

## TERMINOS Y CONDICIONES

### CONTRATO DE JUEGO

Versión: 1.1

Fecha de la última versión: Enero de 2019

Corredor Empresarial S.A. (en adelante, el "Operador") opera bajo la siguiente licencia otorgada por COLJUEGOS EICE (en adelante, "COLJUEGOS"):

Contrato de Concesión No. C1444 del 11 de septiembre 2017 con vencimiento el 18 de septiembre de 2022 suscrito con COLJUEGOSXXXXXXXX

Para mayor información, puede consultar la siguiente Página Web:

<http://www.coljuegos.gov.co/>

Datos de contacto del Operador Corredor Empresarial S.A, N.I.T. 900.243.000-8, Av Calle 26 No. 69D-91, Centro Empresarial Arrecife, Torre peatonal, Of. 802

#### CLÁUSULA I.- OBJETO Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

##### 1. Objeto

2.

El objeto del presente contrato (en adelante, el "Contrato") es regular el uso de y participación en juegos de azar y servicios ofrecidos por el Operador en línea ("Online"), incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, máquinas de azar o también denominadas "slots online", apuestas deportivas y no deportivas de contrapartida, ruleta, black jack, baccarat, bingo y poker; todo ello de conformidad con la concesión otorgada por COLJUEGOS al amparo del Acuerdo 4 del 24 de Mayo de 2016. Entre otras cuestiones, dicho Contrato regula los derechos y obligaciones de las partes, su alta e inscripción en el Registro de Usuario y el uso de la Cuenta de Juego.

El Operador ofrecerá los juegos de azar y servicios descritos anteriormente en la(s) siguiente(s) Página(s) Web: [betplay.com.co](http://betplay.com.co) así como para las versiones adaptadas de la misma para diferentes dispositivos de acceso. Adicionalmente a la Página Web, el Operador podrá ofrecer sus Servicios de Juego mediante plataformas alternativas como (i) plataforma de juegos móviles y (ii) terminales físicos.

Los distintos juegos de azar y servicios serán accesibles, entre otros, desde ordenadores, portátiles, tablets, teléfonos móviles y terminales físicos. La oferta de juegos podrá variar dependiendo del tipo de dispositivo utilizado.

Mediante la aceptación del presente Contrato se constituye un documento legal de carácter vinculante y obligatorio entre el Participante y el Operador.

La persona física interesada en acceder a ellos (denominada en adelante, el "Participante" deberá aceptar previamente el presente Contrato y crear:

- Registro de Usuario: Se entiende por Registro de Usuario, el registro único que permite al Participante acceder a los juegos del Operador y en la que se recogen los datos que permiten identificar al Participante y los que posibilitan la realización de transacciones económicas entre éste y el Operador; y
- Cuenta de Juego: Se entiende por Cuenta de Juego la cuenta abierta por el Participante y vinculada a su Registro de Usuario en la cual se cargan los ingresos de las cantidades económicas destinadas por éste al pago de la participación en las actividades de juego y se abonan los importes de la participación en los juegos de azar ofrecidos por el Operador. En la Cuenta de Juego se registrarán todos los movimientos económicos, se administran las cantidades jugadas por el Participante, se muestran los depósitos realizados por el mismo, se contabilizan los ingresos de las cantidades que destine el Participante a la participación y las retiradas de dinero y se abonan los premios o bonificaciones. La Cuenta de Juego no podrá, en ningún caso, presentar saldo acreedor. Las cantidades depositadas en la Cuenta de Juego no devengarán intereses. El sistema no permite la transferencia de dinero entre cuentas de diferentes Participantes.

El Participante no podrá encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones previstas por el Acuerdo 4 del 24 de Mayo de 2016 de Regulación del Juego. A este respecto, se informa al Participante que, de acuerdo al artículo 49 del Reglamento del Juego, se prohíbe la participación en los juegos ofrecidos por el Operador a:

- a) Menores de edad. El operador debe verificar la edad del jugador y establecer las restricciones necesarias para evitar que las apuestas sean realizadas por aquellos que no acrediten mayoría de edad.
- b) Personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas interdictas judicialmente.
- c) Personal vinculado al operador: aquellos trabajadores que intervengan o puedan influir en el desarrollo de la actividad de juego definidos por el operador.
- d) Jugadores autoexcluidos de conformidad con las solicitudes presentadas ante cada operador autorizado.

