

Juego Responsable

Betway tiene el firme compromiso de hacer todo lo posible para proporcionar a sus clientes la mejor experiencia online, reconociendo al mismo tiempo que el juego puede causar problemas a una minoría de jugadores.

Para garantizarte que disfrutes de nuestros servicios jugando de forma responsable, promovemos el Juego Responsable y ofrecemos varias funciones para ayudarte a controlar la manera en la que juegas.

Haz clic en el enlace siguiente para obtener más información sobre cómo jugar de forma responsable según [Jugadores Anónimos](#).

NODS para detectar problemas con el juego

Si deseas evaluar tu comportamiento con respecto al juego, haz [clic aquí](#) y completa el cuestionario NODS. Este test ha sido diseñado para ayudar a los jugadores a evaluar su comportamiento con respecto al juego.

Si tú mismo o algún conocido tienen problemas con el juego, considera la posibilidad de pedir ayuda a alguna de estas organizaciones:

- Azajer: www.azajer.com
- Jugadores anónimos: www.jugadoresanonimos.org
- Gambling Therapy: www.gamblingtherapy.org/es
- Jugar BIEN: www.jugarbien.es

Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ)

El Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) es un registro en el que figuran los datos de los jugadores españoles que voluntariamente se han autoexcluido o a los que les ha sido prohibido por orden del juzgado, participar en actividades relacionadas con el juego. Este registro está gestionado por la Dirección General de Ordenación del Juego.

Betway contrastará automáticamente los datos de todos sus clientes con la lista del RGIAJ cada hora; si un cliente aparece en la lista, se mostrará un mensaje en pantalla y el acceso a Betway será bloqueado.

[Haz clic aquí](#) para obtener más información sobre el RGIAJ y para acceder al formulario de solicitud de registro.

Para conocer todas las opciones de autoexclusión disponibles, entra en la sección "Autoexclusión" que encontrarás a continuación.

Verificaciones de Identidad

Los datos que solicitemos se utilizarán únicamente para verificar tu identidad, ya que se trata de un requisito legal para tu protección y para la nuestra. Si deseas realizar alguna consulta

sobre nuestras verificaciones de identidad, no dudes en ponerte en [contacto](#) con nosotros en cualquier momento.

En caso de que compartas el ordenador con familiares o amigos que no tengan la edad legal de participación en nuestros juegos y desees restringir su acceso a esta página, haz [clic aquí](#) para registrarte en esta compañía de filtrado de páginas web.

Residentes en España

En el caso de residentes en España, la verificación de información personal se realizará de modo automático utilizando el Servicio web de Verificación de Jugadores proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego.

Si los datos aportados en el formulario de registro coinciden con los del Servicio web de Verificación de Jugadores, se procederá a la apertura automática de su registro de usuario. Se requiere introducir los siguientes datos para verificar la identidad:

- número de DNI o NIE
- nombre completo: nombre, apellidos (el primero y el segundo)
- fecha de nacimiento

Importante: se deben introducir los datos exactamente como aparecen en el DNI o NIE.

Si los datos aportados no coinciden con los del Servicio web de Verificación de Jugadores, se le solicitará revisar y corregir los datos aportados. Si continúan sin poder ser verificados, no se podrá proceder a la apertura del registro de usuario.

No residentes en España

Actualmente, Betway no acepta jugadores que residan fuera de España.

Protección de menores

El acceso a Internet es cada día más universal y por lo tanto la responsabilidad de impedir el acceso de menores de edad a los juegos de azar en línea depende principalmente de la supervisión de los padres.

Betway fomenta entre sus clientes el uso de software de filtrado para evitar que menores accedan a material en línea no adecuado. La participación de menores en juegos no es solo ilegal, sino que puede llevar a problemas de ludopatía y provocar que menores contraigan deudas considerables.

Para ver todos los detalles de la política de protección de Betway, visita la página dedicada a la [Protección del jugador](#).

Otras opciones disponibles en el software del casino

Las siguientes opciones para el Juego Responsable están disponibles en la sección "Mi Cuenta" del software del casino, en el apartado "Establecer o ver mis herramientas de juego responsable".

Importante: no todas las opciones se encuentran disponibles si accede a Betway desde su móvil o tableta.

Límites de depósitos

En cumplimiento con la normativa española, los siguientes límites de depósito se implementan automáticamente en su cuenta de Betway al registrarse:

- Diario – límite de depósito máximo: 600 €
- Semanal - límite de depósito máximo: 1500 €
- Mensual - límite de depósito máximo: 3000 €

Tus límites de depósito pueden ser disminuidos, aumentados o eliminados por completo en caso de que así lo desees. Para ello, haz clic en la pestaña “Límites” en las herramientas de juego responsable:

- si deseas disminuir o aumentar tus límites, introduce los nuevos límites en la sección “Límites de depósito”
- si deseas eliminar los límites de tu cuenta, haz clic en "Eliminar todos los límites predeterminados".

Para aumentar o eliminar tus límites de depósito por primera vez, deberás realizar y superar un *Test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas al juego*:

- si superas el test, la entrada en vigor de los nuevos límites de depósito tendrá lugar pasados 7 días desde la realización del test
- si no superas el test, podrás solicitar nuevamente aumentar o eliminar los límites de depósitos, transcurridos 7 días desde la realización del test

Cuando se trate de la segunda petición o ulteriores peticiones de aumento o eliminación de límites de depósito por parte de un mismo cliente, se realizará un análisis histórico de la trayectoria del jugador en base a su forma de participar en los juegos y su comportamiento. Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos 3 días desde la resolución con resultado positivo del estudio referido.

