin perjuicio de lo señalado, Nosotros le informará debidamente de dicha compensación, así como de las causas que justifiquen su materialización.

8. Transacciones: Retiradas

1. No hay una cantidad mínima para la retirada. Para retiradas inferiores a 5 EUR, nos reservamos el derecho de enviar un cheque.
2. Los retiros de dinero solo se procesarán si un jugador tiene una cuenta de dinero real (es decir, realizó al menos un depósito exitoso), y una vez que hayamos recibido y verificado una copia del documento de identidad, y si corresponde, evidencia del método de pago utilizado para depositar, para confirmar la propiedad de la misma. Las retiradas se remitirán solo al mismo método utilizado para los depósitos, a menos que el método de depósito no permita retiradas.
3. Las retiradas solo se pueden realizar en base a la información de registro inicial provista por el jugador. Los datos incorrectos o engañosos en los detalles personales y / o en los datos de contacto, como el número de teléfono o la dirección de correo electrónico, anularán todas las ganancias. Esto es aparte de cualquier sanción o acción tomada por Nosotros debido a cualquier incumplimiento de estos términos y condiciones.
4. Hay una cantidad máxima por retirada, cuyos detalles se pueden encontrar en la página de retirada dentro de Mi Cuenta > Retirada > Más Información.
    1. Para solicitar una cantidad de retirada inferior al límite preestablecido del cliente, contacta con nuestro departamento de soporte.
5. Para una retirada de cantidades que exceda la cuantía que ha depositado, podemos requerir documentación adicional. El propio software del casino le informará sobre qué documentos se requieren y cuándo. Recomendamos encarecidamente, para no retrasar ningún proceso de retirada, que nos proporcione los documentos tan pronto como los solicitemos. También tenga en cuenta que si se produce una gran ganancia (5.000 EUR o más) o un premio mayor, puede llevar más tiempo procesar la solicitud para verificar dicha ganancia (con un tercero cuando corresponda) y completar todos los controles requeridos.
6. No se le permite retirar ningún fondo, incluidas las ganancias derivadas del uso de bonos, si no ha cumplido con las condiciones que rigen dichos bonos.
7. Cuando realice una solicitud de retirada, en la medida de lo posible, le pagaremos a través de su método de pago preferido. Sin embargo, nos reservamos el derecho de pagarle utilizando uno o más de los métodos de pago enumerados en el cajero, ya sea una de sus opciones de pago preferidas o de otra manera.

8. Cuando se realiza un depósito a través de la tarjeta de crédito, todas las retiradas posteriores, al menos de la cantidad depositada, se devolverán a la tarjeta de crédito siempre que sea posible. Cualquier cantidad de dinero que no podamos depositar en su tarjeta se pagará a un método alternativo de su elección.
9. Cuando se realiza un depósito a través de una cuenta de Monedero electrónico, la cantidad depositada se devolverá a esa misma cuenta de Monedero online.
10. La transferencia de fondos entre jugadores está estrictamente prohibida.
11. Una vez que haya realizado una solicitud de retirada, siempre que nos haya proporcionado los documentos solicitados en su totalidad para verificar su Cuenta, su solicitud se procesará dentro de las 24 horas posteriores a su presentación ante Nosotros. Una vez que se haya procesado por completo, tus fondos se enviarán de inmediato a tu cuenta sin demoras.
12. Antes de que se procese cualquier retirada, su juego será revisado por cualquier incumplimiento de los Términos y Condiciones / política de bonos y cheques de Juego Responsable. En caso de que consideremos que se ha producido un incumplimiento de los Términos y Condiciones, o si tiene otra cuenta que está restringida debido a nuestras herramientas / procedimientos de juego responsable, nos reservamos el derecho de retener cualquier retirada y / o confiscar todas las ganancias y bonos. Cualquier contacto por parte de nosotros que felicite cualquier ganancia no significa que la ganancia sea legítima y que el Departamento de Cuentas haya revisado las políticas o los incumplimientos de las bonificaciones.
13. En el caso de que no cumpla con alguna de las condiciones enumeradas en esta cláusula 8, nos reservamos el derecho de revertir la retirada de nuevo a su Cuenta.
14. Las solicitudes de retirada solo se consideran válidas si se envían a través de la página de retirada en el software del casino. No aceptamos solicitudes de retirada por correo electrónico, teléfono o cualquier otro método.
15. En el caso de que una retirada se rechace o esté incompleta debido a la falta de información, tus fondos se devolverán a tu Saldo de Dinero Real. Te recomendamos que proporciones la información necesaria y procedas a enviar una nueva solicitud de retirada.
16. Puedes cancelar una solicitud de retirada en cualquier momento antes de que la retirada haya sido procesada. Si cancelas una retirada pendiente, los fondos correspondientes se devolverán a tu Saldo de Dinero Real y volverán a estar disponibles para su uso. Una vez que una retirada haya sido procesada, ya no podrá ser cancelada.

