

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

## Condiciones Generales

GAN95 se encuentra amparado a la Ley 9050 y **Reglamento a la Ley N° 9050 de Impuesto a Casinos y Empresas de enlace de llamadas a apuestas electrónicas.**

<b>Ley 9050</b>	<b>LEY DE IMPUESTO A CASINOS Y EMPRESAS DE ENLACE</b>
<b>Reglamento Ley 9050</b>	<b>DE LLAMADAS DE APUESTAS ELECTRÓNICAS</b> Decreto Ejecutivo No. 39231-MSP-MH del 27 de julio del 2015, publicado en La Gaceta N° 222 del 16 de noviembre del 2015.
<b>Ley 8204</b>	<b>Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales, actividades conexas y financiamiento contra el terrorismo"</b>
<b>Reglamento Ley 8204</b>	<b>Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante el artículo 12 del acta de la sesión 893-2010, celebrada el 3 de diciembre del 2010. Publicada en el diario oficial "La Gaceta" N° 248, del 22 de diciembre del 2010.</b>
<b>Ley Sugef Ley 7786</b>	<b>Alcance Gaceta #32 / Acuerdo Sugef 11-18</b> <b>LEY SOBRE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, ACTIVIDADES CONEXAS, LETITIMACIÓN DE CAPITALS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO" // Alcance Gaceta #101</b>

Estas Condiciones generales entrarán en vigor a partir del 22/05/2018. Todas las condiciones anteriores serán anuladas

## **1. INTRODUCCIÓN**

Al abrir una cuenta de gana95.com a través de la página web [www.gana95.com](http://www.gana95.com) tanto en su versión web como móvil o utilizando cualquier servicio ofrecido en la misma, usted acepta los presentes Términos y Condiciones, incluyendo:

- Que la página web está realizada por K SINO NET LIMITADA con los datos de la empresa, la licencia y los detalles de las licencias presentes en el pie de página de la presente página web.
- Al registrarse en el Sitio Web gana95.com (el "Sitio Web") y acceder a cualquier sección (incluidos subdominios) del citado Sitio Web o en las aplicaciones, usted acepta quedar vinculado a (i) estas Condiciones generales, a (ii) nuestra [Política de Privacidad](#), a (iii) nuestra [Política de Cookies](#) y a las (iv) 'Reglas' aplicables a nuestros productos de apuestas y otros productos de juego, tal y como se explica más adelante en el párrafo 2 (conjuntamente denominados todos ellos, las "Condiciones"), aceptando y comprendiendo todas las Condiciones.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Lea atentamente todas las Condiciones generales y si decide no aceptarlas, no utilice la página Web. Estas Condiciones generales se aplicarán igualmente a todas las apuestas realizadas por teléfono y a las apuestas y juegos de dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones descargables para dispositivos móviles (entendiendo que las referencias al uso de la página Web lo son también al uso de nuestras apuestas por teléfono y/o por medio de nuestras aplicaciones de apuesta por dispositivos móviles).

- Al jugar, apostar y/o acceder a cualquier sección del Sitio Web de gana95.com, usted está de acuerdo y acepta atenerse a las Reglas aplicables a los productos disponibles ofrecidos en cada momento en el Sitio Web. Las 'Reglas' se pueden leer en el apartado de 'Ayuda' de la sección aplicable del Sitio Web, o más específicamente en: (a) Reglas para los

productos de Deportes (b) Reglas para los productos de Casino (c) Reglas para los productos de Juegos Virtuales

- Estos Términos y Condiciones están sujetos a las leyes vigentes de registro de K SINO NET LIMITADA y son efectivos desde la publicación en línea de la página web.

- Los Términos y Condiciones pueden ser modificados por el propietario del sitio cuando el crea que sea conveniente.

- K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho a la enmienda y suplementa los términos y condiciones de acuerdo con el principio de no retroactividad del misma publicación de la regulación actualizada con los últimos cambios en la página web constituye un aviso de dicho cambio. El contenido de la página web es la parte esencial de los "Términos y Condiciones", en caso de cualquier discrepancia entre el contenido del sitio y estos términos y condiciones, el segundo prevalecerá.

- K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de restringir el acceso o registro a los residentes de algunos países. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que el uso de este servicio está autorizado por las leyes vigentes de su país o país de residencia.

- Le invitamos a leer sobre el Juego Responsable.

- Cualquiera solicitud de parte del cliente debe contener información sobre la cuenta y todos los detalles pertinentes, a fin de darle la asistencia de la mejor manera y con el fin de confirmar su identidad.