Mediante la aceptación del presente Contrato, el Participante declara no encontrarse en ninguno de los supuestos anteriores.

Las reglas concretas aplicables a cada juego así como la relación de, en su caso, los servicios adicionales ofrecidos por el Operador, figuran en el enlace "Reglas del Juego" presente en cada juego que estarán disponibles en esta Página Web en todo momento.

## 2. Aceptación

Se requerirá al Participante la aceptación expresa del Contrato mediante la marcación de la casilla "ACEPTO", habilitada a tal efecto al final del formulario de Registro de Usuario y creación de Cuenta de Juego. Para ello, el

Participante deberá visitar la sección “Registro de Usuario” y seguir las instrucciones que aparezcan en la pantalla.

El Operador podrá introducir modificaciones en el presente Contrato. En tal caso, se informará al Participante de las mismas al iniciar sesión mediante un aviso que incluirá un mecanismo que permita marcar una casilla de aceptación. Una vez hayan sido aceptados los nuevos términos, se le remitirá al Participante por email una copia de dichos términos. El Participante no podrá hacer uso de su Registro de Usuario o de su Cuenta de Juego en tanto no haya aceptado las modificaciones.

En cualquier caso, si el Participante no desea seguir siendo usuario bajo las nuevas condiciones, lo manifestará a través del mecanismo establecido a dichos efectos, dando lugar, en consecuencia, a la cancelación automática del Registro de Usuario y la Cuenta de Juego. Se procederá por parte del Operador a la devolución de los saldos existentes en la cuenta de juego.

## **CLÁUSULA II.- REGISTRO DEL PARTICIPANTE Y CUENTA DE JUEGO**

### **1. Activación del Registro de Usuario**

El proceso de Registro de Usuario requiere la identificación del Participante. Éste deberá completar un formulario, que incluye, entre otros, los siguientes campos: Datos de identificación:

- Tipo de documento, que para este caso serán:
  - o Cédula de ciudadanía para ciudadanos colombianos
  - o Cédula de extranjería vigente en su condición de visa, expedida por el Estado Colombiano para ciudadanos extranjeros.
- Número de identificación, dependiendo del tipo de documento
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento, para ciudadanos colombianos será el municipio y para extranjeros el país
- Fecha de expedición del documento de identificación
- Lugar de expedición del documento de identificación
- Fecha de vencimiento de la cédula de extranjería

Datos personales:

- Nacionalidad
- Departamento de residencia
- Municipio de residencia
- Dirección de residencia (domicilio)
- Código postal domicilio, según [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)
- Dirección de correo electrónico - Email
- Teléfono móvil

- Teléfono fijo (opcional)

El Operador únicamente aceptará un Registro de Usuario por Participante. El Operador realizará todas las comprobaciones necesarias para asegurarse de que cada Participante cuenta con un único Registro de Usuario. Si el Operador detecta alguna conexión entre Registros de Usuario, asumirá la existencia de registros múltiples y, por consiguiente, lo considerará como una infracción del presente Contrato. En tales casos, el Operador está autorizado a cancelar las apuestas que se hayan realizado y a anular cualquier premio transferido a una cuenta de usuario, así como a invalidar cualquier bono obtenido. La sospecha de posesión de varios Registro de Usuario sólo se puede contrarrestar si el Participante es capaz de demostrar sin dudas que los titulares de las cuentas son personas diferentes y que ha cumplido con todas las condiciones expuestas en este Contrato.

Todos los datos facilitados deben ser reales. No se admite el registro de Participantes bajo pseudónimo o utilizando el nombre de terceros. El Participante, una vez haya facilitado todos los datos mencionados, deberá verificar que los mismos son veraces, exactos y completos, y deberá confirmar sus datos mediante la marcación de una casilla que se habilitará al efecto para completar la aceptación del Contrato.

El Participante, al aceptar el presente Contrato, autoriza al Operador a realizar las comprobaciones necesarias en relación a la información facilitada, según los procedimientos establecidos por las Autoridades competentes. El Operador se reserva el derecho de realizar estas comprobaciones durante toda la relación contractual.