9. Recompensas

1. Usted reconoce y entiende que nuestros términos y condiciones con respecto a promociones, bonos y ofertas especiales forman parte integral de estos Términos y Condiciones. Estos Términos y Condiciones se establecen en nuestra Política de bonos, y en caso de conflicto entre las disposiciones de nuestros términos y condiciones en promociones, bonos y ofertas especiales, y estos Términos y Condiciones, las disposiciones de dichas promociones, bonos y ofertas especiales deberán prevalecer.

10. Mal funcionamiento

1. Si un problema técnico en un juego / función / promoción (o un problema de visualización hace que se muestre un resultado incorrecto), hace que se pague una cantidad mayor a la cuenta del jugador (ganar un juego, ganar el juego de bono, ganar el premio mayor, etc.), de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, podremos eliminar todos los fondos de la Cuenta que se acreditaron incorrectamente y, al tomar una decisión caso por caso, las ganancias obtenidas posteriormente utilizando los fondos acreditados incorrectamente.
2. Si constatamos indicios sólidos de que un Jugador tiene o está abusando de un fallo técnico y/o de un error manifiesto relacionado con los juegos / software, ya sea por su cuenta o en asociación con socios, podremos anular cualquier ganancia y cerrar las Cuentas del jugador correspondiente.
3. En el caso de un mal funcionamiento del sistema, todas las apuestas serán canceladas y se reembolsarán los importes correspondientes.
4. En el caso de que se inicie un juego, pero se produce un aborto espontáneo debido a un fallo del sistema, le reembolsaremos la cantidad apostada en el juego acreditándola a su cuenta o, si la cuenta ya no existe, pagándola a usted en Una manera aprobada.

5. Tomaremos todas las medidas razonables para asegurarnos de que Nuestro sistema permita que Su participación en un juego sea interrumpida por un fallo del sistema de telecomunicaciones o un fallo de Su sistema informático que le impida continuar el juego, reanudar, en la restauración del sistema, su participación en el juego que se interrumpió en el momento inmediatamente anterior a la interrupción. Si Nuestro sistema no le permite continuar, después de la restauración del sistema, con un juego interrumpido por un fallo del sistema de telecomunicaciones o Su sistema informático, nosotros:

    a. nos aseguraremos de que el juego haya terminado
    b. le reembolsaremos la cantidad de la apuesta en Su Cuenta

11. Suspensión de servicios

1. De conformidad con la normativa aplicable y cuando ello resulte necesario, es posible que tengamos que suspender temporalmente la totalidad o parte de los Servicios por cualquier motivo. Restauraremos el Servicio, tan pronto como sea razonablemente posible, después de dicha suspensión temporal.

12. Cambio

1. Podemos suspender, modificar, eliminar o agregar contenido al Sitio. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no seremos responsables ante usted por ninguna pérdida sufrida como resultado de dichos cambios realizados y usted no podrá reclamar contra Nosotros en tal sentido.
2. Como se ha dejado patente con anterioridad, le recordamos que los cambios que se produzcan en estos Términos y Condiciones se le comunicarán a usted y deberán ser aceptados por usted antes de que entren en vigor.

13. Software Inteligencia Artificial

1. Usted acepta no utilizar ningún software de inteligencia artificial ("software AI") mientras usa el software y / o el Sitio. Actuaremos para detectar y prevenir el uso de cualquier programa de software de IA que le permita tener una ventaja injusta sobre otros jugadores, incluyendo, entre otros, la detección de la ejecución de dichos programas en su ordenador. En el caso de que tras la realización de las comprobaciones pertinentes detectemos el uso del software de AI y, constatemos que la detección es válida, su Cuenta se cancelará y todas las ganancias se cancelarán, siendo tratadas de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

14. Generador de números aleatorios

1. Entiende y acepta que un generador de números aleatorios determinará los eventos generados aleatoriamente en relación con los Servicios y donde el resultado que se muestra en el Software (según lo instalado y operado por su hardware) puede entrar en conflicto con el resultado que se muestra en nuestro o nuestros socios del juego servidores. En estos supuestos, así como cuando exista un desacuerdo sobre, en general, el contenido de un juego o apuesta, el resultado mostrado en nuestro servidor tendrá prioridad en todas las circunstancias. Usted comprende y acepta que (sin perjuicio de sus otros derechos y recursos, tales como la posibilidad de presentar su reclamación ante cualquiera de los organismos de resolución alternativa de conflictos que constan en el siguiente enlace: https://www.ordenacionjuego.es/denuncias-reclamaciones, si así lo considera conveniente) los registros de la Compañía serán la autoridad final para determinar los términos de su uso de los Servicios.