## **2. Las referencias a "gana95.com", "nosotros" y "nuestro", se harán con relación a:**

- Podría ser necesario modificar estas Condiciones generales por una serie de razones (como adecuarse a las leyes aplicables y a requisitos reglamentarios). Todas las modificaciones se publicarán en el Sitio Web en forma clara y precisa y se requerirá la aceptación del cliente de la versión modificada de las mismas. En el caso de que cualquier cambio resulte inaceptable para usted, deberá cesar en la utilización del Sitio Web y/o cerrar su registro de usuario.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Las referencias a "usted", "suyo" o el "cliente" se harán en relación a cualquier persona que utilice el Sitio Web o los servicios de gana95.com y/o cualquier cliente registrado en gana95.com
- Es necesario tener en cuenta que el derecho de acceder y/o utilizar el Sitio Web (incluyendo cualquiera de los productos ofrecidos a través de dicho Sitio Web) puede ser ilegal en algunos países. Es su responsabilidad asegurarse de que dicho acceso y/o utilización del sitio Web se adecúa a las leyes aplicables en su jurisdicción y que las apuestas no son ilegales en el territorio en el que reside.
- K Sino Net Limitada se compromete a ofrecer un Servicio de atención al cliente excelente. Como parte de dicho compromiso, gana95.com se compromete a promover el juego responsable. Para más información, ver juego responsable. Aunque gana95.com adoptará todas las medidas razonables para garantizar el cumplimiento de sus políticas de juego responsable, K Sino Net Limitada no será en ningún modo responsable si usted sigue jugando y/o intenta utilizar el Sitio Web con la deliberada intención de evitar las medidas puestas en práctica y/o en caso de que K Sino Net Limitada sea incapaz de aplicar sus medidas/políticas por razones fuera del control razonable de K Sino Net Limitada.

## 3. Solicitud

- Todos los solicitantes deberán ser mayores de 18 años y tener capacidad legal para poder registrarse y apostar en gana95.com y no estar sujetos a ningún tipo de prohibición establecida legalmente. Gana95.com verificará su identidad a través de canales legales establecidos, ya sean mediante los medios automáticos a su disposición para la verificación de la identidad. Asimismo, gana95.com se reserva el derecho de solicitar documentación que pruebe la edad de un cliente, así como a suspender el registro de usuario hasta que se facilite dicha información y sea satisfactoria. Gana95.com se toma muy en serio su responsabilidad en cuanto a la edad legal para realizar apuestas y el juego responsable, puede ver juego responsable. Gana95.com se reserva el derecho de eliminar y bloquear el usuario que incumpla esta norma y no tendrá ninguna responsabilidad con éste.
- Toda información proporcionada al registrarse en esta página Web DEBERÁ ser precisa y completa. De lo contrario, nos reservamos el derecho a suspender la cuenta y anular cualquier ingreso que se haya realizado a la misma (y anular cualquier ganancia resultante de dicho ingreso). Se suspenderá el registro de usuario correspondiente. En caso de suspenderse un registro de usuario, el cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente. Todas las apuestas realizadas antes de suspenderse un registro de usuario prevalecerán, sin importar si son ganadoras o perdedoras, también de lo contrario no se puede hacer efectivo el cambio de premios en efectivo.
- Al aceptar las Condiciones generales y/o registrarse para utilizar a página Web, usted acepta que estamos legitimados para llevar a cabo cualquier gestión para la correcta identificación del cliente mediante la solicitud de acreditación de la misma u otros controles de verificación que necesitemos y/o sean requeridos por la normativa aplicable y/o por las Autoridades reguladoras del Sitio Web y de nuestros productos. Usted acepta proporcionar toda la información que necesitemos en conexión con dichos controles de verificación. Tendremos derecho a suspender o restringir el acceso a un registro de

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

usuario de cualquier manera que creamos pertinente a nuestra entera discreción, hasta el momento en que se completen los controles de verificación a satisfacción nuestra.

- Al llamar al call center se le solicitará la información necesaria para verificar su identificación de manera correcta.
- Los clientes de gana95.com deberán:
  - (a) no alterar el desarrollo normal de los juegos.
  - (b) comportarse honestamente y con respeto hacia los otros clientes y gana95.com.
  - (c) cumplir con las Condiciones y las obligaciones y deberes establecidos en la normativa aplicable.
  - (d) no comunicar los datos de su registro de usuario a terceros ni permitir la utilización de su cuenta de juego por ninguna otra persona;
  - (e) no realizar transferencias de saldo ni realizar préstamos a las cuentas de juego de otros clientes; y
  - (f) cumplir con cualquier otra obligación establecida por gana95.com o por la normativa aplicable.

