

### **Juego Responsable: LeoSafePlay**

En ocasiones, el juego puede convertirse en una adicción

En LeoVegas, entendemos que jugar se debe ver como una forma de entretenimiento y, por esto mismo, nos tomamos muy en serio la responsabilidad de protegerte. Si en algún momento sientes la necesidad de hablar con nosotros, no dudes en ponerte en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente. Los juegos de azar pueden causar ciertos riesgos como problemas físicos, mentales o económicos a las personas que juegan y a las que están a su alrededor. Por eso, incentivamos el juego responsable y queremos que hagas un buen uso de nuestra plataforma. Disponemos de muchas herramientas de Juego Responsable para ayudarte a controlar tu forma de juego y recomendamos su uso a todos nuestros jugadores. Si necesitas hablar de estas herramientas, contacta con nosotros. También queremos recordarte que los menores de edad tienen totalmente prohibido acceder a cualquier juego de azar: nuestra plataforma es solo para mayores de 18 años.

En caso de detectar una cuenta abierta por un menor:

a) LeoVegas te devolverá todos los depósitos y no se pagarán ganancias.

b) Se anularán todas las transacciones realizadas mientras fueras menor de edad y se devolverán a tu cuenta bancaria todos los fondos que hayas depositado, siempre que sea posible.

c) Se cerrará tu cuenta de juego.

### **Procedimiento de registro de usuario**

Para poder participar en cualquiera de los juegos de LeoVegas con dinero real, primero deberás registrarte con LeoVegas.es, abrir una cuenta y depositar dinero de la forma estipulada en la siguiente página: [www.leovegas.es](http://www.leovegas.es).

LeoVegas tiene derecho a nombrar a proveedores de soluciones de pago para actuar, recibir o pagar fondos en nombre de LeoVegas.

Puedes tener solamente una cuenta de juego en este sitio web. Si intentas abrir más de una cuenta de juego, todas las cuentas que trates de abrir podrán ser bloqueadas o cerradas.

No puedes tener más de una cuenta de juego con nombres diferentes.

La solicitud para abrir una cuenta de juego se hace cumplimentando el formulario de inscripción y enviándolo a LeoVegas online. LeoVegas podrá negarse a abrir una cuenta de juego por cualquier motivo.

Debes introducir toda la información obligatoria solicitada en tu formulario de inscripción, en particular, tu edad, tu identidad, tu dirección y la información de contacto, incluida una dirección válida de correo electrónico, número de teléfono móvil válido y tu lugar de residencia, el lugar desde el que accedes al sitio web, si es distinto del de su lugar de residencia, así como la información de pago correspondiente, todo lo cual debe ser verdadero y correcto. Ten en cuenta que deberás tener 18 años de edad o más, que es tu responsabilidad exclusiva garantizar que la información que suministras es verdadera, correcta y completa, y que, por el presente, declaras y garantizas a LeoVegas que la información proporcionada es verdadera, correcta y completa.

Por el presente se te notifica que LeoVegas lleva a cabo procedimientos de verificación. En este sentido:

a) Si eres residente en España, LeoVegas comprobará los datos de identidad (DNI o NIE) que figuren en tu registro de usuario, ya sea directamente o a través de terceros, o bien a través del Sistema de Verificación de Jugadores de la DGOJ. Además, LeoVegas te solicitará el documento de identidad y podrá solicitar documentos adicionales para realizar una verificación documental. Cuando la comprobación de los datos de identidad sea favorable y esté pendiente la verificación documental, podrás depositar hasta un límite conjunto de 150 euros, y participar en los juegos, pero no podrás retirar los premios (cualquiera que sea su importe).