15. Lenguaje abusivo u ofensivo

1. No toleraremos ningún lenguaje abusivo u ofensivo u otro comportamiento que nosotros consideremos inapropiado.
2. El mal comportamiento o el lenguaje identificado por Nosotros o llamado a nuestra atención puede resultar en una suspensión o pérdida de los privilegios de juego o cualquier otra acción que nosotros decidamos, incluido, entre otros, el cierre de la Cuenta.
3. Está prohibido que los jugadores utilicen nombres de usuario o nombres de pantalla ofensivos cuando se registran o inician sesión.
4. Los jugadores pueden, en cualquier momento, enviar información sobre el abuso u otras ofensas a nuestro Departamento de Atención al Cliente para que investiguemos.

16. Monitoreo del Sitio

1. De conformidad con la normativa aplicable, podemos monitorear electrónicamente el Sitio y los usuarios del Sitio en cualquier momento para garantizar el cumplimiento de este Acuerdo y podemos divulgar cualquier información, registro o comunicación electrónica de un usuario del Sitio: (a) en cumplimiento de cualquier ley, reglamento o solicitud gubernamental legal; (b) si dicha divulgación es necesaria para el funcionamiento continuo del Sitio; o (c) para proteger nuestros derechos y / o propiedad de nuestros socios.

17. Partidas incompletas

1. Si se pierde la conexión a internet o abandonas una partida antes de completarla (durante un modo especial en Tragaperras o durante una mano en el Blackjack para un jugador, por ejemplo), podrás completar la partida volviendo a iniciar sesión y abriendo la partida correspondiente.
2. Si no lo haces en menos de 14 días la partida se cerrará, cualquier apuesta no será devuelta y cualquier ganancia potencial será anulada.
3. Si la partida no puede ser completada debido a un fallo en nuestro sistema de juegos, aumentaremos el periodo para iniciar sesión y completar la partida mencionado en la cláusula 17.2 a 30 días.
4. Si no se resuelve el incidente en menos de 30 días, las apuestas que hayas hecho serán devueltas.
5. En el caso de que no recibas el pago inmediatamente al final del juego, deberás reclamar tu premio a través del Servicio de Atención al Cliente dentro de los 6 meses posteriores a la finalización del juego, así como a través del resto de mecanismos alternativos que están a su disposición.

18. Atención al cliente

1. Brindaremos Servicio de Soporte para nuestros jugadores.
2. Los jugadores pueden enviar un correo electrónico a nuestro departamento de atención al cliente detallando cualquier pregunta o consulta que puedan tener, así como contactar con el mismo a través del chat que Nosotros pone a su disposición. Para facilitar la identificación de la Cuenta, el correo electrónico debe enviarse desde la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta y debe incluir el nombre de usuario de la Cuenta en cuestión. Nos reservamos el derecho de realizar verificaciones de identidad adicionales para garantizar que la persona que nos contacta sea el titular de la cuenta. Para obtener más información sobre cómo contactar con Nuestro departamento de atención al cliente en la sección de ayuda de nuestro sitio web.

19. Juego Responsable

1. Creemos en proporcionar un "entorno de entretenimiento protegido". Es una parte importante de nuestro programa general de atención al cliente. El juego en un entorno protegido debe ser una experiencia emocionante y placentera exclusivamente para adultos. Queremos que disfrute su experiencia, así que juegue con prudencia y dentro de su presupuesto. Si bien la mayoría de la gente juega dentro de sus posibilidades, para algunos el juego puede convertirse en un problema.

2. **Límites de depósito:** Le proporcionamos la posibilidad de establecer sus propios límites de depósito preferidos en Mi cuenta de nuestro software. Los límites de depósito se establecen de forma predeterminada en 600 diarios, 1500 semanales y 3000 mensuales cuando se crea su cuenta. Puede solicitar un cambio a estos importes.

   Cualquier disminución de la cantidad que desee permitirle depositar se aplicará inmediatamente a su cuenta. Cualquier aumento posterior, siempre que esté dentro de las cantidades predeterminadas mencionadas anteriormente, también se aplicará inmediatamente.

   Sin embargo, si deseas aumentar tus límites de depósito por encima de las cantidades predeterminadas, deberás: (i) realizar una prueba de Juego Responsable; y (ii) no haber tenido comportamientos de riesgo en los últimos 3 meses. Para ello, realizamos un análisis histórico de tu trayectoria basado en los criterios establecidos internamente. Una vez que tu solicitud de aumento de límite de depósito se haya enviado con éxito, dicha solicitud solo se aprobará una vez que se realice un análisis en tu cuenta para decidir si se aprueba el aumento. Si lo aprobamos, tu aumento de límite de depósito entrará en vigor un máximo de 3 días después de que tu cuenta haya pasado la evaluación con éxito. Si se aprueba, tu aumento se aplicará cuando inicies sesión, siempre que hayan pasado 3 días desde tu solicitud. Durante este tiempo, puedes considerar si un aumento de tu límite de depósito es apropiado para ti y cancelarlo si lo deseas. Solo puedes solicitar un aumento por encima de los límites predeterminados si no has tenido ningún aumento por encima de 600 diario, 1500 semanal o 3000 mensual durante los 90 días anteriores.