## 4. Derechos de los clientes de gana95.com:

- (a) recibir información clara y actualizada acerca de las reglas del juego en el cual desean participar.
- (b) recoger las ganancias a las que tenga derecho en el tiempo y la forma establecidos en las reglas específicas de cada juego.
- (c) conocer, en cualquier momento, el importe de la apuesta/jugada que el cliente ha efectuado, así como conocer el saldo de la cuenta de juego

## 5. CUENTA PERSONAL

Para abrir una cuenta y utilizar nuestros servicios, usted garantiza:

- Que es persona mayor de 18 años.
- En caso de reclamos o desacuerdos, utilizará cualquiera de los canales de comunicación presentes en página web de [www.gana95.com](http://www.gana95.com)
- Si nuestra respuesta no satisface su solicitud, puede remitir la queja al correo electrónico: [info@kasinocr.com](mailto:info@kasinocr.com)
- Cualquiera que sea su solicitud debe contener información sobre la cuenta y todos los detalles pertinentes, a fin de darle la asistencia de la mejor manera.
- Debe proporcionar información sobre usted mismo: nombre y apellidos, número de documento de identificación (cédula de identidad o pasaporte), dirección de correo electrónico, número telefónico y actualizar dicha información en caso de reclamo de

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

premios o solicitud de retiro de fondos. Es su responsabilidad mantener actualizados los detalles de la cuenta. Si necesita cambiar alguno de los datos de su cuenta, debe ponerse en contacto con nosotros mediante nuestro call center al 4000-2295.

- Si requiere hacer un reclamo por premios o solicitud de retiro de fondos, obligatoriamente debe presentar un documento de identificación vigente y/o cualquier otro documento que se considere necesario. Esto incluye una copia de la cédula de identidad, del pasaporte **en buen estado**, que indiquen su nombre y dirección como prueba de residencia.

- Sólo puede tener una cuenta por persona mayor de edad. Si se detectan más de una cuenta se procede a la deshabilitación y bloqueo de las cuentas de manera inmediata.

- También está prohibido crear una cuenta utilizando uno o más datos personales que pertenezcan a otra persona. En caso de que K SINO NET LIMITADA detecte que la información asociada con una determinada cuenta no es del titular de la cuenta, procederá a deshabilitarla y bloquear de inmediato, sin previo aviso.

- Cualquier impuesto, tributo, tasa o contribución especial sobre ganancias o premio es responsabilidad exclusiva del cliente.

- No puede vender o transferir su cuenta, ni adquirir cuentas de otros jugadores. También está prohibido transferir fondos entre cuentas de jugadores.

- K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de admisión a la web, aplicación y de rechazar la apertura de cuenta a cualquier solicitante o cerrar las cuentas en cualquier momento y sin ninguna obligación de comunicar una razón específica y sin previo aviso.

- K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de cancelar cualquier apuesta abierta, bloquear todos los pagos y retener los fondos depositados en su cuenta debido a una violación a las reglas mencionadas en estos términos y condiciones o por conductas sospechosas, fraudulentas o contrarias a la ley sin responsabilidad para K SINO NET LIMITADA.

- Para abrir una cuenta es necesario elegir un nombre de usuario y una contraseña, y proporcionar los datos personales. Los clientes son directamente responsables de la seguridad de su cuenta, por lo que debe mantener un nombre de usuario y una contraseña estrictamente secretos para evitar el acceso no autorizado a su cuenta. Para proteger su cuenta, le recomendamos que cambie su contraseña regularmente. K SINO NET LIMITADA no será responsable y no se hará responsable de ningún reclamo relacionado con esa cuenta, y todas las actividades realizadas en nuestra página web realizadas desde su cuenta serán consideradas como válidas, incluso si el titular de la cuenta sustituye, olvida, pierde o comparte con una tercera persona su nombre de usuario y / o contraseña, o si por alguna manera no puede entrar en el sitio web por cualquier razón que no sea nuestros errores. Puede cambiar la contraseña desde el sitio web.

Si cree que alguna información de su cuenta está siendo mal utilizada por un tercero, si su cuenta ha sido hackeada o si su contraseña ha sido descubierta por un tercero, debe ponerse en contacto de inmediato con nosotros mediante nuestro call center al 4000-2295 o formulario de contacto.

- K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de cancelar cualquier apuesta abierta, bloquear todos los pagos y retener los fondos depositados en su cuenta si:

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Su cuenta se ha utilizado de manera fraudulenta.
- Una serie de apuestas que contienen las mismas selecciones ha sido colocada por cuenta del mismo individuo.
  - El usuario de [www.gana95.com](http://www.gana95.com) no hace uso de su saldo en un periodo de 60 días.
- Hay una violación de las reglas mencionadas en estos términos y condiciones.
- Puede ponerse en contacto con nosotros si desea cerrar la cuenta. La cuenta se puede cerrar una vez que el saldo es 0 y todas las apuestas pendientes se liquidan. En el caso, suspenderemos o cerraremos su cuenta y el saldo de su cuenta será negativo, la cuenta será suspendida o cerrada hasta que el monto adeudado haya sido pagado en su totalidad.
- Puede establecer de sus límites de cuenta en autoexclusión por tiempo indefinido o definido y límites de depósito, pérdidas y apuestas.
- La cuenta se considerará inactiva si no registra ninguna actividad por un período de al menos 6 meses y en caso que existan fondos éstos quedarán a favor de GANA95.COM, para la reactivación comunicarse con nuestro call center al 4000-2295.
- Cualquier lenguaje, insulto o amenaza obscena, ya sea verbalmente o por escrito, dirigido a SINOVEP, LIMITADA y a sus empleados, no será tolerado por ninguna razón. En caso de abuso persistente, nos reservamos el derecho de cerrar su cuenta de forma permanente sin más explicación junto con el saldo de la cuenta.
- Para el retiro de dinero el usuario deberá solicitar el retiro brindando información de la cuenta y usuario de gana95.com en el apartado de retiro de dinero que se encuentra en la sección de usuario