Nota: no podrá solicitarse un nuevo aumento o eliminación en los límites establecidos por el cliente si no han transcurrido 3 meses desde la última modificación requerida por el cliente.

La disminución de los límites de depósito se implementará inmediatamente.

Para establecer límites de depósito, inicia sesión y luego haz [clic aquí](#). Si lo prefieres, también puedes contactar con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#) para que te ayuden.

Autoexclusión

En cualquier momento podrás solicitar la exclusión temporal o permanente de Betway. Las opciones de autoexclusión son:

- Exclusión temporal: puede dar de baja su cuenta temporalmente entre 24 horas y 3 meses.
- Exclusión permanente: la cuenta es dada de baja indefinidamente (nota: a petición del cliente, la cuenta puede ser considerada para reactivación, sujeta a verificación por parte de Betway y siguiendo un periodo de exclusión mínimo de 6 meses).

En cuanto recibamos tu solicitud de autoexclusión, se tomarán las medidas oportunas para impedirte jugar o depositar hasta que el periodo de exclusión haya concluido.

En el caso de que solicites una autoexclusión permanente, te recomendamos registrarte también en el [RGIAJ](#).

Extracto de actividad de tu cuenta de casino

Toda la información relativa a cada una de tus sesiones de juego en Betway se encuentra disponible durante un periodo de tiempo de 365 días. Este registro incluye la fecha y hora del inicio de cada una de tus sesiones de Casino, así como también la cantidad de tiempo de juego.

También podrás obtener otros detalles sobre tu actividad, incluyendo el saldo de tu cuenta, el historial de juego (importes apostados, ganancias y pérdidas), los depósitos y retiradas realizados, y otras transacciones.

Control del tiempo de juego

Para poder controlar la cantidad de tiempo que llevas jugando en Betway, te ofrecemos la función “Recordatorio del Tiempo de Juego”. Esta medida de control te permitirá configurar la frecuencia con la que deseas recibir el mensaje recordatorio que te indica cuánto tiempo llevas jugando durante tu sesión.

Interacción con el cliente

Hemos desarrollado un Programa de Interacción con el Cliente (CIP, siglas en inglés) para controlar y analizar el comportamiento de nuestros clientes. Cuando haya indicios de que un cliente pueda tener un posible problema con el juego o correr el riesgo de tenerlo, o haya cambiado su comportamiento habitual de juego, interactuaremos con el objetivo de evitar cualquier posible problema relacionado con el juego y, si es posible, le ayudaremos a moderar su comportamiento para reducir el riesgo de juego perjudicial a un nivel sostenible y seguro.

Desconexión

La protección de nuestros clientes se ve reforzada con la función “Tiempo agotado”, que activa la “desconexión” del software del casino y obliga al cliente a conectarse de nuevo para continuar jugando. La “desconexión” ocurre después de un periodo de inactividad establecido por el cliente, que puede ser configurado entre 1 y 20 minutos.

Tragaperras

Entre las medidas de juego responsable establecidas para el disfrute de las tragaperras se encuentran:

a) Límites de sesión

Al seleccionar cualquiera de nuestras tragaperras para jugar, se abrirá una ventana en la cual deberás indicar:

- Límite de tiempo: es el tiempo durante el cual deseas jugar a las tragaperras. Puedes elegir entre 30 minutos, 1, 2, 6, 12 ó 24 horas. Ten en cuenta que si juegas a cualquier otro juego durante la sesión de tragaperras, el tiempo no se detendrá.

- Límite de pérdidas: es la cantidad máxima que estás dispuesto a perder durante la sesión. Al iniciar la sesión deberás indicar la cantidad de dinero que deseas jugar. Esta cantidad nunca sobrepasará el saldo del que dispones en tu cuenta.

Una vez que alcances el límite de tiempo o el límite de pérdidas, la sesión finalizará.

b) Período de recordatorio

Cada cierto tiempo recibirás automáticamente una alerta/recordatorio informándote del tiempo que llevas jugando y de la cantidad que has gastado hasta el momento en la sesión de tragaperras. Puedes elegir recibir el recordatorio cada 5, 10 o 15 minutos.

c) Restricción temporal de juego en las tragaperras

Al iniciar la sesión de tragaperras, tendrás la opción de autoexcluirte de jugar a las tragaperras durante un periodo de tiempo determinado.

Puedes elegir autoexcluirte durante 1 hora, 1 día, 1 semana o 1 mes.

Ten en cuenta que podrás seguir jugando en cualquiera de nuestros otros juegos (ruleta, blackjack y bacará) si únicamente te autoexcluyes de jugar en tragaperras.

d) Recordatorio de Juego Responsable

Si deseas iniciar una nueva sesión de tragaperras durante los 60 minutos siguientes a la finalización de la sesión anterior, recibirás un mensaje invitándote a consultar nuestra política de Juego Responsable.

e) Porcentaje de pago de las tragaperras

Puedes consultar el porcentaje de pago de las tragaperras en [Porcentaje de pagos, apuesta mínima y máxima](#).

jugarBIEN.es

La página web jugarBIEN.es es la página oficial creada por la Dirección General de Ordenación del Juego. Allí podrás encontrar información y herramientas sobre el juego responsable. Para acceder haz clic en www.jugarbien.es.

Entre las herramientas disponibles se encuentra un vídeo informativo sobre el Registro de Interdicciones al Juego (RGIAJ) y la autoexclusión. Se puede ver en: www.jugarbien.es/contenido/el-juego-y-la-autoexclusion.

Actualizado el 06/11/2020 a las 13:55 hora española.