3. **Instalación de limitación de juego**: ofrecemos una instalación dentro del software del casino para ayudarle si cree que su juego está fuera de control y desea restringir el acceso a su cuenta.
    1. Ofrecemos periodos de:
        a. 24 horas
        b. 7 días
        c. 1 mes
        d. 3 meses
        e. 6 meses

        Al final del periodo de exclusión elegido, todas las restricciones de cuenta (marketing, juego, depósitos) se eliminarán automáticamente. Si necesitas dejar de apostar completamente, de acuerdo con la cláusula 6.15, puedes solicitar el cierre de tu cuenta, pero deberás comunicarnos que no quieres volver a apostar para que las cuentas futuras que pudieras abrir en algún momento estén restringidas.

    2. Durante cualquier período de limitación, está estrictamente prohibido que juegue o intente jugar en cualquier cuenta o cuentas que estén sujetas a la limitación. En el caso de que juegue, cualquier ganancia durante cualquier período de suspensión será nula y sin efecto, de conformidad con la normativa aplicable.

4. Hay muchas organizaciones que pueden brindar apoyo y asistencia a las personas que desarrollan un problema con el juego. Hay una sección de Juego Responsable en Nuestro Sitio con todos los detalles. Además, puede ponerse en contacto con nuestro personal con cualquier inquietud o pregunta que tenga.

   Asimismo, ponemos a disposición de nuestros usuarios un servicio telefónico ofrecido por terceros que consiste en una línea telefónica de ayuda para problemas con el juego para proporcionar información confidencial gratuita y apoyo en relación con el juego seguro 24horas al día, 7 días a la semana. Podrás contactar con este servicio a través del número 900 200 225.
5. En este sentido, y en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, Nosotros podrá restringir y/o cancelar su cuenta y a anular las apuestas realizadas en el supuesto de que constate indicios claros de que su conducta de juego denota problemas de adicción o de falta de control sobre dicha actividad de juego.
6. El acceso a la instalación de autoexclusión/limitación de jugador solo estará disponible una vez que tu identidad haya sido verificada con éxito.

20. Quejas de clientes

1. Si desea presentar una reclamación o queja, como primer paso, tan pronto como sea razonablemente posible, póngase en contacto con nuestro 'Departamento de Atención al Cliente'. Puede contactar a través del email , o por escrito a Skill on Net SAU (Departamento de Atención al cliente). C/ Carlos de Arellano, 27. 52003 Melilla (España).
   Si su reclamación o queja es sobre una transacción en su cuenta, esta transacción debe haberse realizado en los últimos 6 meses.
    1. Le solicitamos amablemente que su reclamación / queja sea por escrito y contenga la siguiente información:
        - Nombre de usuario
        - Su nombre y apellido
        - Explicación detallada de su queja / reclamación
        - Fechas y horarios específicos relacionados con su queja / reclamación
2. Si, después de haber hablado con un miembro del "Departamento de Atención al Cliente", su consulta o queja no se resuelve, puede solicitar que la consulta / queja se envíe a un gerente o supervisor. Nuestro gerente / supervisor analizará su consulta / queja con más detalle y se comunicará con usted para informarle nuestra decisión dentro de las 96 horas.
3. Si aún no está satisfecho con la decisión que tomamos, puede ponerse en contacto con la autoridad de apuestas española (Dirección General de Ordenación del Juego), así como presentar su reclamación / queja ante cualquiera de los organismos de resolución alternativa de conflictos que constan en el siguiente enlace: https://www.ordenacionjuego.es/denuncias-reclamaciones

21. Afiliaciones o intereses de consejeros, directivos o empleados

1. A nuestros empleados, gerentes, directores, agentes o consultores y sus familiares (incluido el cónyuge, padre, pareja, hijo o hermano) no se les permite registrarse o participar directa o indirectamente en ninguno de los Juegos.

22. Derechos de autor

1. Todo el contenido de este Sitio, incluidos, entre otros, el texto, las marcas comerciales o de servicio, el propio nombre o denominación de Nosotros y todos sus signos distintivos (con carácter ejemplificativo, pero no exhaustivo, los logos, símbolos, marcas, nombres comerciales adicionales, nombres de dominio, diseños industriales, animaciones, dibujos, contenidos audiovisuales etc.), los gráficos, animaciones, vídeos, música, audio, logotipos, íconos e imágenes disponibles en el Sitio ('Copyright Material') es propiedad de Nosotros, y ostentamos por tanto la titularidad (ya sea de forma originaria o vía la correspondiente licencia) del Copyright Material globalmente considerado.

   Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el Copyright Material conjuntamente considerado y sobre todos los elementos de lo conforman se denominarán conjuntamente los “Derechos de Propiedad Intelectual”. Por el la presente, usted acepta que, al utilizar el Software o los servicios ofrecidos por Nosotros, no obtiene derecho alguno sobre los Derechos de Propiedad Intelectual, más allá de la licencia no exclusiva de uso del sitio web y/o el Sistema Interactivo que Nosotros les otorga, durante la duración de su relación contractual, a los solos efectos de poder disfrutar de los Servicios ofrecidos por Nosotros.
2. Así, el jugador se compromete a no realizar ninguna acción ni a adoptar ninguna medida que pueda perjudicar la validez de los Derechos de Propiedad Intelectual, y no realizará ninguna acción ni adoptará medida alguna que pueda depreciar el valor de los Derechos de Propiedad Intelectual, perjudicar la imagen de los mismos o menoscabar el crédito de Nosotros en el mercado.
3. El uso de los Derechos de Propiedad Intelectual titularidad de Nosotros fuera de los supuestos y condiciones previstos en estos Términos Generales será causa de no renovación de los mismos y, en

consecuencia, de resolución de la relación contractual vigente entre el jugador y Nosotros, debiendo el jugador indemnizar a Nosotros por los daños y perjuicios de todo tipo que dicho uso le hubiera ocasionado.

23. Enlaces a sitios de terceros

1. Este sitio puede contener hipervínculos a sitios web operados por personas distintas a nosotros. Dichos hipervínculos se proporcionan solo para su referencia y conveniencia. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, usted acepta no responsabilizarnos por el contenido o el funcionamiento de dichos sitios web.

24. Finalización y/o suspensión de la cuenta y anulación de transacciones

1. Cualquier actividad fraudulenta está estrictamente prohibida. Si se demuestra, se considerará una violación grave de los Términos de Uso. Haremos todo lo posible para prevenir y detectar cualquier práctica fraudulenta o prohibida.
2. Si sospechamos que hay actividad fraudulenta, podemos suspender tu cuenta mientras investigamos.
3. Además, si después de hacer las verificaciones necesarias encontramos motivos razonables para creer que has participado o estás relacionado con prácticas fraudulentas o prohibidas (como las que se indican en el punto 24.4), podremos cerrar tu cuenta de forma definitiva a nuestra entera discreción. Te avisaremos y explicaremos los motivos antes de cerrar la cuenta. Cualquier ganancia obtenida mediante estas prácticas se anulará.
4. En el supuesto de que su cuenta sea cancelada por Nosotros como consecuencia de la constatación de alguna de las circunstancias anteriores, y de conformidad con la ley aplicable, Nosotros no estará obligada a reembolsarle los fondos que puedan estar en su Cuenta.
   1.1 Las actividades prohibidas, fraudulentas, ilícitas o deshonestas pueden incluir, entre otras:
   a. Usar programas o sistemas no autorizados diseñados para manipular el software; transferir fondos entre cuentas de jugadores (transferencia abusiva de fondos entre cuentas de jugadores); falsificar información, coludirse con otros jugadores o utilizar herramientas no autorizadas.
   b. Hacer apuestas mediante sistemas automatizados o herramientas que alteren el carácter aleatorio de las apuestas y juegos.
   c. Apostar sobre eventos que ya han ocurrido o cuando ya se conoce el resultado de la apuesta.
   d. Abusar repetidamente de errores evidentes en las cuotas o actuar con mala fe para alterar las probabilidades del juego a tu favor.
   e. Apuestas opuestas: hacer apuestas que se cancelan entre sí con la intención de garantizar una ganancia.
   f. Conteo de cartas: seguir el rastro de cartas altas y bajas para obtener ventaja estadística, como el "Wonging", "Perfect Pair", "Suited Tie" u otras técnicas de conteo.
   g. Abuso de funciones progresivas: usar el saldo de bono para avanzar en funciones del juego y luego cancelarlo para terminar la función con dinero real y así obtener ganancias reales.
   h. Abuso de tiradas gratis: hacer depósitos solo para retirar las ganancias obtenidas con tiradas gratis, sin arriesgar tu propio dinero.
   i. Cancelación de apuestas en juegos tipo “Crash”: hacer una apuesta y cancelarla justo antes de que empiece el juego, repitiendo esto hasta cumplir con los requisitos de apuesta.
   j. Tu cuenta es solo para apostar, no para usarla como un banco. Acumular fondos sin jugar con ellos está prohibido.
5. AhtiGames podrá suspender su cuenta cuando se ponga de manifiesto su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ). En dicho caso, procederemos a comunicarle las consecuencias de dicha suspensión. Mientras dure dicha suspensión:

    1. no podrá realizar depósitos ni participaciones;

2. podrá solicitar la transferencia, por cualquiera de los medios de pago ofrecidos en AHTIGames.es y sin coste adicional alguno de: (i) del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos anteriormente a la suspensión; y (ii) de los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión;

   Un vez se cancele su inscripción en el RGIAJ, previa solicitud por su parte podremos alzar la suspensión de la cuenta de juego y volver a permitir su participación en los juegos.

