

CONTRATO DE JUEGO

El presente Contrato de Juego contiene la regulación general de los servicios prestados por CODERE COLOMBIA S.A. (en adelante la EMPRESA), sociedad constituida conforme a las leyes de la Republica de Colombia, identificada con el número de NIT 860.520.306-1, a través del Portal codereapuestas.co constituyendo el marco jurídico que desarrolla la relación contractual.

La EMPRESA posee las correspondientes autorizaciones expedidas por **Coljuegos EIC, número de concesión C1470**, conforme a la regulación vigente.

Este documento es accesible a en todo momento en la web de la EMPRESA y puede ser impreso y almacenado por el CLIENTE.

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES CONTRATANTES

1.1. El presente Contrato de Juego regula los servicios de juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet ofrecidos por la EMPRESA, en los que la apuesta y el pago de premios se realizan por medios que no requieren la presencia del jugador, previo su registro en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en la intervención de un generador de número aleatorio o en la ocurrencia de eventos reales cuyos resultados no son controlados por el operador del juego.

El Contrato de Juego es suscrito, de una parte, por la EMPRESA,

Y, de otra parte, por el CLIENTE, cuyos datos personales son los que han sido facilitados por él mismo en el formulario de registro, que la EMPRESA ha puesto a su disposición para el juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet, emitido por la empresa comercial e industrial del estado administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar- Coljuegos- , de conformidad con el reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet. Todos los datos incluidos en el mencionado formulario han sido facilitados por el CLIENTE, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al CLIENTE.

1.2. Para tener acceso a los servicios y/o contenidos del Portal, se requiere el diligenciamiento de formularios de registro que implican necesariamente el suministro de ciertos datos básicos de carácter personal. Se considera Cliente a aquella persona cuyo registro haya sido validado después de cumplir los requisitos legales y regulatorios.

1.3. Al completar y enviar cualquier formulario incorporado en el Portal, el CLIENTE consiente y autoriza expresamente a que la EMPRESA recoja y trate los datos de carácter personal que se le solicitan, de conformidad con las finalidades y bajo las condiciones que se detallan en el Aviso de Privacidad y en la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales.

1.4. La EMPRESA informa que los datos consignados son objeto del tratamiento, previo consentimiento expreso del CLIENTE desde su origen mediante el formulario de registro, de conformidad con el reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet y la ley 1581 de 2012 y normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan, particularmente en lo relativo al consentimiento del CLIENTE acerca de la recepción de comunicaciones comerciales. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales por cualquier

medio admitido en derecho, en los términos previstos en la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales.

2. OBLIGACIONES RELATIVAS AL PROCESO DE REGISTRO

La participación del CLIENTE en el juego exigirá su **registro previo** con el suministro por parte del titular de los datos correspondientes de identificación personal y tributaria.

Sólo se permite un único registro de usuario activo por jugador.

En relación con el proceso de registro, el CLIENTE es responsable de la calidad de los datos facilitados por él mismo, y acepta la obligación de facilitar datos veraces, exactos y completos sobre su identidad, según se solicita en el formulario de registro y de actualizar y validar todos los datos registrados cada año o cuando estos tengan cambios.

Si el CLIENTE facilitara cualquier dato falso, inexacto o incompleto, o si la EMPRESA tuviera motivos suficientes para sospechar que dicha información fuese falsa, inexacta o incompleta, tendrá derecho a denegarle el acceso y uso presente o futuro del Portal, o de cualquiera de los contenidos y/o servicios.

Tienen prohibida la participación en los juegos:

- a) Menores de edad.
- b) Personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas interdictos judicialmente.
- c) Personal vinculado al operador: aquellos trabajadores que intervengan o puedan influir en el desarrollo de la actividad de juego definido por el operador.
- d) Jugadores autoexcluidos de conformidad con las solicitudes presentadas ante el operador autorizado.

3. VERIFICACIÓN DE DATOS

3.1 Verificación de datos de colombianos y/o residentes en Colombia.

La EMPRESA acudirá al proceso de verificación documental de la identidad del usuario, sin perjuicio de los sistemas de verificación alternativos que pudiera emplear. A estos efectos, se solicitará del usuario copia por ambas caras de su documento de identificación, con base al cual se realizará una verificación documental.

La verificación documental será realizada en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde la solicitud del registro. Transcurrido este plazo sin que los datos hubieran sido verificados, el registro de usuario quedará anulado.

Dicha documentación podrá enviarse mediante la aplicación móvil o correo electrónico a la EMPRESA a través de los Medios de Contacto publicados en el enlace de nuestro sitio web.

El cliente debe aportar una copia del mismo documento cuya naturaleza y numeración ha indicado en el formulario de registro.

En caso de recibir otro documento con otra numeración, aun cuando pareciera corresponder al usuario, la EMPRESA notificará vía email la no conformidad de este documento, y le informará del documento que la EMPRESA espera recibir.

La EMPRESA realizará durante el primer mes desde la activación del registro recordatorios periódicos que solicitarán el envío de la documentación requerida por la EMPRESA con el fin de identificar completamente su Registro de usuario. Durante dicho período se realizará una “Activación Temporal” del Registro y de la Cuenta de Juego. El usuario podrá depositar fondos y usar los Servicios de Juego pero no podrá retirar las ganancias o premios en su caso obtenidos hasta el registro definitivo mediante el envío de la documentación solicitada y verificación por la EMPRESA de la misma.