## 6. Suspensión y cierre del registro de usuario:

- En el caso de que quiera cerrar su registro de usuario, póngase en contacto con nosotros. Salvo error, las cuentas de juego nunca tendrán un saldo negativo. Cualquier saldo negativo presente en la cuenta de dicho cliente, debido a cualquier error, será inmediatamente exigible y pagadero a gana95.com y su registro de usuario no será cerrado hasta que el importe en cuestión que se le deba a gana95.com sea pagado en su totalidad, pudiendo GANA95.COM retener cualquier ganancia en los juegos o apuestas hasta completar el saldo que corresponda.
- gana95.com se reserva el derecho de cerrar o suspender el registro de usuario de un cliente en cualquier momento y por cualquier motivo. Sin perjuicio de ello, gana95.com tendrá derecho a cerrar o suspender la cuenta de un cliente, especialmente en el caso de que:
  - (a) Usted deviene insolvente;
  - (b) gana95.com considera que usted ha utilizado el Sitio Web de forma fraudulenta o con fines ilegales o desleales y/o inadecuados;
  - (c) gana95.com considera que usted ha utilizado el Sitio Web de forma injusta o ha hecho trampas deliberadamente o se han aprovechado injustamente de gana95.com o de cualquiera de sus clientes, o en caso de que su cuenta se utilice para beneficiar a terceros;

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

(d) la policía, un tribunal o cualquier autoridad reguladora se lo requiere a gana95.com;

(e) El cliente contravenga las Condiciones, la normativa aplicable o los buenos usos y costumbres;

(f) gana95.com considere que cualquiera de las situaciones mencionadas en los puntos de la (a) a la (e) hayan podido ocurrir o sea probable que ocurran; o

(g) El registro de usuario se considera inactivo y, el saldo de la cuenta de juego es o llega a cero, o se encuentra cerrada de otra forma, según lo estipulado en el presente documento.

- En el caso de que gana95.com cierre o suspenda su registro de usuario por alguno de los

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

motivos mencionados previamente en los puntos (a) a (f) o por alguna otra a juicio y criterio de gana95.com, usted será responsable de cualquier reclamación, pérdida, daños, costos y gastos incurridos o sufridos por gana95.com (en su conjunto, "Reclamaciones"), y deberá indemnizar y restituir a gana95.com dichas reclamaciones. En las circunstancias mencionadas anteriormente en los puntos (a) a (e), gana95.com también tendrá derecho a retener parte o toda cantidad que, en otro caso, le habría sido pagada (incluyendo cualquier ganancia o bonificación).

- Cierre voluntario del registro de usuario: Usted tiene derecho a cerrar su registro de usuario en cualquier momento, siempre que su correspondiente cuenta de juego no muestre un saldo acreedor, lo cual puede suceder únicamente en caso de error que será subsanado en cuanto gana95.com tenga conocimiento de la incidencia. El cliente deberá ponerse en contacto con nosotros para solicitar el cierre de su registro de usuario, en cuyo caso le enviaremos el saldo de su cuenta de juego mediante un método de pago determinado por nosotros. Podemos exigirle que aporte prueba que acredite su identidad antes de enviarle los fondos.

## 7. Registros de usuario inactivos:

- A partir del 29 de julio de 2018, gana95.com aplicará una comisión de mantenimiento a todos los registros de usuarios inactivos tras un periodo mínimo de 6 meses conforme al siguiente procedimiento: se considera inactivo un registro de usuario en la que no se realizan las siguientes acciones: (i) un ingreso satisfactorio; (ii) una apuesta a Deportes; o (iii) participar en cualquier juego de los productos de Casino.

(a) Si el registro de usuario de un cliente carece de actividad por un periodo de 6 meses, este será considerado inactivo y, si el saldo en la cuenta de juego es cero, cerraremos el registro de usuario y no se aplicará la comisión.

(b) Si, en caso de considerarse un registro de usuario inactivo, la cuenta de juego dispone de saldo positivo, gana95.com tomará las medidas apropiadas para notificárselo al cliente mediante los datos que proporcionó cuando dio de alta su registro de usuario (o los datos que hay actualizado del mismo).