Podrás depositar, participar en los juegos y hacer retiradas cuando la verificación documental de tus datos concluya satisfactoriamente.

b) Si no resides en España y no aportas DNI o NIE, LeoVegas te solicitará, en el plazo de un mes desde la inscripción, la documentación de identidad, pudiendo solicitarle documentación adicional, con el fin de realizar verificación documental de los datos aportados. Mientras tengas pendiente la verificación documental de los datos, no podrás jugar ni hacer depósitos o retiradas. Si en el plazo de un mes desde el registro no ha concluido satisfactoriamente la verificación, LeoVegas cancelará la cuenta de juego del usuario. Si en el plazo de un mes tus datos son correctamente identificados mediante la verificación documental, podrás depositar, participar en los juegos y hacer retiradas.

LeoVegas también puede solicitar documentación suministrada previamente que haya vencido más tarde o que dejase de ser válida por cualquier motivo, o solicitar documentación adicional relativa al conocimiento del cliente, por cualquier motivo y en cualquier momento. Tu cuenta de juego puede ser bloqueada o cerrada si no proporcionas la información o documentos solicitados, o si dicha información o documentos que nos hagas llegar resultan ser falsos o engañosos.

## Autoevaluación

La autoevaluación es una buena manera de comenzar. Es completamente anónima, pero estamos a tu disposición en caso de que quisieras hablar sobre los resultados. Si quieres hacer una autoevaluación sobre tu juego accede aquí.

### **Límite de depósito** (imprescindible iniciar sesión)

Con el límite de depósito puedes controlar y limitar la cantidad que depositas en tu cuenta. Este límite te ayudará a gestionar la cantidad de dinero que puedes depositar. Tendrás que seleccionar un límite diario, semanal y mensual. Puedes reducir tus límites en cualquier momento. Para hacerlo, tienes que iniciar sesión, acceder a tu perfil, seleccionar la opción de juego responsable y hacer clic en Límite de depósito. Debes tener en cuenta que cuando añades un nuevo límite, deberás esperar hasta 3 meses para poder incrementarlo de nuevo.

Los límites predeterminados que se pueden depositar en tu cuenta de juego son 600 € por día, 1500 € por semana y 3000 € por mes. Estos límites pueden reducirse, aumentarse o eliminarse. Para ello, deberás iniciar sesión en tu cuenta de LeoVegas y en tu perfil podrás configurar o administrar tus límites, de acuerdo con las siguientes directrices:

- Si decides reducir dichos límites, esta actualización se aplicará inmediatamente.
- Si decides ampliar o eliminar esos límites predeterminados, se aplican las siguientes reglas:

Tu solicitud deberá ser expresa e individualizada y será atendida siempre y cuando, acumuladamente:

- a) Superes las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro que al efecto haya establecido la DGOJ.
- b) No hayas incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses a partir del análisis histórico que realizará LeoVegas. Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores.

Sin embargo, ten en cuenta que no se podrá solicitar ningún aumento en los límites que establezcas en caso de que no hayan transcurrido tres meses desde el último aumento de los límites que tú mismo hayas decidido.

#### **Límite de pérdidas** (imprescindible iniciar sesión)

Perder no es divertido, pero forma parte de los juegos de azar. Con la herramienta de Límite de pérdidas podrás limitar la cantidad de dinero que estás dispuesto a perder. Este límite prevendrá que pierdas más dinero del que pretendías. Al comienzo de cada nueva sesión de juego tendrás que establecer el límite de pérdidas.

#### **Límite de sesión** (imprescindible iniciar sesión)

Sabemos que el tiempo vuela cuando te diviertes. Puedes utilizar el límite de sesión para prevenir que pases más tiempo jugando del que deseas. También podrás elegir que hacer una vez hayas alcanzado el límite. Puedes elegir diferentes opciones como: parar de jugar, cerrar sesión o tomar un descanso por un periodo específico de tiempo, el cual podrás seleccionar tú mismo. Al comienzo de cada nueva sesión de juego tendrás que establecer este límite.

#### **Historial** (imprescindible iniciar sesión)

Podrás encontrar un resumen de todos los movimientos y transacciones que hayas realizado en tu cuenta en tu historial. El historial te ofrece un resumen de todas tus apuestas, resultados, depósitos, retiradas de fondos y apuestas deportivas abiertas. Te recomendamos que hagas uso del historial y lo revises diariamente ya que puede ayudarte a que no te dejes llevar por el juego.