En caso de que el usuario no cumpla con el envío de la documentación en el plazo de treinta (30) días hábiles establecido anteriormente, (1) en ningún caso se procederá al pago de los premios indebidamente acreditados que se hubiesen podido generar en ese período. En consecuencia, 1. (a) si los saldos de la cuenta fueran superiores a los importes depositados se devolverán únicamente estos; 1(b) en el caso de que el saldo fuera inferior a los importes depositados se devolverá el importe del saldo ; y 2 Se procederá a la cancelación del Registro de usuario y Cuenta de Juego. (De conformidad del artículo 32 del reglamento de juego, la cuenta de usuario puede ser suspendida por precaución y cuando el proceso de análisis arroja un incumplimiento a los términos y condiciones establecidas por el operador en el contrato de juego. Una vez cancelada la cuenta de usuario el operador debe transferir a los jugadores los saldos que existieran en las cuentas de juego por los créditos de la participación, y en caso de que el operador no pudiese transferir los créditos que estuvieran en la cuenta de juego, el operador debe establecer el mecanismo mediante el cual se pueden conservar los fondos del operador, así como elevar las denuncias al ente encargado cuando corresponda.)

Si los documentos no cumplen con las verificaciones de seguridad internas de la EMPRESA así como las establecidas en la normativa vigente por entenderse que son inexactos o estén alterados o manipulados, la EMPRESA no tendrá obligación alguna de aceptar dichos documentos como válidos. En dicho supuesto, la EMPRESA se reserva el derecho de suspender su cuenta de usuario y de considerarlo necesario, la EMPRESA podrá requerir que dichos documentos estén certificados a los efectos de confirmar la exactitud de la información.

La provisión de datos personales falsos en el proceso de registro por parte de un usuario será considerada causa de anulación del presente contrato y, por consiguiente, causará la cancelación de la cuenta de usuario y la denegación del pago de las ganancias obtenidas a partir del momento en que el usuario incurre en una falta causa de anulación del contrato.

4. CONDICIONES DE SERVICIO

4.1. Las presentes Condiciones son de aplicación a los servicios y contenidos del Portal.

4.2. El CLIENTE tiene derecho a obtener información clara y veraz sobre las reglas del juego en el que desee participar.

Cada modalidad de contratación trae causa de sus propias condiciones comerciales y reglas de juego, las cuales están a disposición del CLIENTE, con carácter informativo y previo al proceso de contratación, en las páginas web de “normas de organización y funcionamiento de las apuestas” y de “normas de organización y funcionamiento de los juegos” en los distintos apartados de información comercial del Portal, con las reglas correspondientes.

Los importes de las jugadas o apuestas y sus límites cuantitativos, así como los premios que se pueden obtener se encuentran fijados en las normas de organización y funcionamiento.

4.3. Las condiciones y reglas de juego de cada producto o servicio y las ofertas que eventualmente puedan llevarse a cabo por la EMPRESA siempre aparecen en nuestra página web, por lo que pueden ser consultadas, archivadas o impresas en cualquier momento.

4.4. Una vez formalizada la contratación mediante el envío o entrega telemática del correspondiente formulario de registro, con la aceptación del presente Contrato, en el evento en que se ofrezca por parte de LA EMPRESA más de un juego, el CLIENTE podrá optar por la autoexclusión de determinado producto y/o servicio, o conjunto de los mismos.

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

4.6. Información. La EMPRESA proporciona al público la información necesaria para que pueda hacer una selección consciente de sus actividades de juego, promocionando actitudes de juego moderado y responsable.

4.7. Medios de pago y de cobro. El pago de las operaciones de juego y el cobro de los premios se deberá realizar siempre a través de los medios legales aceptados por la empresa, El CLIENTE tiene derecho a cobrar los premios que le pudieran corresponder en el tiempo y forma establecidos, de conformidad con las reglas y normativa específica de cada juego.

La EMPRESA examinará con especial atención cualquier operación, con independencia de su cuantía, que pueda ser particularmente vinculada al lavado de activos y financiación del terrorismo, y se comunicarán directamente al Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y a Coljuegos EIC, aquellas respecto de las que, tras dicho examen, existan indicios o certeza de que están relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

4.8. El CLIENTE tiene derecho al tiempo de uso correspondiente, al precio de la partida de que se trate, y a jugar libremente, sin coacciones o amenazas provenientes de otros jugadores o de cualquier otra tercera persona.

4.9. Límites. El CLIENTE puede establecer límites a su participación en el juego fijando límites a sus depósitos, ya sea diarios, semanales o mensuales. Dicha limitación será válida en tanto el usuario no la revoque expresamente.

El CLIENTE podrá conocer en todo momento, de forma clara y expresa, el tiempo de juego empleado, el importe jugado, los premios obtenidos y el saldo disponible.

4.10. Cuando el uso del sistema de juego exija la instalación de cualquier componente en el equipo del CLIENTE, se requerirá el consentimiento expreso del jugador.