   Sin perjuicio de la posibilidad de auto-prohibición, ponemos a su disposición también la posibilidad de auto-excluirse. Puedes consultar más detalles en nuestra política de Juego Seguro y Responsable en AHTIGames.es.

6. Para todos los escenarios señalados, así como para todas aquellas decisiones que Nosotros adopte sobre cualquier cuestión establecida en los presentes Términos y Condiciones, Nosotros comunicará su decisión al jugador en el tiempo y forma oportunos, incluyendo particularmente las causas que la justifiquen y, cuando sea posible y resulte de aplicación, con anterioridad a la finalización del evento o circunstancia que las motiven. En particular, las decisiones de resolución del contrato de juego con el jugador se fundamentarán en elementos registrados de la conducta del jugador, a quien se comunicará el estar incurso en las causas que motivan dicha resolución con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas antes de su materialización, ello sin perjuicio de lo establecido en el párrafo siguiente para el supuesto de que la resolución pretendida traiga causa de un comportamiento fraudulento o colusorio.
7. El compromiso de información que Nosotros asume en virtud del apartado inmediatamente anterior no será de aplicación cuando la decisión de Nosotros se ampare específicamente en el cumplimiento de las obligaciones legales que le son exigibles como operador de juego (tales como la verificación periódica de la identidad de los participantes, la suspensión cautelar del contrato derivada de un comportamiento fraudulento o deshonesto, o las obligaciones derivadas de los compromisos sobre la gestión responsable del juego).
8. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no seremos responsables ante usted o cualquier tercero por cualquier reclamo o daño que surja de la terminación o suspensión de la Cuenta antes mencionada.

25. Avisos

1. Cualquier notificación que le enviemos se enviará a la dirección de correo electrónico que proporcionó cuando registró su Cuenta. Es su responsabilidad mantener su dirección de correo electrónico actualizada y activa, y se compromete a informar a Nosotros de cualquier modificación que se produzca en su dirección de correo y/u otros datos de contacto, según se ha señalado más arriba.
2. A menos que se especifique lo contrario en el presente documento, dichos avisos u otras comunicaciones se considerarán recibidas (a) en la fecha de entrega, si se envían por correo electrónico, y (b) cinco días hábiles después de haber sido enviados, si se envían por correo certificado o certificado.
3. Cada una de las Partes tendrá el derecho de especificar una dirección diferente mediante la notificación mencionada a la otra Parte.
4. Cualquier aviso que nos envíe debe enviarse a la dirección de correo electrónico del departamento de Atención al cliente. Un correo electrónico que envíe como respuesta a un correo electrónico transaccional (por ejemplo, correo electrónico de confirmación de depósito, correo electrónico de confirmación de bono) no es una forma de contacto aceptada y no se considera que hayamos sido recibidos por Nosotros.
5. Si sospecha/nota una anomalía en su cuenta de cualquier tipo, debe informar a nuestro Departamento de Atención al Cliente y dejar de jugar hasta que se resuelva el problema y se confirme que se ha solucionado. Si continúa jugando antes de que se resuelva el problema, no tendremos ninguna responsabilidad por pérdidas adicionales y no se reembolsarán fondos de forma retroactiva.

26. Ley aplicable

1. Cualquier disputa que surja con respecto a, o en relación con, este Acuerdo, su interpretación, ejecución, cumplimiento, o las Partes y su relación, se regirán y determinarán de acuerdo con las leyes de España y los tribunales de su lugar de residencia tendrán jurisdicción y competencia para resolverla, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y usuarios.
2. Sin perjuicio de lo anterior, el jugador tendrá derecho a presentar su reclamación ante cualquiera de los organismos de resolución alternativa de conflictos que constan en el siguiente enlace:https://www.ordenacionjuego.es/denuncias-reclamaciones

