

Juego Responsable en LeoVegas.es

2022-01-03

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.

Reconocimiento de menores

a) LeoVegas le devolverá todos los depósitos y no se pagarán ganancias;

b) se anularán todas las transacciones realizadas mientras fuese usted menor de edad, y se devolverán a su cuenta bancaria todos los fondos que usted hubiese depositado, siempre que sea posible; y

c) se cerrará su Cuenta de juego.

Procedimiento de registro de usuario

Para poder participar en cualquiera de los Juegos de LeoVegas con dinero real, primero deberá registrarse con LeoVegas, abrir una cuenta (en adelante, "Cuenta/s" o "Cuenta/s de juego") y meter dinero en su Cuenta de juego en la forma estipulada en la siguiente página www.leovegas.es

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

Usted puede tener solamente una Cuenta de juego en este Sitio web. Si intenta abrir más de una Cuenta de juego, todas las Cuentas que trate de abrir podrán ser bloqueadas o cerradas.

No puede 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 en línea. LeoVegas podrá negarse a abrir una Cuenta de juego por cualquier motivo.

Debe introducir toda la información obligatoria solicitada en su formulario de inscripción, en particular, su edad, su identidad, su dirección y la información de contacto, incluida una dirección válida de correo electrónico, número de teléfono móvil válido y su lugar de residencia, el lugar desde el que accede 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. Tenga en cuenta que deberá tener 18 años de edad o más, que es su responsabilidad exclusiva garantizar que la información que suministra es verdadera, correcta y completa, y que, por el presente, usted declara y garantiza a LeoVegas que la información proporcionada es verdadera, correcta y completa.

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

a) Si usted es residente en España, LeoVegas comprobará los datos de identidad (DNI o NIE) que figuren en su 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 le 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, usted podrá depositar hasta un límite conjunto de 150 euros, y participar en los Juegos, pero no podrá retirar los premios (cualquiera que sea su importe).

Usted podrá depositar, participar en los Juegos y hacer retiradas cuando la verificación documental de sus datos concluya satisfactoriamente.

b) Si no reside en España y no aporta DNI o NIE, LeoVegas le 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 usted tenga pendiente la verificación documental de los datos, no podrá jugar, ni hacer depósitos o retiradas. Cuando en el plazo de un mes desde el registro no haya concluido satisfactoriamente la verificación, LeoVegas cancelará la Cuenta de juego del usuario. Si en el plazo de un mes sus datos son correctamente identificados, mediante la verificación documental, usted podrá 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. Su Cuenta de juego puede ser bloqueada o cerrada si no proporciona la información o documentos solicitados, o si dicha información o documentos que suministre 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 a [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 su Cuenta de juego son 600 € por día, 1.500 € por semana y 3.000 € por mes. Estos límites pueden reducirse, aumentarse o eliminarse. Para ello, usted deberá iniciar sesión en su cuenta de LeoVegas y en su perfil podrá configurar o administrar sus límites, de acuerdo con las siguientes directrices:

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

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

- a) Usted supere las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro que al efecto haya establecido la DGOJ.
- b) Usted no haya 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, tenga en cuenta que no se podrá solicitar ningún aumento en los límites que usted establezca en caso de que no hayan transcurrido tres meses desde el último aumento de los límites que usted mismo haya 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 tu 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 cual 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

Para ello, 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 en “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 periodo 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, por favor 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 entre 09:00-01:00.

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