(c) Si el registro de usuario permanece inactivo 28 días después del primer intento de gana95.com de notificarle al cliente que su registro de usuario está inactivo, gana95.com deducirá una comisión de mantenimiento mensual de su saldo de cuenta de juego de 15% del saldo de su cuenta de juego (el valor más alto) en el momento en el que se considere inactivo.



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

(d) La comisión de mantenimiento que se calcula según la sección (c) arriba, se deducirá del saldo de cuenta de juego del cliente pasados los 28 días del periodo de notificación mencionado arriba y, cada 28 días desde ese momento se aplicará dicha comisión hasta que: (i) el saldo de la cuenta de juego llegue a cero y ya no se pueda deducir comisión alguna, por lo que cerraremos dicho registro de usuario; (ii) el registro de usuario carezca de actividad por un periodo de 3 años, por lo que cerraremos dicho registro de usuario; o (iii) el cliente reactive su registro de usuario, en cuyo caso, no se deducirán más comisiones de mantenimiento.

- El cliente puede reactivar su registro de usuario al: (i) realizar un ingreso satisfactorio; (ii) realizar una apuesta a Deportes; o (iii) jugar/participar en cualquier producto de Casino, Póquer o Juegos Virtuales

## **8. Conducta Prohibida al Usuario**

Usted se compromete a no utilizar las páginas web o cualquiera de sus Productos y Servicios para:

- Utilizar o transmitir cualquier contenido o información que no tenga derecho a publicar o utilizar, bajo propiedad intelectual, confidencialidad, privacidad u otras leyes aplicables.
- Usar o transmitir información o contenido no solicitado o no autorizado, incluyendo publicidad o materiales promocionales, correo basura, spam, cartas en cadena, esquemas de pirámide, o cualquier otra forma de publicidad no solicitada o no deseada.
- Utilizar o transmitir información o contenido que contenga virus de software o cualquier otro código de ordenador, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware o equipo de telecomunicaciones o interferir o interrumpir los Productos y Servicios, servidores y redes conectadas a los Productos o Servicios de K SINO NET LIMITADA, o que desobedezca cualquier requisito, procedimiento, política o normativa de las redes conectadas a los Productos o Servicios de K SINO NET LIMITADA.
- Publicar o transmitir contenido que sea dañino, ofensivo, obsceno, abusivo, invasivo de privacidad, difamatorio, odioso o de cualquier otra forma discriminatoria, falsa y engañosa, incite a un acto ilegal, o que de otro modo viole sus obligaciones con cualquier persona o contraria a cualquier ley y regulaciones gubernamentales.
- Utilizar o intentar utilizar la cuenta, el servicio o la información personal de otra persona.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Eliminar, eludir, inhabilitar, dañar o interferir de cualquier otra forma con las características relacionadas con la seguridad que impongan limitaciones en el uso de los Productos o Servicios de K SINO NET LIMITADA.

- Intentar obtener acceso no autorizado a las páginas web de Productos o Servicios, otras cuentas, sistemas informáticos o redes conectadas a las páginas web o Servicios, interferir o intentar interferir con el correcto funcionamiento de la página web, Servicios o Cualquier actividad realizada a través de la página web de gana95.com

- Utilizar cualquier medio para omitir o ignorar robots.txt, u otras medidas que usamos para restringir el acceso o el uso de las páginas web o Servicios.

- Suplantar a otra persona o entidad, falsamente declarar o de alguna manera falsificar su afiliación con una persona o entidad.

Usted acepta que no puede y no autoriza a otros:

- Por ejemplo, mediante la visualización de un nombre, logotipo, marca registrada u otros medios, razonablemente probados, dé la impresión de que usted tiene el derecho de mostrar, Publicar o distribuir la página web o el Servicio a terceros.

- Usar cualquier página web o Servicio de cualquier manera que pueda deshabilitar, sobrecargar, dañar o perjudicar la página web gana95.com, o interferir con el uso y disfrute de dicha página web y sus Servicios.

Todas las demás prohibiciones que se establecen y se establezcan en el futuro en el presente documento, página web, aplicación o cualquier plataforma de comunicación de Gana95.com

## 9. MÉTODOS DE DEPÓSITO Y RETIRO

- Debe depositar fondos en su cuenta para utilizar nuestra página web [www.gana95.com](http://www.gana95.com) utilizando cualquiera de los siguientes medios:

- Transferencia electrónica de cuenta a cuenta.

- Compra de tarjeta prepago en puntos de venta autorizados por K SINO NET LIMITADA.

- Pago en efectivo en los puntos de venta autorizados por K SINO NET LIMITADA. Ya sea por recarga directa del operador o por generación del voucher para que el usuario recargue su cuenta.