#### **Alerta de tiempo** (imprescindible iniciar sesión)

Deberás establecer la frecuencia con la quieres recibir las alertas de tiempo al inicio de cada sesión de juego. De esta manera, estarás siempre al tanto de la duración de juego en cada sesión.

#### **Autoexclusión temporal en LeoVegas**

Si lo deseas, puedes autoexcluirte durante un tiempo limitado. De esta forma, no tendrás acceso a tu cuenta durante el periodo de tiempo que hayas seleccionado. Podrás autoexcluirte 1 día, 1 semana, 2 semanas, 4 semanas o 6 semanas. Para autoexcluirte tienes que iniciar sesión en tu cuenta LeoVegas, ir a tu perfil, seleccionar la pestaña de juego responsable y a

continuación autoexclusión. Una vez elijas el periodo de tiempo que desees debes hacer clic en confirmar.

### **Autoprohibición**

Para autoprobibirte, deberás registrarte en el “Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego” (RGIAJ), ofrecido por la DGOJ. El registro te permitirá alejarte de los juegos de azar, sobre todo si sientes que tienen un impacto negativo en tu vida.

### **Jugar Bien**

Jugar bien es una página web de juego responsable dirigida por la DGOJ (Dirección General de Ordenación del Juego). Proporciona a los usuarios información sobre los riesgos asociados con los juegos de azar, así como consejos prácticos sobre cómo protegerse contra estos riesgos.

### **Herramientas de bloqueo (Gamban)**

Al instalar el software Gamban, puedes restringir tu acceso a la gran mayoría de páginas web de juegos de azar. El uso de esta herramienta en combinación con el “Registro General de Prohibiciones de Acceso a Juegos” (RGIAJ) es la forma más segura de tomar un descanso y alejarse del juego.

### **Controles Parentales**

Estas herramientas te permiten bloquear el acceso a tus hijos a los juegos de azar, protegiéndolos de posibles riesgos asociados con el juego. Aquí te dejamos una alternativa.

### **Organizaciones de ayuda**

Si deseas conocer qué organizaciones del Sistema Nacional de Salud brindan servicios de prevención y atención en relación a los trastornos asociados a los juegos de azar, accede al siguiente enlace donde encontrarás todas las organizaciones disponibles en tu región y cuál es la más cercana. Por ejemplo, en Madrid, una de las organizaciones que tienes disponibles es el Área de Gestión de Juego. También tienes disponibles enlaces de interés sobre el Juego Responsable aquí. En esta página web, encontrarás información relacionada con el juego responsable y las organizaciones que ofrecen asistencia e información.

### **Mecánicas de detección**

LeoVegas emplea una serie de herramientas para identificar el comportamiento que sugeriría que un cliente puede estar en riesgo de desarrollar un problema de adicción al juego. Una vez identificado este comportamiento, nos acercaremos a estos clientes para proporcionarles información sobre las herramientas que pueden utilizar para controlar su juego, así como para discutir las preocupaciones con ellos en ciertos casos. Los clientes identificados como “jugadores de riesgo” serán excluidos de nuestras listas de marketing promocional, asegurándonos de que no les enviamos ningún tipo de promociones. También podemos optar por aplicar límites a las cuentas de estos clientes o suspender sus cuentas por un período definido o indefinido, con la esperanza de proteger a estos clientes de los posibles daños causados por el juego.

### **Línea telefónica de Juego Responsable**

Para más información sobre tu comportamiento con los Juegos de Azar, contacta a uno de estos números:

**Residentes en España (teléfono gratuito desde España): +34 900 998 791**

**Si te encuentras fuera de España: +34 871 160 024**

**Horario:** lunes a domingo de 09:00 a 01:00

Te ofrecemos este servicio en LeoVegas para darte asistencia sobre Juego Responsable. Sin embargo, si quieres obtener ayuda de profesionales y expertos en salud mental, te recomendamos contactar con Jugar Bien o Gambling Therapy.