El Operador podrá, en cualquier momento, solicitar al Participante que facilite información adicional o que le remita documentos acreditativos de su identidad, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo, fotocopia de su documento de identidad (por ambas caras), de su tarjeta de crédito, de facturas de servicios y comprobantes de pago. La documentación solicitada podrá enviarse por correo ordinario a la dirección señalada en el encabezado del presente Contrato o por email a la dirección ayuda@betplay.com.co. Si fuera necesario, se solicitarán fotocopias autenticadas de dicha documentación para garantizar su autenticidad. Si el Participante no aportase la documentación solicitada por el Operador, en el plazo indicado en la comunicación al Participante, el Operador se reserva el derecho de rechazar o cancelar el Registro de Usuario.

El Registro de Usuario permite al Participante realizar consultas y operaciones de juego, disponer en tiempo real del saldo de la Cuenta de Juego vinculada al mismo y consultar el registro de las participaciones o jugadas efectuadas de los últimos treinta (30) días.

## 2. Activación de la Cuenta de Juego

El Participante deberá abrir una Cuenta de Juego vinculada a su Registro de Usuario. En la Cuenta de Juego, se reflejarán las transacciones económicas,

vinculadas a las actividades de juego y a los servicios adicionales ofrecidos por el Operador.

Para poder acceder a la misma, resulta necesario elegir un nombre de usuario y una contraseña, con los que el Participante se identificará e iniciará la sesión de juego.

La Cuenta de Juego es personal e intransferible. Las operaciones realizadas desde ella por un Participante identificado mediante nombre de usuario y contraseña se considerarán válidas a todos los efectos, asumiendo el Participante toda la responsabilidad derivada de las mismas.

El Participante deberá tomar las medidas necesarias para evitar la divulgación de sus claves de acceso. En caso de que sospeche que dichas claves pueden estar siendo utilizadas por terceros, podrá ponerse en contacto con el Operador a través del servicio de Atención al Cliente.

La Cuenta de Juego es para uso exclusivo y personal del Participante y no podrá ser utilizada para usos profesionales, comerciales o de negocio.

El Participante declara que los fondos utilizados en la Cuenta de Juego no tienen procedencia ilegal y se compromete a no utilizar los Servicios de Juego con el fin de transferir fondos o de realizar una actividad ilícita o fraudulenta o cualquier transacción prohibida (incluyendo todas las actividades directas y conexas del lavado de activos), conforme a la legislación aplicable.

El Participante es plenamente responsable del buen funcionamiento de su cuenta y de pagar los importes que pueda deber al Operador.

El Operador se reserva el derecho de comprobar la solvencia del Participante, utilizando los servicios de agencias de solvencia patrimonial y de crédito de terceros, así como solicitar al Participante detalles de su cuenta bancaria.

El Operador se reserva el derecho de bloquear la Cuenta de Juego del Participante, de anular todo pago que se haya realizado y de recuperar todos los premios que haya pagado indebidamente, en los supuestos de pago sospechoso o fraudulento, en los que se haya utilizado tarjetas de crédito robadas o en el caso de cualquier otra actividad fraudulenta.

El Operador no será responsable de la utilización fraudulenta de las tarjetas de crédito o de tarjetas de crédito robadas, haya sido denunciado, o no, el robo de éstas por parte del propietario.

En los supuestos anteriores, el Operador se reserva el derecho, conforme a lo exigido por la normativa colombiana y demás normativa aplicable, a poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier hecho u operación respecto al que exista indicio o certeza de estar relacionado con el lavado de activos y financiación al terrorismo, así como aquellas operaciones que

muestren una falta de correspondencia ostensible con la naturaleza, volumen de actividad o antecedentes operativos del Participante.

Si el Operador sospecha que un Participante no tiene la edad mínima exigible para utilizar los Servicios de Juego, anulará las transacciones efectuadas por éste y procederá a la devolución del dinero ingresado. Asimismo, cualquier premio que el Participante haya recibido será bloqueado, adoptando el Operador las medidas oportunas hasta que el Participante haya aportado una prueba irrefutable de tener la edad mínima exigible para utilizar los Servicios de Juego

### 3. Depósitos y premios

Para hacer uso de los juegos y servicios ofrecidos por el Operador, el Participante tendrá que realizar un depósito desde una cuenta o través de un medio de pago del que sea titular. En caso de que la titularidad de éstos corresponda a un tercero, el depósito podrá ser invalidado o suspendido hasta haber efectuado las comprobaciones pertinentes.