4.11. Prohibición de inteligencia artificial. No se permite el uso de robots por parte de los jugadores.

5. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA CONSERVACIÓN DE LOS MENSAJES EN RELACIÓN CON LAS TRANSACCIONES REALIZADAS

Ambas partes se comprometen expresamente a la conservación de todas las informaciones cruzadas entre ellas, como prueba de las transacciones realizadas electrónicamente.

6. NORMAS RELATIVAS A LA FORMACIÓN Y VALIDEZ DEL CONTRATO

6.1. La participación del CLIENTE será válida cuando éste manifieste su aceptación y proceda al pago del importe correspondiente del juego o apuesta. El CLIENTE tiene derecho a la confirmación electrónica de su participación en el juego con expresión del importe jugado.

El CLIENTE entiende que la información contenida en las páginas del Portal y de las descripciones de los diversos productos y servicios ofrecidos en el Portal, así como el Contrato de Juego son bastantes y suficientes para la exclusión de error en la formación del consentimiento.

6.2. El presente contrato será válido y eficaz entre las partes en el momento de su aceptación por parte del CLIENTE, manifestada por medio del envío del formulario de registro, previa marcación de la casilla correspondiente a la aceptación del mismo y de la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales.

6.3. Tratándose de contratación electrónica, ambas partes renuncian a la firma convencional, que se verá sustituida por la asignación por parte del CLIENTE de una firma electrónica (contraseña), que le permitirá identificarse para acceder a los contenidos y servicios del Portal que haya contratado. Las operaciones de juego y transacciones registradas con la firma electrónica (contraseña) del CLIENTE se considerarán válidas.

6.4. El coste de acceso telefónico, o vía internet u otro tipo de gasto por la conexión al acceso del Portal correrá a cargo exclusivamente del CLIENTE.

7. VALIDEZ DEL FORMULARIO COMO PRUEBA DE ACEPTACIÓN

7.1. Ambas partes declaran expresamente que la aceptación de la oferta de servicio de la EMPRESA por el CLIENTE se lleva a cabo a través del envío del formulario de registro.

7.2. Del mismo modo, el mero hecho de enviar telemáticamente el formulario de registro por el CLIENTE supone la aceptación íntegra y expresa del presente Contrato de Juego.

7.3. La aceptación de la oferta de servicio de la EMPRESA por el CLIENTE y del presente Contrato de Juego puede llevarse a cabo con la mediación de un asesor comercial de la EMPRESA, así como en establecimientos presenciales de apuestas de la red Codere Apuestas, y otros del Grupo CODERE, así como en establecimientos con los que la EMPRESA establezca acuerdos con esta finalidad de facilitar la identificación y el registro presencial del CLIENTE.

8. CONDUCTA DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD

8.1. El CLIENTE acepta que no utilizará el servicio con propósitos ilegales, manifestando que realizará un uso particular, responsable y lícito, de conformidad con la legislación vigente, asumiendo en particular las siguientes obligaciones:

- a) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- b) Adoptar comportamientos basados en la honestidad y el respeto hacia los demás participantes y hacia el operador de juego.
- c) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en la reglamentación de los juegos.

d) No facilitar el uso del registro de usuario a terceros.

e) No realizar transferencias a cuentas de juego de otros jugadores.

La EMPRESA podrá suspender precaución la cuenta de usuario cuando el proceso de análisis arroja un incumplimiento a los términos y condiciones establecidas por el operador en el contrato de juego, hasta que se demuestren los hechos. Contrastados los hechos, si la EMPRESA 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 podrá ser resuelto unilateralmente y podrá ser comunicado este hecho, junto con los elementos de juicio recabados, a la autoridad competente en materia de juego. La anulación del contrato conllevará la cancelación de la cuenta de usuario y la denegación del pago de las ganancias obtenidas a partir del momento en que el CLIENTE incurre en causa de anulación.

8.2. La incorrecta utilización del servicio o del acceso al Portal contraviniendo los términos del contrato, del ordenamiento jurídico y del buen uso, podrá dar lugar a las responsabilidades jurídicas que procedan en cada caso, conforme a la legislación vigente que resulte de aplicación.

8.3. El CLIENTE es consciente de que accede y participa de forma voluntaria y que la utilización de los servicios y contenidos del Portal se realiza bajo su única y exclusiva responsabilidad.

8.4. El CLIENTE establecerá todas las medidas necesarias de seguridad y de carácter técnico para evitar acciones no deseadas en sus sistemas de información, sus archivos y en los equipos informáticos para el acceso al Portal.

8.5. Cuenta del CLIENTE. Para poder participar en los juegos y apuestas es necesario dar de alta una cuenta con información veraz, de conformidad con las OBLIGACIONES RELATIVAS AL PROCESO DE REGISTRO establecidas en el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad, y conforme a la buena fe, como principio general del Derecho.

En caso de que dicha información sea incorrecta o la EMPRESA sospeche que puede ser falsa, se tomarán las acciones de atención al cliente para subsanar errores si fuera el caso, las medidas operativas que procedan, y en su caso las acciones legales que corresponda ante cualquier conducta fraudulenta, mala fe en el proceso de registro o vulneración de la legalidad.

Se examinará con especial atención toda operación o pauta de comportamiento compleja, inusual o sin un propósito económico o lícito aparente, o que presente indicios de simulación o fraude. Y en su caso se comunicarán los indicios, a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y demás entidades competentes.