- La opción de moneda durante el registro no se puede cambiar. Todo depósito en cualquier otra moneda se convertirá a la moneda de su cuenta utilizando un tipo de

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

cambio diario, tomando como referencia el tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica y a elección entera de K SINO NET LIMITADA.

- En caso que K SINO NET LIMITADA advierta actividad sospechosa relacionada con los cambios de divisas por el uso de nuestro sitio web GANA95.COM, incluso en relación con el lavado de dinero o fraude electrónico, nos reservamos el derecho de cancelar cualquier apuesta abierta, suspender o cerrar la cuenta y bloquear todos los pagos. De cualquier investigación habitual y determinación de daños y perjuicios que pudieran haber incurrido. Además, nos reservamos el derecho de retener los fondos depositados en su cuenta para recuperar cualquier daño que se haya incurrido como resultado de una violación de esta regla.
- K SINO NET LIMITADA no es una empresa ni institución financiera y utiliza terceras partes para la solución de pago electrónico. Su cuenta sólo se acreditará después de una aprobación y se recibirá un código de autorización de la institución de pago. Tampoco usted tiene derecho a ningún interés sobre sus depósitos.
- Usted debe informarnos inmediatamente si cualquier monto es acreditado por error a su cuenta. Es su responsabilidad por cualquier uso de fondos acreditados erróneamente.
- Es ilegal que los fondos provengan de actividades ilícitas y K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de realizar las respectivas denuncias ante las instancias judiciales correspondientes.
- Usted puede depositar fondos en su cuenta personal a partir de una cuenta bancaria solamente si usted es el titular de la cuenta, de otra manera nos reservamos el derecho a invalidar cualquier depósito y anular cualquier actividad que surja de dichos fondos.
- El dinero depositado en su cuenta tiene el único propósito de utilizar nuestros servicios en su propio nombre. En el caso de que tengamos razones para creer que los fondos son depositados sin intención de utilizar nuestros servicios, nos reservamos el derecho de suspender la cuenta y también informar a las autoridades pertinentes.
- Usted acepta hacer todos los depósitos y/o pagos a K SINO NET LIMITADA de buena fe y no intentará revertir un pago realizado o tomará medidas que puedan ayudar a un tercero revertir dicho pago para evitar una responsabilidad legítimamente incurrida. Usted acepta reembolsar a K SINO NET LIMITADA en caso de cualquier devolución de cargo, denegación o revocación del pago que realice.
- Una vez que cumpla con los criterios presentes en nuestros Términos de uso y Procedimientos de AML o PBC (Prevención del blanqueo de capitales), puede retirar su saldo de acuerdo con la política especificada en esta sección y los procedimientos para Depósito / retiro.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Todos los fondos retirados por usted, K SINO NET LIMITADA los aplicará directamente a una cuenta bancaria a su nombre y nunca a cuentas de terceros. Para tal transacción usted acepta completar toda la información solicitada en el formulario de registro (en su perfil de cuenta) y presentar todos los documentos de identificación y certificación bancaria que K SINO NET LIMITADA considere necesarios.

- Toda transferencia realizada vía SINPE el usuario debe hacerse cargo por el monto de comisión cobrado por la entidad financiera por dicha transacción.

- Para aprobar una solicitud de retiro de fondos, K SINO NET LIMITADA realizará las comprobaciones de seguridad pertinentes para evitar posibles acciones fraudulentas.

- Para dar curso a la solicitud de retiro, usted tiene que proporcionarnos la documentación siguiente:

- Copia del documento de identidad válido vigente (cédula de identidad, pasaporte, cédula de residencia).

- Comprobante de domicilio (factura de utilidad que prueba nombre, apellido y dirección)

- Certificación bancaria donde se indique que usted es el titular de la cuenta y Certificación de cuenta cliente emitida por el banco o entidad financiera con la que posea su cuenta.

- Formulario de retiro de dinero debidamente completo y firmado.

K SINO NET LIMITADA no procesará ninguna solicitud de retiro de fondos, si la información en su perfil no está completa: Nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, número telefónico, dirección completa (provincia, cantón, distrito y señas exactas).