Los depósitos que lleve a cabo el Participante no podrán exceder las siguientes cantidades:

- \$ 2.000.000 de pesos diarios.
- \$ 5.000.000 de pesos semanales.
- \$ 10.000.000 de pesos mensuales.
- 

A estos efectos, se entenderá por día, los días calendario desde las 00:00 a las 24:00; por semana, el tiempo comprendido entre las 00:00 horas de lunes y las 24:00 del domingo; y por mes, el tiempo comprendido entre las 00:00 del día 1 y las 24:00 horas del último día del mes.

El Operador ofrece al Participante la posibilidad de establecer voluntariamente límites aplicables a sus propios depósitos por importes inferiores a los señalados anteriormente, que resultarán de inmediata aplicación.

Asimismo, el Operador podrá aumentar los importes de depósito señalados anteriormente, a petición expresa del Participante, previo análisis del caso y siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a. Cuando se trate de la primera petición de aumento de límites o la desaparición de cualquier limitación que realice un Participante, éste deberá superar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego responsable, que al efecto haya establecido el Operador superadas las pruebas, los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo de 72 horas mínimo.
- b. Cuando se trate de la segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo Participante, el Operador realizará un análisis histórico de la trayectoria del Participante y que estarán relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas del juego. Los nuevos límites entrarán en vigor en un

plazo de tres (3) días laborables desde que se resuelva con resultado positivo el estudio aquí referido.

- c. En ningún caso, podrá solicitarse un aumento en los límites establecidos por el Participante, si no hubiesen transcurrido tres (3) meses desde la última modificación de los límites por él fijados.

Los premios obtenidos por el Participante se acumularán a las cantidades depositadas en la Cuenta de Juego, pudiendo hacer uso de los mismos. En todo momento, los depósitos y los premios podrán ser retirados por el Participante.

Las cantidades depositadas en la Cuenta de Juego, así como los premios obtenidos, se mostrarán en Pesos.

### **CLÁUSULA III.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PARTICIPANTE**

#### **1. Derechos del Participante:**

- El Participante podrá acceder y utilizar los juegos y servicios ofrecidos por el Operador, que estarán a su disposición durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Sin embargo, si el Operador tuviera que suspender los juegos y servicios como consecuencia de errores, demoras, mal funcionamiento y otras circunstancias técnicas que imposibiliten el buen uso de la Página Web, el Participante no podrá obtener ningún tipo de compensación. En tales casos, el Operador no asumirá ningún tipo de responsabilidad por cualquier eventual perjuicio que se le hubiese podido ocasionar al Participante.
- El Participante recibirá el abono de los premios que haya obtenido en su Cuenta de Juego, pudiendo disponer de ellos en cualquier momento, teniendo en cuenta que el Operador ordenará en el medio de pago que corresponda la transferencia en el plazo máximo establecido en el párrafo siguiente.
- El Participante podrá solicitar al Operador que le transfiera, por cualquiera de los medios de pago admitidos en las reglas particulares de los juegos establecidas por el Operador, el saldo que figure en su Cuenta de Juego, sin costo adicional alguno y a estos efectos, el Operador deberá ordenar al medio de pago que corresponda la transferencia de fondos en un plazo máximo de 72 horas. No obstante lo anterior, en el caso de que exista un problema en el abono de premios, el Operador se lo comunicará al Participante.
- El Participante podrá resolver el Contrato, sin necesidad de preaviso ni justificación, mediante la cancelación de su Registro de Usuario y su Cuenta de Juego. Si la Cuenta contuviese saldo a favor del Participante, éste deberá retirar las cantidades disponibles con carácter previo a la cancelación.

#### **2. Obligaciones del Participante:**

- El Participante se obliga a facilitar datos reales en el proceso de registro, o en cualquier transacción u operación posterior, así como a mantener actualizada

la información suministrada durante el tiempo que permanezca operativa su Cuenta de Juego.