Registro único de usuario. Sólo está permitido un único registro de CLIENTE por persona. Por lo tanto, el proceso de registro solo se realiza una vez por persona. A los CLIENTES ya registrados les está prohibido realizar otro proceso de registro con indicación de otra dirección de correo electrónico y con cualquier otro dato distinto al originalmente aportado como verdadero.

Si se detectase o sospechase que una persona ha conseguido registrarse con varios “registros de usuario”, la EMPRESA se reserva el derecho a cerrar temporal o de forma permanente todas las cuentas implicadas y tomará las medidas que crea oportunas como pueden ser, entre otras, el cierre de la cuenta, el bloqueo del saldo, incluso la exclusión permanente, pudiendo informar a las autoridades competentes si lo considera pertinente.

El acceso del CLIENTE a su propia cuenta se realizará mediante un nombre de usuario y contraseña de su elección. La responsabilidad de la custodia de dicha información confidencial corresponde exclusivamente al

CLIENTE. En caso de usurpación de identidad o secuestro de la cuenta del CLIENTE, la EMPRESA no se hará responsable de las posibles pérdidas.

Si el CLIENTE tiene sospechas que su cuenta pueda estar siendo secuestrada deberá contactar con la EMPRESA para proceder a su bloqueo y, en su caso, se proceda al cambio de contraseña.

Si el CLIENTE sospecha que su contraseña puede haber sido desvelada a terceras personas recomendamos que la cambie de inmediato.

En cualquier caso, por motivos de seguridad, se recomienda al CLIENTE cambiar la contraseña cada cierto tiempo, con una periodicidad que, en ningún caso, sea superior a un año.

Si cualquier persona accede a la cuenta única del CLIENTE, será el CLIENTE el responsable de las consecuencias de todas las acciones de esa persona tanto si el CLIENTE autorizó el acceso, como si no lo autorizó, y en su caso, afrontará la indemnización que hubiera lugar de producirse cualquier daño, y eximirá a la EMPRESA de todo tipo de costes, reclamaciones, gastos y daños causados en relación con el uso o acceso a su cuenta por parte de un tercero.

No se permiten transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario, es decir, asociadas a diferentes jugadores.

El CLIENTE no podrá en ningún caso utilizar un medio de pago cuya titularidad sea de una tercera persona.

Cierre voluntario. El CLIENTE puede solicitar el cierre temporal o permanente de su cuenta. El periodo de cierre voluntario lo determinará el CLIENTE notificando a nuestro servicio de atención al cliente. En caso de que un CLIENTE solicite el cierre permanente de su cuenta, dicha cuenta no podrá ser reabierta.

El procedimiento de que dispone el CLIENTE para poner fin al contrato es la comunicación por cualquier medio admitido en Derecho con la EMPRESA, poniendo de manifiesto su voluntad en este sentido.

Inactividad. Los registros de usuario que permanezcan inactivos durante más de seis meses ininterrumpidamente serán objeto de suspensión, y transcurridos 11 meses desde la suspensión, se cancelará la cuenta.

No se permite realizar ninguna operación en este estado. En su caso, el registro de usuario deberá volver a activarse y es necesario volver a realizar las comprobaciones asociadas al mismo.

9. CONDUCTA DE LA EMPRESA Y RESPONSABILIDAD

9.1. La EMPRESA podrá modificar el Contrato de Juego notificando al CLIENTE con antelación suficiente, con el fin de mejorar los servicios y productos ofrecidos a través del Portal, sin perjuicio de lo dispuesto en las reglas de juego y o Condiciones Particulares que regulen el uso de un determinado servicio

Cualquier modificación de este Contrato de Juego se publicará y anunciará en el Portal. En tal caso, el CLIENTE será informado de que el Contrato de Juego (y en su caso, Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales) ha cambiado.

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

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

9.2. La EMPRESA podrá modificar unilateralmente y sin previo aviso la estructura y diseño de la web, así como actualizar, modificar o suprimir todo o parte de los contenidos o servicios y condiciones de acceso y/o uso del Portal, cuando de lo anterior no se derive perjuicio alguno para el CLIENTE.

9.3. La EMPRESA podrá suspender temporalmente en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo la cuenta de usuario de aquellos participantes que incurran en contravención de alguna disposición legal o reglamentaria.

9.4. Limitación de la responsabilidad. La EMPRESA no es responsable en caso de que se produzcan interrupciones del servicio, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas ajenas al control de la EMPRESA, y/o debidas a la actuación dolosa y culposa del CLIENTE y/o tengan por origen causas de fuerza mayor. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 64 del Código Civil demás normas que regulan la materia y, se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor además, y a los efectos del presente contrato, todos aquellos acontecimientos fuera del control de la EMPRESA, tales como: fallo de terceros, operadores o compañías de servicios, actos de Gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, etc., y el ataque de hackers u otros terceros a la seguridad o integridad del sistema informático. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, la EMPRESA no asumirá responsabilidad alguna, ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o por lucro cesante.

La EMPRESA no es responsable de los errores de introducción de datos o de cualquier información relativa a apuestas y juegos generada por el CLIENTE, como puede ser a título de ejemplo (no limitativo), un error en la cantidad apostada o jugada. En este sentido, solo se considera como apuesta o cantidad jugada el importe que haya sido confirmado y registrado por la EMPRESA.