27. Limitación de responsabilidad

1. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no seremos responsables de ningún daño o pérdida que pueda surgir de o en conexión con cualquier tiempo de inactividad, servidor u otras interrupciones técnicas que puedan surgir en la operación o transmisión, el Sitio o su contenido o cualquier uso indebido del mismo o del servicio ofrecido a través del Sitio, cualquier error u omisión en el contenido, pérdida o corrupción de datos, comunicación o fallo en las líneas, a menos que surja tal pérdida o daño mientras usted se está beneficiando de nuestros servicios y dicha pérdida o daño surgió debido a un fallo en nuestros sistemas. En este caso, nuestra responsabilidad total acumulada no excederá la cantidad de las apuestas que realizó a través de su Cuenta con respecto a la apuesta que dio lugar a la responsabilidad relevante o la cantidad real extraviada en su Cuenta, donde dicha cantidad ha sido colocada incorrectamente por nosotros debido a Un fallo del sistema, cualquiera que sea el caso.
2. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no seremos responsables ante usted o un tercero por cualquier contrato, agravio, negligencia o de otra manera, por cualquier pérdida o daño que surja del salvamento como se establece expresamente en esta cláusula 28, o de cualquier forma relacionada con, su cuenta o terceros, ya sean directos o indirectos, incidentales, daños especiales o ejemplares (incluidos, entre otros, daños, pérdida de beneficios comerciales [incluida la pérdida o no recepción, ganancias anticipadas], interrupción comercial, pérdida comercial de información, pérdida de datos, pérdida de buena voluntad o reputación o cualquier otra pérdida que surja de, o en relación con, el uso del Sitio o de los servicios ofrecidos a través del Sitio.
3. Sujeto a lo establecido en estos Términos y Condiciones, dicha limitación de responsabilidad se aplicará ya sea que los daños surjan por, entre otros, el uso o mal uso y la confianza en los servicios, la incapacidad de usar los servicios, cualquier falta de compatibilidad entre el Software y Software o hardware del usuario, o cualquier daño causado por o como resultado del software, o por la interrupción, suspensión o terminación del servicio (incluidos los daños incurridos por terceros), o la terminación de la Cuenta del usuario, en la medida máxima permitida por ley.
4. Nuestra responsabilidad no estará limitada ni excluida por:
    1. Muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia
    2. Fraude o tergiversación fraudulenta causada por nosotros
    3. Cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada bajo la ley aplicable

28. Indemnizaciones

1. Sujeto a la cláusula 28, usted acepta no perjudicarnos e indemnizarnos de y contra cualquier reclamo de terceros que surja de, o de alguna manera relacionado con el uso de los servicios, incluida cualquier responsabilidad o gasto que surja de todas las reclamaciones, pérdidas, daños reales, juicios, costos de litigios y honorarios legales razonables, de cualquier tipo y naturaleza. En tal caso, le proporcionaremos un aviso de dicha reclamación, demanda o acción.

29. Acuerdo completo, modificaciones y enmiendas

1. Este Acuerdo constituye el Acuerdo completo entre las partes con respecto a la materia contenida en este documento y reemplaza a todos los acuerdos, propuestas y comunicaciones anteriores y actuales, escritas u orales, entre Nosotros y Usted.
2. Si alguna modificación es inaceptable para usted, tiene derecho a rescindir este Acuerdo. Cualquier uso que usted haga del Sitio después de dicha publicación en el sitio se considerará que constituye la aceptación por parte de usted de dichas modificaciones o nuevas condiciones.
3. Los Términos y Condiciones pueden estar sujetos a cambios debido a los requisitos reglamentarios. Si bien le recomendamos que revise los Términos y Condiciones a través del enlace disponible en el Sitio de forma regular, la introducción de modificaciones en los Términos y Condiciones le será notificada con una antelación mínima de dos (2) meses antes de su entrada en vigor, y le solicitaremos su aceptación expresa de la versión nueva del Acuerdo. En caso de que usted no acepte dichas modificaciones de forma expresa, Nosotros se verá obligada a no renovar los Términos y Condiciones, dando así por terminada su relación contractual con usted.

30. Divisibilidad

1. Si un tribunal u otra autoridad competente que tenga jurisdicción declara que una disposición de este Acuerdo es inválida o inaplicable, tal descubrimiento o declaración no invalidará ninguna otra disposición del presente documento, y este Acuerdo continuará en vigencia.

31. Fondos segregados

1. Mantenemos los fondos de los clientes separados de los fondos de la compañía en una cuenta de jugadores segregada en nuestro banco español. Esto significa que se han tomado todas las medidas para proteger los fondos de los clientes, pero que nunca puede haber una garantía absoluta de que se reembolsarán todos los fondos. Esto cumple con los requisitos españoles para la segregación de fondos de clientes.

32. Premios mayores

1. Todas las cantidades del premio mayor que se muestran en el Sitio del casino o en el Lobby del casino son solo para fines informativos. La cantidad de cualquier premio mayor se muestra dentro de la ventana del juego relevante, una vez que el juego ha sido lanzado.
2. Cuando se gana un premio mayor, se reinicia inmediatamente en el servidor. Esto sucede en tiempo real, sin embargo, la pantalla a veces solo se puede reiniciar después de una pantalla corta. Independientemente de la cantidad del premio mayor que se muestra en el juego, la cantidad del premio mayor del lado del servidor en el momento de la victoria es el premio que se honrará.