- El Participante deberá cumplir el presente Contrato y las normas y reglamentaciones básicas que se establezcan para cada tipo de juego, no alterando ni intentando alterar el desarrollo normal de éstos.
- El Participante no podrá ceder a terceros su Registro de Usuario o Cuenta de Juego, ni permitir el uso de los mismos.
- El Participante no podrá realizar transferencias a Cuentas de Juego de otros jugadores.
- El Participante garantizará el origen lícito de las cantidades depositadas y, que bajo ningún concepto utilizará los Servicios de Juego como un sistema de transferencia de dinero. Asimismo, se compromete a que no utilizará los Servicios de Juego para realizar actividades ilegales, ilícitas o fraudulentas de conformidad con la legislación colombiana de prevención del lavado de activos y financiación al terrorismo.
- El Participante deberá colaborar con el Operador en cualquier comprobación o verificación que éste lleve a cabo de la identidad de Participante, el origen de los fondos utilizados o la titularidad de los medios de pago que se empleen en las transacciones.
- El Participante tiene prohibido realizar operaciones ilegales, fraudulentas o tendentes a obtener un resultado beneficioso de los juegos, en perjuicio del Operador o de otros participantes. A título meramente enunciativo, se considerarán operaciones fraudulentas las siguientes operaciones: la creación de cuentas duplicadas, la alteración de las medidas de seguridad de la web, el abuso de bonos y promociones, la utilización de medios automatizados no autorizados por el Operador para participar en los juegos, desconexiones intencionadas sin haber concluido las partidas y la connivencia con otros jugadores para obtener una ventaja injusta.
- El Participante se compromete al pago de los impuestos que correspondan en función de los premios obtenidos.
- En los supuestos en los que el Participante deba facilitar en su registro un seudónimo se obliga a no utilizar cualquier término que pueda considerarse ofensivo o inhumano por los otros Participantes o que vulneren los Derechos de Propiedad Intelectual de terceros y a no utilizar en sus comunicaciones palabras y/o expresiones que puedan ser consideradas como agresiones verbales por los otros Participantes o cuyo contenido pueda ser considerado de naturaleza ilícita, injuriosa o calumniosa.

- EL participante se compromete a usar de la manera adecuada la plataforma, garantizando que al momento de realizar un depósito debe jugar al menos el 50% del dinero depositado antes de solicitar un retiro.
- El participante no podrá realizar mas de 3 retiros de manera diaria en virtud de cualquier método de retiro que ofrezca el operador.

#### **CLÁUSULA IV.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR**

##### **1. Derechos del Operador:**

- El Operador tendrá derecho a percibir las cantidades fijadas como precio por el uso de los juegos y servicios ofrecidos en la Página Web.
- El Operador podrá modificar la estructura y formato de la Página Web, así como realizar tareas de mantenimiento y mejora de la misma para ofrecer un mejor servicio a los Participantes. En la medida de lo posible, el Operador informará al Participante con carácter previo de dichas tareas de mantenimiento. No obstante, lo anterior, el Operador podrá suspender temporalmente los juegos o servicios sin tener compensar de ninguna forma al participante.
- El Operador impondrá límites en el acceso a la Página Web y excluirá a los Participantes cuando no se cumplan las garantías de utilización correcta del mismo.
- Denegar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, el acceso al Sitio Web de los Participantes que incumplan el Contrato o las Reglas de cada Juego.
- Denegar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, el acceso al Sitio Web de los Participantes que hayan proporcionado en su registro datos falsos.
- Proteger los derechos del Operador, así como los de terceros que presten sus Servicios de Juego o contenidos a través del Sitio Web, emprendiendo las acciones legales o judiciales pertinentes.
- Exigir las indemnizaciones que pudieran derivarse por el uso indebido o ilícito de todo o parte de los Servicios de Juego y contenidos prestados a través del Sitio Web a los Participantes.

##### **2. Obligaciones del Operador:**

- El Operador deberá poner a disposición del Participante los juegos y servicios, en la forma establecida en este Contrato y en las reglas particulares de cada juego.

- El Operador se compromete a registrar de manera inmediata en la Cuenta de Juego, mediante cargos y abonos, todas las operaciones, incluyendo los elementos identificativos completos de las mismas y, en particular, los relativos a jugadas, ganancias, devoluciones, ingresos, reintegros o bonos recibidos.
- El Operador ordenará el abono de los premios, por cualquiera de los medios de pagos admitidos, en un plazo máximo de 24 horas laborables.
- El Operador pondrá a disposición del Participante, a través de la Página Web, un servicio de Atención al Cliente para la resolución de dudas y tramitación de reclamaciones.
- Igualmente, el Operador suministrará información sobre juego responsable en la sección de Juego Responsable de la Página Web [incluir link].
- El Operador verificará, a través del servicio online puesto a disposición de los operadores por COLJUEGOS, las variaciones (altas/bajas) en la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, correspondientes a los Participantes que previamente hubiera verificado el Operador cada hora.