La EMPRESA no se responsabiliza de los daños o perjuicios causados por el uso indebido de la cuenta del CLIENTE.

En caso de pagos sospechosos o fraudulentos, incluyendo la utilización de tarjetas de crédito robadas o en el caso de cualquier otra actividad fraudulenta, la EMPRESA se reserva el derecho de bloquear la cuenta del CLIENTE, de anular todo pago que se haya realizado y de recuperar todos los premios que haya pagado indebidamente.

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

10. CONDICIONES Y OFERTAS PROMOCIONALES

La EMPRESA puede realizar campañas promocionales ofreciendo bonos u otros, en los términos que, en su caso, fije LA EMPRESA. Las condiciones de estas campañas serán claras y estarán accesibles desde la cuenta de usuario.

Cada campaña promocional concreta podrá ser aceptada de forma expresa por el cliente cuando el medio empleado lo permita técnicamente, o de forma tácita por la mera formalización de las apuestas en caso contrario. La EMPRESA conservará registro de las condiciones a que queda vinculado el CLIENTE.

Si las condiciones especificasen una cantidad a acumular, por ejemplo de puntos, el CLIENTE podrá consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones.

Los bonos de prueba serán entregados para ser jugados, en ningún momento podrán ser cobrados.

Los bonos tendrán la validez en el tiempo que indiquen los términos y condiciones de cada uno de ellos específicamente.

Si un jugador apuesta a todas las posibilidades reduciendo a cero la posibilidad de pérdida, dicha apuesta no computará para la liberación de ningún bono.

La liberación de un bono puede ir vinculada a cumplir una serie de condiciones específicas de cada bono. Antes de ser cobrado, la EMPRESA verificará si dichas condiciones se han cumplido correctamente. Asimismo se reserva el derecho a cancelar el ingreso del bono si considera que ha habido un abuso de la campaña o se ha cometido fraude.

Una persona solamente tiene derecho a liberar un bono en concreto, no podrá ser asignado el mismo bono a la misma persona más de una vez.

A estos efectos, jugar en equipo está estrictamente prohibido salvo en promociones que se especifique lo contrario. Si hay evidencias de que más de una persona está jugando en una misma cuenta, ésta será automáticamente descalificada.

Previa información al CLIENTE, la EMPRESA se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de cualquier promoción o finalizarla en cualquier momento que considere oportuno sin justificación previa.

11. COBROS

El CLIENTE podrá retirar en cualquier momento la totalidad o una parte de los fondos disponibles en su cuenta de juego representados en créditos para la participación, y podrá requerir a la EMPRESA para que ordene la transferencia de fondos en un plazo no superior a 72 horas, mediante el medio de pago elegido por el jugador, de entre los ofrecidos en el juego, siempre que el operador haya verificado la información suministrada por el jugador en el proceso de apertura de cuenta de usuario. La EMPRESA aplicará la retención en la fuente por ganancia ocasional, al momento del retiro de los fondos por parte del jugador, lo cual corresponderá al pago o abono en cuenta de que trata el artículo 404-1 del Estatuto Tributario.

La cantidad mínima permitida para realizar cobros mediante los métodos no presenciales es de 30.000\$, mientras que en el caso de los cobros presenciales en los locales habilitados la cantidad mínima es de 30.000\$.

La EMPRESA abonará los premios obtenidos mediante el mismo medio que el CLIENTE hubiera empleado para el pago de la participación en el juego (cuenta de juego o tarjeta) (De conformidad con artículo 28, los medios de pago será el elegido por el jugador). El abono de los premios se realizará mediante apunte contable en el momento en el que el juego se haya completado.

Sea cual fuere el medio empleado para el abono de los premios, no supondrá ningún coste u obligación adicional para el CLIENTE.

No se podrán retirar importes superiores al saldo de la cuenta.

En caso que se solicite un cobro sin haber realizado una apuesta previamente, la EMPRESA estudiará la situación y se reservará el derecho a contactar para solicitar aclaraciones al CLIENTE, así como se reserva el derecho a informar a las autoridades competentes si procediese.

En el caso en el que la EMPRESA realizara una transferencia errónea, si fuera favorable para el jugador, el jugador deberá informar a la EMPRESA. Asimismo, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar la cantidad abonada por error. Si el jugador dispone de saldo en su cuenta, se deducirá de su balance la cantidad. La EMPRESA se reserva el derecho de suspender temporalmente una cuenta en este supuesto hasta normalizar la situación.

12. DURACIÓN DEL CONTRATO Y RESCISIÓN

El presente contrato tiene duración indefinida.

El CLIENTE puede rescindir el contrato en cualquier momento expresando su voluntad en ese sentido, mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Atención al cliente, en la dirección apuestas@codere.com

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Ambas partes se reconocen que la legislación aplicable al presente contrato, y a todas las relaciones jurídicas dimanantes del mismo, será la colombiana, por expresa aplicación de lo dispuesto.

Este Contrato de Juego se rige por la ley colombiana.

La EMPRESA sólo ofrece juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet a través del Portal a los usuarios nacionales o residentes extranjeros legales de la República de Colombia.