- Las apuestas se pagan de manera automática en forma de aumento de saldo de apuestas al usuario de jugador que realizó la apuesta, se consideran reclamaciones de apuestas no pagadas, si una vez pasadas 48 horas después del último evento el saldo no ha sido aumentado
- Si usted no ha realizado al menos 3 apuestas por un importe tres veces al valor de la cantidad depositada por usted en su cuenta antes de solicitar el retiro de fondos, K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho de cobrar (aplicar) a esa cuenta, por concepto de gastos administrativos, un 25%. Una vez aplicado el porcentaje señalado se depositará a su cuenta bancaria los fondos restantes, en un tiempo máximo de 72 horas.
- Para el retiro de fondos, únicamente se pagará al jugador los fondos que este haya generado por medio de cupones ganadores o en los juegos del sitio web. No se permite el retiro de fondos que no hayan sido generados en el sitio web. No se permite el retiro de fondos que no han sido apostados o jugados en el sistema. En caso de solicitar retiro de dinero, y cumplir con las condiciones anteriores, el jugador puede solicitar el retiro del 90% de su saldo, esto con el fin de que el mismo pueda continuar jugando y ganando.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Para el retiro de fondos el solicitante debe presentar la cédula de identidad y los datos presentes en ella deben concordar con los datos del usuario en el sistema. De lo contrario K SINO NET LIMITADA se reserva el derecho del depósito del dinero.
- Los miembros de la cadena de venta de [gana95.com](http://gana95.com) pueden tener perfil de jugadores, comprar saldo y jugar, sin embargo no pueden solicitar el retiro de saldo las personas que tengan relación con dicha cadena como lo son: vendedores, reclutadores, distribuidores, dueños de puntos de venta, dependientes y cajeros de puntos de venta, personal administrativo, personal técnico, personal de servicio al cliente (call center) y cualquier otra persona involucrada en la cadena.
- En las apuestas electrónicas, Apuesta a tus Tiempos, resultará ganador un solo número por cada uno de los eventos activos para realizar apuestas. El jugador puede elegir uno o más números según su preferencia para cada uno de los eventos disponibles o bien puede dejar que el sistema seleccione números aleatorios para el evento seleccionado. El cliente apuesta el monto que desee, siempre y cuando este sea mayor a un colón. El sistema de apuestas cierra la recepción de las mismas 10 minutos antes del inicio del evento. Si el cliente tiene un ticket ganador el premio es determinado por el monto a pagar multiplicado por el monto apostado para ese número, sin importar el número de ganadores que hayan en dicho evento.
- En caso de extravío del ticket de apuesta, no existirá manera de hacer efectivo el cambio de premio.
- El día, la hora o el lugar de realización de estos eventos podrán ser modificados por parte de la empresa realizadora en cada país, las apuestas se juegan sobre la publicación pública de cada evento.
- Cada ticket de Apuesta a tus tiempos, tendrá un número de identificador único.
- Los premios de Apuesta a tus tiempos deberán ser cambiados en el establecimiento donde fue adquirido.
- El jugador será responsable de verificar el ticket entregado sea el solicitado al momento de la entrega por parte de la tienda, una vez salido de la tienda no se podrán hacer reclamos.
- Para generar un cupón de apuesta deportiva se debe apostar en mínimo 5 eventos diferentes y para que este cupón resulte ganador se deben acertar los cinco eventos. En caso de seleccionar más eventos por cupón para resultar cupón ganador debe acertar todos los eventos añadidos en el cupón.
- Para cambiar cupones al portador solo se aceptan los originales, cupones alterados, o copia de cupón no serán válidos y son cambiados al portador únicamente, al presentar la cédula de identidad y llenar el formulario correspondiente.

Los términos y condiciones pueden ser cambiados por K SINO NET LIMITADA en cualquier momento y sin previo aviso.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Máximos y mínimos de apuestas deportivas y otros.

- 1) Límites de apuesta. Min 500 CRC Max 1500 CRC
- 2) Límite Máximo de ganancia por cupón de apuesta: 150 000 CR
- 3) Límites de depósito para todos los medios de pago. Min 500 CRC Max 50 000 CRC
- 4) Límites de retiro para todos los medios de pago. Min 5000 CRC Max 50 000 CRC

- No existe límite de retiro sin embargo si el cliente solicita retirar una mayor cantidad, deberá llamar a administración y seguir el procedimiento de asistencia adicional.

- Se reintegrarán al jugador únicamente los fondos que sido ganados en las apuestas deportivas, juegos, juegos en vivo, apuesta a tus tiempos y otras secciones presentes en la página. No se reintegra al jugador saldos comprados no jugados por los mismos. Por esta razón se le recomienda al jugador recargar su cuenta con el saldo que va a utilizar para el juego dentro de la plataforma.

- No se cancelarán en efectivo cupones de apuestas ganadoras con más de 60 día naturales de la fecha de finalización de los eventos de dicho cupón. Gana95.com se reserva el derecho de retirar dichos fondos ganados de su saldo total si estos no han sido retirados.

- Será su responsabilidad reportar sus ganancias y pérdidas a las autoridades tributarias y/u otras autoridades competentes en su jurisdicción.

- Las apuestas a través del Internet, podrían ser ilegales en el país en que usted se encuentre. En ese caso, usted no estará autorizado para utilizar su tarjeta de pago para completar una transacción y cualquier transacción en este sentido será enteramente de su responsabilidad y exime a GANA95.COM de cualquier tipo de responsabilidad. En cualquier caso, cualquier apuesta aprobada desde su jurisdicción prevalecerá, ya sea ganadora o perdedora.