## **CLÁUSULA V.- AUTOEXCLUSIÓN DE ACCESO AL JUEGO**

El Operador pone a disposición del Participante un sistema de autoexclusión de participación en los juegos del Operador. En este sentido el Participante podrá enviar un correo electrónico desde el correo electrónico utilizado para el Registro de Usuario a la siguiente dirección ayuda@betplay.com.co o una carta a la dirección del encabezado, indicando la duración de la autoexclusión, que en todo caso no podrá ser superior a seis (6) meses. La elección de un periodo de autoexclusión es irrevocable, esto es, el Participante no podrá anular dicha autoexclusión durante el plazo que haya elegido.

El Operador bloqueará el Registro de Usuario y Cuenta de Juego del Participante que haya solicitado su autoexclusión cuando reciba una petición de autoexclusión durante el tiempo que él mismo haya señalado. Durante el periodo de bloqueo el Participante no puede acceder al juego, ni ingresar dinero o realizar depósitos, pero sí puede proceder a la retirada de sus fondos. El desbloqueo de la Cuenta de Juego no podrá llevarse a cabo hasta que no transcurra el tiempo de bloqueo indicado por el Participante.

El Participante no podrá crear un Registro de Usuario o Cuenta de Juego durante el tiempo que señale para su autoexclusión. En caso de que el Participante intentase crear un Registro de Usuario o Cuenta de Juego durante dicho tiempo, el Operador bloqueará el Registro de Usuario o Cuenta de Juego. El Operador no remitirá publicidad ni comunicaciones comerciales de ningún tipo al Participante durante el periodo de autoexclusión.

Una vez transcurrido el periodo de autoexclusión solicitado por el Participante, el Registro de Usuario y Cuenta de Juego del Participante se reactivarán automáticamente.

#### **CLÁUSULA VI.- SESION DESTINADA AL JUEGO DE MAQUINAS TRAGAMONEDAS O DE AZAR**

Para preservar la seguridad del usuario, el Operador establece que durante el inicio de sesión destinada al juego de máquinas de azar, el Participante debe controlar el juego que desea desarrollar. Para ello, antes de empezar a jugar, deberá configurar los siguientes parámetros:

- Tiempo de la sesión
- Cantidad máxima que quiere jugar en la sesión
- Cada cuanto quiere recibir un aviso del tiempo restante
- Posibilidad de autoexclusión temporal de juegos de máquinas de azar

#### **CLÁUSULA VII.- EFICACIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente Contrato entrará en vigor tras la aceptación expresa del mismo por el Participante, y la activación por el Operador del Registro de Usuario y la Cuenta de Juego y se mantendrá vigente hasta la cancelación de éstos por alguna de las causas que se señalan en la cláusula siguiente.

#### **CLÁUSULA VIII.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO Y LA CUENTA DE JUEGO**

##### **1. Cancelación a instancia del Participante**

El Participante podrá cancelar su Registro de Usuario y Cuenta de Juego en cualquier momento, mediante correo electrónico dirigido al Operador en la siguiente dirección ayuda@betplay.com.co. Dicha dirección de email podrá cambiar cada cierto tiempo.

Por otra parte, el Participante también podrá cancelar su Cuenta de Juego mediante escrito dirigido al Operador mediante correo ordinario a la dirección que figura en el encabezamiento de este Contrato.

En todo caso, el Operador se reserva el derecho de comprobar la identidad del Participante antes de proceder al abono del saldo como consecuencia de la cancelación.

El Operador deberá hacer efectiva la cancelación en un plazo máximo de siete (7) días laborables desde la recepción de la solicitud, remitiendo una confirmación por correo electrónico al Participante en la que se indique que la operación se ha llevado a cabo.