La oferta de servicios o productos de la EMPRESA está dirigida únicamente a los clientes que no tienen prohibido realizar juegos y apuestas por Internet, en virtud de la legislación vigente en su jurisdicción. En este sentido, el CLIENTE declara, garantiza y acuerda asegurarse de que cumple con todas las regulaciones, estatutos personales y leyes que le sean aplicables antes de aceptar este contrato. En caso de tener dudas respecto de la licitud conforme con las leyes aplicables en su jurisdicción, el CLIENTE deberá obtener previamente asesoramiento legal.

Los servicios y contenidos ofrecidos en el Portal se ofrecerán en idioma castellano, sin embargo el CLIENTE tendrá la posibilidad de seleccionar cualquiera de las diferentes lenguas e idiomas disponibles en el Portal. En el caso de contradicción entre las condiciones de uso y resto de textos legales realizados en otras lenguas, prevalecerá la versión en castellano.

14. POLÍTICA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN O DATOS PERSONALES.

Con el objeto de garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos de carácter personal del usuario/cliente, se aplicarán las reglas descritas en este contrato y demás estipulaciones plasmadas en el aviso de privacidad y la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales de LA EMPRESA la cual podrá ser consultada en el sitio web www.crowncasinos.com.co

LA EMPRESA publicará en la plataforma de juego su política de privacidad y su aceptación explícita hará parte del proceso de registro de cuenta de usuario. La plataforma de juego generará en ese momento un registro de aceptación del jugador de la versión de la política de privacidad vigente, incluyendo fecha y hora de dicha aceptación. Cualquier modificación posterior de la política de privacidad requerirá la aceptación explícita por parte del jugador en el momento en que realice su primer acceso a la plataforma de juego posterior a la

publicación de la nueva política, generándose en ese momento un nuevo registro de aceptación del contenido de la misma.

14.1 Responsable del tratamiento de los datos personales

CODERE COLOMBIA S.A. (en adelante La Compañía) será el Responsable del tratamiento de los datos personales que reposen en sus bases de datos.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos de Personales y demás normas que lo modifiquen, complementen, los datos de carácter personal que se solicitan en los formularios de registro se incluirán en el las bases de datos personales de la Compañía, con fines comerciales, promocionales, estadísticos, y de cumplimiento del reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo juegos operados por internet, de manera especial con la finalidad de prestar el servicio solicitado, dar cumplimiento a la relación contractual establecida con el jugador, gestionar la participación en los juegos y apuestas, así como para llevar a cabo la gestión operativa y comercial de los juegos y apuestas, y también para cumplir con las obligaciones legales derivadas de la actividad, siendo el responsable y encargado del tratamiento CODERE COLOMBIA S.A.

El usuario/cliente o titular de los datos personales puede ponerse en contacto con el Responsable del tratamiento a través del correo electrónico en la siguiente dirección servicioalcliente-col@codere.com

El Responsable del tratamiento de los datos personales se compromete a tratar los datos de carácter personal del usuario/cliente a los que tenga acceso como consecuencia del uso del Portal, manteniendo la privacidad de sus datos personales, de los juegos y apuestas en los que se participe, del pago de premios, y de las transacciones económicas, ajustándose a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias o modificatorias, de Protección de Datos Personales y su normativa complementaria.

El Responsable de los datos personales podrá revelar los datos de carácter personal y cualquier otra información del usuario/cliente cuando sea requerida por autoridades públicas en el ejercicio de las funciones que mantienen legítimamente atribuidas y conforme a las disposiciones legales que resulten aplicables tanto en materia tributaria como en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como en la regulación sectorial de juego y apuestas vigente, y en el resto del ordenamiento jurídico.

Las autoridades competentes tendrán acceso a los datos del jugador en los términos previstos en las leyes, y en particular en la legislación sectorial del juego. Las medidas de seguridad de la conexión garantizan la autenticidad, confidencialidad e integridad en las comunicaciones.

El responsable ha adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar la alteración, pérdida y el tratamiento o acceso no autorizado a dichos datos, conforme a la ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias, sustitutivas o modificatorias, relativo a medidas de seguridad de las bases de datos que contengan datos de carácter personal, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Los sistemas, elementos o instrumentos técnicos utilizados garantizan la autenticidad y cómputo de las apuestas y de los juegos, la identidad de las personas intervinientes, la confidencialidad y seguridad respecto de los datos de carácter personal recabados y la prohibición de la participación de menores, y de los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normatividad civil, así como de las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.

Estos procesos incluyen la verificación de la identidad, la mayoría de edad y, en su caso, la inexistencia de las prohibiciones subjetivas mencionadas.

Existen mecanismos de trazabilidad sobre el registro de las operaciones de juego y apuestas realizadas, garantizando su integridad y su asociación temporal a fuentes de tiempo fiables, mecanismos de autenticación fuerte ligados a la explotación del sistema informático, dispositivos físicos que garantizan el control de acceso a los componentes del sistema informático solo a personal autorizado y mecanismos que aseguran la confidencialidad e integridad en las comunicaciones con el apostante y entre los componentes del sistema informático.