33. Impuestos sobre las ganancias

1. Si su jurisdicción lo requiere, usted es responsable de informar sus ganancias y pérdidas para el impuesto y / u otras autoridades de su jurisdicción.

34. Prácticas prohibidas

1. Se entenderá por Prácticas Prohibidas todas aquellas prácticas ilícitas y contrarias a cualquier normativa potencialmente aplicable, así como cualquier conducta fraudulenta, irregular o deshonesta, tales como las señaladas a título ilustrativo, pero no limitativo, en la cláusula 24.3 de los presentes Términos y Condiciones.

2. Las prácticas prohibidas están totalmente vetadas y, si se demuestran, suponen una violación grave de los Términos de Uso. Tomaremos todas las medidas necesarias para prevenirlas, investigarlas y detectar a los responsables. Durante la investigación, tu cuenta podrá estar restringida temporalmente hasta que se tome una decisión final. No nos hacemos responsables de ninguna pérdida derivada de estas prácticas y decidiremos de forma unilateral qué medidas tomar en cada caso.
3. Acepta que no participará ni estará conectado con ninguna forma de Práctica Prohibida, según éstas se definen en el apartado 35.1 anterior. [*]
4. Si, después de realizar nuestras verificaciones, creemos razonablemente que has estado involucrado en actividades fraudulentas, irregulares o deshonestas (ya sea detectado por nosotros, nuestros socios de juego o proveedores), o en general, cualquier tipo de fraude, engaño o colusión en el sector del juego, tu cuenta será cerrada de forma permanente.
5. Si ha realizado apuestas y/o jugado juegos online con cualquier otro proveedor de servicios de juegos de azar online y se sospecha (como resultado de dicho juego) de cualquier equivalente a cualquier Práctica Prohibida en esos otros servicios de juegos de azar, u otra actividad impropia.
6. Nos reservamos el derecho, con respecto a Su Cuenta (y/o cualquier otra cuenta que tenga con una compañía del Grupo Operador) de retener la totalidad o parte del saldo y/o recuperar de la cuenta la cantidad de cualquier depósito, pago, bonificación o ganancia que haya sido afectado por algo que sea atribuible de alguna manera a cualquiera de los eventos. Los derechos establecidos en este párrafo no afectan a ningún otro derecho y/o acciones que podamos ejercitar, de acuerdo con la normativa aplicable y los presentes Términos y Condiciones.

35. Cuentas Inactivas

1. Tu cuenta se considerará inactiva si no accedes a ella durante 24 meses seguidos. En ese caso, nos reservamos el derecho de cobrar una comisión de 5 € al mes hasta que vuelvas a iniciar sesión y la cuenta se reactive.
2. Si se aplica esta comisión, el importe se descontará de tu saldo disponible. Si el saldo no es suficiente para cubrirla, se descontará el total restante y tu cuenta quedará con saldo cero. Si tu cuenta ya tiene saldo cero, no se aplicará ningún cargo.
3. Intentaremos ponernos en contacto contigo por email 30 días antes de aplicar la comisión. Nos reservamos el derecho de eliminar o reducir este cargo si lo consideramos oportuno. Si quieres reactivar tu cuenta, solo tienes que iniciar sesión.

36. Accesibilidad

1. En AhtiGames, nos dedicamos a garantizar que todos los usuarios puedan acceder y utilizar nuestros servicios de apuestas y juegos en línea de manera fácil, comprensible y completa, ya sea a través de nuestro sitio web o aplicación móvil. Nos esforzamos por adaptar nuestras plataformas a las necesidades de las personas con discapacidades, cumpliendo plenamente con los requisitos legales aplicables.
2. Nuestros servicios son compatibles con las herramientas y funcionalidades de accesibilidad que ofrecen los navegadores y sistemas operativos de los usuarios, incluida la navegación por teclado, el ajuste del tamaño del texto, las lecturas simplificadas y los modos de alto contraste, así como la integración con tecnologías de asistencia, como los lectores de pantalla y los comandos de voz.

   Puedes encontrar información detallada sobre estos recursos y su uso en la sección “Accesibilidad” de nuestro sitio web.

3. Revisamos y actualizamos regularmente nuestras plataformas para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos legales de accesibilidad, incluidos los establecidos en la Ley 11/2023. Nuestro proceso de prestación de servicios incorpora una evaluación continua de la accesibilidad, la implementación de mejoras técnicas y la capacidad de respuesta a los comentarios de los usuarios.

   Si encuentra alguna barrera o tiene dificultades, le recomendamos que se ponga en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente, que le ayudará a resolver cualquier problema relacionado con la accesibilidad.