##### **2. Suspensión por parte del Operador**

El Operador se reserva el derecho a suspender el Registro de Usuario y Cuenta de Juego en los siguientes casos:

- Cuando existan sospechas razonables acerca de la falta de veracidad o exactitud de los datos facilitados por el Participante.
- Cuando existan sospechas razonables de la utilización del Registro de Usuario y/o de la Cuenta de Juego por parte de terceros. El operador podrá suspender cautelarmente al participante que haya tenido, a su juicio, un comportamiento colusorio o fraudulento o que haya permitido la utilización de su registro de usuario por terceros, hasta que se demuestren los hechos. Contrastados los hechos, si el operador tuviera elementos de juicio suficientes para poder considerar probado que el participante ha incurrido en fraude, colusión o puesta a disposición de terceros de su propia cuenta, el contrato será resuelto unilateralmente y notificado este hecho, junto con los elementos de juicio recabados
- Cuando existan sospechas razonables de que el Participante ha infringido cualquiera de las obligaciones del Contrato.
- Cuando el Participante solicite su autoexclusión, según lo dispuesto en la Cláusula V anterior.
- En caso de que el Participante no realice ninguna operación durante un periodo de seis (6) meses ininterrumpidamente.

El Operador cancelará el Registro de Usuario y la Cuenta de Juego cuando se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- En caso de que el Participante incumpla las condiciones del presente contrato.
- En caso de tener sospechas razonables o la constancia de que el Participante ha llevado a cabo operaciones fraudulentas o ilegales.
- En caso de que el Participante no remita al Operador la documentación acreditativa de la veracidad o exactitud de los datos suministrados, o la información requerida en actividades de comprobación que se lleven a cabo, en un plazo máximo de treinta (30) días de la recepción de la solicitud.
- En caso de que el Participante no procediese a reactivar su Registro de Usuario y Cuenta de Usuario en un plazo de once (11) meses desde la suspensión de los mismos.

### 3. Consecuencias de la suspensión

La suspensión impedirá al Participante el uso de los juegos y servicios ofrecidos por el Operador de forma temporal, así como depositar nuevas cantidades en la Cuenta de Juego o retirar los fondos existentes.

El periodo máximo de suspensión es de once (11) meses, transcurrido el cual, se procederá a la cancelación definitiva.

#### 4. Consecuencias de la cancelación

La cancelación del Registro de Usuario y de la Cuenta de Juego impedirá al Participante continuar haciendo uso de los juegos y servicios ofrecidos por el Operador. Éste deberá transferir al Participante, por cualquier medio de pago aceptado, las cantidades depositadas y no utilizadas, así como los premios obtenidos. El Usuario, por su parte, deberá hacer efectiva cualquier cantidad adeudada al Operador.

### **CLÁUSULA IX.- TRATAMIENTO DE REGISTROS DE USUARIOS Y CUENTAS DE JUEGO INACTIVOS Y PROCEDIMIENTO PARA SU ACTIVACIÓN EN LOS SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN**

Se considerará inactivo el Registro de Usuario de un Participante y la Cuenta de Juego asociada al mismo cuando no se haya realizado ninguna operación durante seis (6) meses ininterrumpidamente.

La suspensión se realizará de forma automática, informando por correo electrónico al Participante de tal circunstancia, con una antelación de siete (7) días laborables.

El Participante podrá reactivar su Registro de Usuario y Cuenta de Juego dirigiendo un correo electrónico al Operador a la dirección establecida a tal efecto, durante los once (11) meses siguientes a la suspensión. Transcurrido dicho plazo, se procederá a la cancelación del Registro de Usuario y la Cuenta de Juego asociada al mismo.

En todo caso, la reactivación deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la solicitud remitida por el Participante.

### **CLÁUSULA X.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

Los distintos elementos de la Página Web, y el sitio Web en su conjunto, están protegidos por la normativa colombiana sobre propiedad intelectual e industrial. Las marcas, nombres comerciales, signos distintivos que aparecen en él, así como el software necesario para participar en los juegos, imágenes, textos, vídeos y demostraciones, son propiedad del Operador o de terceras entidades que le han cedido legalmente su uso. El Participante no podrá realizar ninguna modificación o alteración de los mismos, ni distribuirlos o utilizarlos con fines comerciales sin autorización expresa del Operador.

## **CLÁUSULA XI.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Los datos personales que hayan sido facilitados por el Participante, serán tratados conforme a lo dispuesto en la Política de Privacidad disponible en la Página Web.