Por motivos de cumplimiento y seguridad, el Responsable reserva el derecho de llevar a cabo, en cualquier momento, procesos de revisión y comprobación con las siguientes finalidades: a) validar su identidad, edad, o los datos de registro proporcionados; b) verificar el buen uso de los servicios del portal; c) verificar las transacciones financieras; d) chequear el posible incumplimiento del Contrato de Juego, de las reglas y, en general, de la legislación aplicable. Estos procesos pueden implicar la solicitud de información adicional o documentación adicional. Para facilitar estas revisiones de seguridad, el usuario/cliente se compromete a proporcionar información o documentación que se le pueda solicitar.

Encargados de tratamiento: Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros, salvo a los proveedores contractualmente vinculados a la prestación de los servicios de juego y apuestas objeto del portal, incluyendo a las entidades bancarias y de medios de pago utilizados para la tramitación de cobros y pagos. Los contratos celebrados con los terceros anteriormente referidos, en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementan, sustituyan o modifiquen, garantizan que los datos proporcionados serán tratados única y exclusivamente para los fines determinados, explícitos y legítimos descritos en la correspondiente política de tratamiento de información o datos personales de LA EMPRESA y éstos no serán comunicados a entidades ajenas a la relación contractual con estos terceros.

Por motivo de cumplimiento con los requisitos legales en materia de juego, la plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, causa de desconexión o inactividad, así como información del dispositivo desde el que se accede, versiones y otros datos técnicos de acceso (dirección IP, sistema operativo, navegador, etc.).

14.2 Consentimiento informado

Mediante el acceso al sitio web m.codere.com.co, o mediante la utilización de los servicios del portal, una vez se hayan suministrado los datos personales por parte del titular de los mismos en el proceso de registro, el usuario/cliente consiente y autoriza expresa e inequívocamente que sus datos de carácter personal sean incorporados por el responsable del tratamiento (CODERE COLOMBIA S.A.) a sus bases de datos y tratados de conformidad con los fines establecidos en la Política de Tratamiento de Información o Datos Personales de LA EMPRESA y, los estipulados en este acuerdo.

El usuario/cliente consiente en la utilización de sus datos de contacto para que la EMPRESA contacte por cualquier motivo relacionado con el servicio que presta, excepto si aquél especifica lo contrario. En este caso sólo se contactará por motivos transaccionales o de seguridad y fraude, o por motivos de cumplimiento legal.

CODERE COLOMBIA S.A. podrá informar al usuario/cliente por teléfono o email sobre promociones especiales y nuevos productos, y les ofrecerá ayuda de manera proactiva, siempre y cuando el usuario/cliente no haya solicitado expresamente no ser contactados de esta manera. El usuario/cliente tiene derecho a solicitar no ser contactado para la finalidad comercial o promocional en cualquier momento, sin necesidad de alegar motivo alguno.

Los datos nunca serán usados para finalidades distintas a las mencionadas.

Cuando el usuario/cliente, facilite una dirección de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica, autoriza expresamente para que dicho medio sea utilizado como canal de comunicación, tanto para dar cumplimiento a la relación contractual para juegos y apuestas que se establezca, como para atender o dar respuesta a su solicitud y/o consulta, en su caso, así como para poderle remitir información comercial y publicitaria relativa a la actividad de LA EMPRESA (CODERE COLOMBIA S.A.) e informarle de cualesquiera otros cambios relevantes, o actualizaciones, que se produzcan en la web.

Una vez exista una relación contractual previa, sólo se enviarán comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de la propia empresa y sobre contenidos similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el usuario/cliente.

El usuario/cliente como destinatario de estos mensajes tiene la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales, tanto en el momento de suministro de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que se le dirijan, y podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad en ese sentido.

Si el usuario/cliente no desea recibir comunicaciones promocionales relativas a la empresa CODERE COLOMBIA S.A, en cualquier momento podrá notificar su deseo en contra, mediante el envío de una comunicación a la dirección servicioalcliente-col@codere.com

14.3 Política de Cookies.

Este portal podrá procesar el almacenamiento de cookies con la finalidad de ofrecer el servicio y personalizar la navegación.

Una cookie es un archivo alfanumérico localizado en su navegador, y que permite adaptar la información que se muestra según sus preferencias, tales como el idioma o la región geográfica, etc. Asimismo, podrán servir para personalizar su sesión y hacer que su navegación y acceso resulten más sencillos durante las siguientes visitas. En ningún caso dichas cookies recaban información no necesaria para el servicio o revelan la identidad del usuario, ni pueden leer datos personales de su equipo. Si al usuario/cliente le incomoda el uso de cookies, puede configurar su navegador de forma que se le notifique cuándo se van a recibir cookies y le ofrezca la opción de rechazarlas. Elegir la opción de rechazar cookies afecta a la posibilidad de usar alguna de las funcionalidades y/o los servicios de nuestros sitios web. Solo podemos garantizar el correcto funcionamiento de nuestro sitio web si las cookies son aceptadas.”

14.4 Proceso de Registro

Los datos facilitados por los usuarios/clientes, para su registro se incorporarán a las bases de datos del Responsable del tratamiento de los datos personales, cuyo tratamiento se ajustará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

En el proceso de alta, se solicitarán los siguientes datos:

Datos de identificación:

- Tipo de documento, que para este caso serán:
 - Cédula de ciudadanía para ciudadanos colombianos

- 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 <http://www.4-72.com.co> Dirección de correo electrónico - Email
Teléfono móvil
- Teléfono fijo (opcional)

La **operativa de acceso al sistema** establecerá la forma de registro de los usuarios y el contenido de los datos a registrar, garantizando, en todo caso, que los menores de edad no pueden participar en los juegos y las apuestas. Asimismo, el sistema garantiza que se deniegue el acceso a aquellas personas que voluntariamente han solicitado que les sea prohibido el citado acceso o cuando así se haya establecido en una resolución judicial.

En relación con el proceso de registro para acceder a servicios de juego y apuestas se informa con carácter obligatorio de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas en los campos del formulario de registro (por ejemplo, la edad, para poder garantizar el cumplimiento de la prohibición de la participación de menores), y de que la consecuencia de la obtención de los datos será la prestación del servicio conforme a la legislación sectorial aplicable, mientras que la consecuencia de la negativa a suministrarlos será la inexistencia de registro válido y, por tanto, la imposibilidad de que exista prestación de servicio.

En su caso, cuando se recauden datos para finalidades distintas de la prestación de servicios de juegos y apuestas o a las estipuladas en la Política de Tratamiento de Información o Datos Personales, en cada uno de

los formularios específicos en los que se recauden datos de carácter personal desde el portal, el usuario recibirá del Responsable del tratamiento de los datos personales la información detallada sobre el tratamiento, su finalidad, el uso de sus datos, del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas, las consecuencias de la negativa a proporcionarlos y, en general, de todas las menciones requeridas por la legislación aplicable en materia de Protección de Datos Personales, las cuales, en todo caso, deberán ser aceptadas expresamente por el usuario.

14.5 Calidad de los datos

Toda la información facilitada por el usuario deberá ser veraz. El usuario se compromete a mantener los datos proporcionados al Responsable del tratamiento de los datos personales debidamente actualizados, siendo responsable de la falta de veracidad, inexactitud, falta de vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

En relación con el proceso de registro, el usuario será responsable de la calidad de los datos facilitados en los formularios.

No es posible que en la solicitud de registro se incluyan datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de quién efectúa la solicitud. En este caso la solicitud será descartada.

Cuando los datos personales sean recaudados a través de formularios, será necesario que el usuario facilite, al menos, aquellos marcados como obligatorios. Asimismo, el Usuario deberá garantizar que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, debiendo comunicar cualquier modificación posterior que pudiera tener lugar en los datos facilitados, a fin de garantizar el principio de calidad.

Para dar cumplimiento al, en caso de que la información facilitada por el usuario/cliente sufra alguna modificación, éste deberá introducir dichas modificaciones a través del Portal en todos los datos que sea posible modificar a través de ese canal. Los datos que no puedan ser modificados a través del Portal deberán ser comunicados por escrito a la dirección servicioalcliente-col@codere.com, indicando como referencia PROTECCIÓN DE DATOS, con la finalidad de mantener actualizados sus datos. El remitente de los datos por la mera remisión de los mismos, otorga el consentimiento para proceder al tratamiento de los datos con las finalidades aquí indicadas.

14.6 Ejercicios de derechos

El usuario por virtud de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los siguientes derechos: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a LA EMPRESA o los encargados del tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA, salvo que la Ley indique que dicha autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013; (iii) Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley; (v) Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de LA EMPRESA, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus datos personales o revocar su Autorización para el Tratamiento de los mismos. (vi) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto del tratamiento, con la periodicidad estipulada en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, so pena de tener que asumir los costos mencionados en dicho artículo.

El ejercicio de estos derechos es personalísimo, por lo que únicamente el usuario podrá ejercer dichos derechos respecto de los datos personales de los que es legítimo titular salvo que el ejercicio de estos derechos se realice a través de apoderado expresamente designado para el ejercicio de del derecho. En ese caso, deberá constar claramente acreditada la identidad del representado, mediante la aportación de copia de su Cédula de Identidad o documento equivalente, y la representación conferida por aquél.

MÁS INFORMACIÓN

Por favor, para cualquier solicitud de información adicional, sugerencia o propuesta, así como para reclamaciones de cualquier tipo, póngase en contacto con nosotros mediante el correo electrónico servicioalcliente-col@codere.com o mediante el formulario de contacto en la página web del Portal.

RECLAMOS

Las Compañías dispondrán de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por cualquiera de las Compañías que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de cualquiera de las Compañías. Estos mecanismos podrán ser físicos a través del envío de comunicaciones físicas por medio de correo certificado, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, así:

- Deberá dirigirse a las Compañías por vía electrónica a la dirección de correo servicioalcliente-col@codere.com, por vía física a la dirección Transversal 95 Bis A No. 25D-41 en la ciudad de Bogotá, Servicio al Cliente o por vía telefónica a la líneas telefónicas 018000934313 y en la ciudad Bogotá en la 6497088.
- En caso de que la petición, queja o reclamo sea relacionada con un aspecto laboral, deberá dirigirse a las Compañías por vía electrónica a la dirección de correo datospersonales.rhcolombia@codere.com y por vía física a la dirección Transversal 95 Bis A No. 25D-41 en la ciudad de Bogotá.

Cualquier solicitud:

- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al área de Servicio al Cliente, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha del recibo del reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.