## **CLÁUSULA XII.- RESPONSABILIDAD**

El Operador no garantiza la disponibilidad y continuidad de la Página Web, reservándose la posibilidad de interrumpir o suspender, sin previo aviso, la oferta de cualquiera de los juegos o servicios.

El Operador no se hará responsable de los daños y perjuicios sufridos por el Participante como consecuencia del uso de los juegos y servicios, o que se deriven de fallos técnicos que provoquen interrupciones o demoras. En ningún caso, el Participante podrá exigir responsabilidad al Operador en supuestos de fallos de la conexión a Internet, incompatibilidad del equipo del Participante con el software de juego facilitado en la Página Web, virus informáticos distribuidos por terceros que afecten al funcionamiento de los juegos o servicios, problemas de seguridad o técnicos derivados de un mal uso del software suministrado o de las claves de acceso del Participante, retrasos en el suministro de los juegos, o imposibilidad de utilización de los juegos o servicios. Asimismo, no responderá de las anomalías que tengan como origen una actuación dolosa o culposa del Participante y/o que se deriven por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. En ningún caso, el Operador asumirá responsabilidad alguna derivada de daños directos o indirectos, ni por daño emergente ni lucro cesante.

El Operador no garantiza que el Software o los Servicios de Juego sean compatibles con los requisitos exigidos por el software de los Participantes y no se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio que se puedan producir en el software o hardware del Participante derivados del acceso al Sitio Web y/o del uso de los Servicios de Juego. Asimismo, el Operador excluye cualquier responsabilidad que pueda producirse por la presencia de virus u otros elementos lesivos en los Servicios de Juego y/o los contenidos del Sitio Web.

El Operador no se responsabilizará de ninguna acción u omisión de su proveedor de Internet o de terceros a quien el Participante haya podido contratar para acceder al servidor que aloja el Sitio Web.

El Operador no garantiza la idoneidad, fiabilidad, disponibilidad, oportunidad ni exactitud de la información los Servicios de Juego contenidos en el Sitio Web. Asimismo, no será responsable del mal funcionamiento de la red de Internet ni de los daños que puedan ocasionarse por el citado mal funcionamiento.

En caso de existir errores en el sistema de comunicación, bugs o virus relativos a la instalación de su Cuenta de Juego u otros elementos de los Servicios de Juego que resulten en la pérdida de información para el Participante o cualquier otro daño a su equipo o a su software, el Operador se reserva el derecho de anular los juegos en cuestión y llevar a cabo cualquier acción para corregir

dichos errores tan pronto como tenga conocimiento, no siendo responsable en cualquier caso de dichos daños, ni estando obligado a realizar ningún reemplazo sobre su red y/o sistemas o servicios similares.

El Participante acuerda que, en caso de que el Software o los Servicios de Juego no funcionen correctamente como resultado de, entre otras causas, un retraso o interrupción en la operación o transmisión, cualquier pérdida o daño de información o fallo en la línea, cualquier abuso de una persona sobre el Sitio Web o su contenido, o cualquier error u omisión del contenido o cualquier otro factor fuera del control del Operador:

Que el Operador no será responsable por ninguna pérdida, incluyendo pérdida de ganancias, que pudieran resultar; y que si cualquiera de tales errores resultara en un aumento de ganancias debidas o pagadas a un Participante, éste no tendrá derecho a tales ganancias devengadas del aumento en cuestión. El Participante deberá abonar cualquier ganancia acreditada a su cuenta por error del Operador e informar, de forma inmediata, al Operador de ese error.

El Participante será el único responsable de las actividades realizadas desde su Registro de Usuario y Cuenta de Juego. El Operador no se compromete a la devolución de ninguna cantidad pagada o apostada por terceros que hayan podido utilizar las claves de acceso del Participante o hayan accedido por medios ilícitos a su Registro de Usuario y Cuenta de Juego. Tampoco devolverá las cantidades que corresponda pagar al Participante en caso de errores cometidos en el desarrollo de los juegos o solicitudes de juegos o servicios efectuadas por error.

### **CLÁUSULA XIII.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES**

El presente Contrato se rige por la ley colombiana, sometiéndose las partes para la resolución de cualesquiera controversias y discrepancias a los juzgados y tribunales colombianos que resulten competentes.