## 10. PROCEDIMIENTOS DE APUESTAS

Definiciones. Para los efectos de la presente reglamentación, se entiende por:

- Saldo: Monto disponible para apostar o jugar.
- Saldo Sportsbook: saldo disponible para apuestas
- Saldo Casino: saldo disponible para jugar en juegos
- Cupón: tiquete de apuesta
- Voucher: tiquete de depósito de saldo
- Apuesta: Juego para predecir algún resultado
- Cuota: probabilidad de cada resultado posible

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Evento: Juego al cual se le apuesta
  - Jugador: Persona mayor de edad que realiza una apuesta.
  - Apuesta: Disposición por parte del jugador de una cierta suma de dinero para participar en un evento específico, con la posibilidad de obtener un premio por esa participación.
  - Tarjeta prepagada: Tarjeta pre-impresa donde el jugador puede comprar saldo para depositar en su cuenta y donde los jugadores pueden poner sus apuestas.
  
  - Punto de Venta: Son aquellas personas físicas o jurídicas autorizados por K SINO NET LIMITADA para el retiro saldo o premio y así como para comprar sus voucher o tarjeta prepagada.
- **Devoluciones:** Monto excedido del porcentaje sobre los números restringidos que por política de la administración y cantidad de apuestas han sido restringidos que el punto de venta y jugador aceptan.
  - **Porcentaje de recepción:** Es el porcentaje de recepción máxima que aceptan las partes involucradas en la cadena de venta de los números restringidos que se establecen previamente.
  - **Número restringidos:** Son los números de mayor consumo que representan un riesgo para la banca de apuestas y que es norma y costumbre en el mercado que representa un porcentaje de riesgo.
  - **Venta Bruta:** Venta total de apuestas en un determinado tiempo.
  - **Venta neta:** Es la venta bruta menos el monto de las devoluciones.
  - **Premio:** Es el acierto del número ganador, montos apostado por la cantidad de veces a pagar.
  - **Comisión de Punto de Venta:** Es la venta neta por el porcentaje de comisión.
  - **Resultado:** Es la venta neta MENOS comisión y premio.

El jugador debe ingresar a [www.gana95.com](http://www.gana95.com) y realizar el proceso de registro, el registro comprende los siguientes datos personales: nombre completo igual al documento de identificación, correo electrónico, número telefónico, dirección exacta de domicilio, país, fecha de nacimiento. Además, se debe crear una cuenta que requiere de un nombre de usuario, contraseña, correo electrónico y aceptar los términos y condiciones.

Una vez el jugador ha creado la cuenta ya puede ingresar a [www.gana95.com](http://www.gana95.com).

En [www.gana95.com](http://www.gana95.com) le ofrece distintos juegos: Juegos virtuales, casino, apuestas deportivas y apuesta a tus tiempos.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Apuestas deportivas: Apuestas deportivas para eventos que no están en vivo, diferentes deportes en diferentes países del mundo, apuestas en vivo.
- Para apostar se selecciona el o los deportes a los cuales se desea apostar, se selecciona los juegos a los cuales se apuesta y se colocan las apuestas mínimo 5 apuestas por cupón.
- Se genera un cupón, si la apuesta es acertada el saldo de este se le acredita a su cuenta.
- Para las apuestas al portador, el jugador solicita al operador de una tienda de marca Gana95 las apuestas que este quiere realizar y el operado le entrega el cupón de apuesta debiendo mostrar una identificación legal vigente que lo acredite como mayor de edad.
- Apuesta a tus tiempos: El jugador puede elegir un número de su preferencia, cada número es individual al evento y puede elegir la cantidad deseada o el sistema elija aleatoriamente un número o números.

**•SOLO SERAN VALIDAS APUESTAS QUE INCLUYAN CINCO RESULTADOS DE CINCO EVENTOS DIFERENTES. SE PUEDEN GENERAR SISTEMAS DE APUESTAS, PERO SOLO SERAN PAGADAS LAS APUESTAS GANADORAS QUE CUMPLAN EL ENUNCIADO ANTERIOR.**

•gana95.com se reserva el derecho de denegar, total o parcialmente, cualquier apuesta realizada a su entera discreción. Todas las apuestas son realizadas a entera discreción y riesgo del cliente.

• Solo aceptamos apuestas realizadas a través de Internet o por teléfono (incluidos los dispositivos móviles o las aplicaciones descargables para dispositivos móviles). No se aceptarán apuestas realizadas de ninguna otra forma (correo postal, correo electrónico, fax, etc.) y, en caso de recibirse, no se considerarán válidas, independientemente de que ganen o pierdan.

• Es responsabilidad del cliente comprobar que los datos de sus apuestas sean correctos. Una vez realizadas las apuestas, no podrán ser canceladas por el cliente. El cliente solo puede modificar sus apuestas mediante la opción 'Editar apuestas', siempre que se encuentre disponible. Gana95.com se reserva el derecho de cancelar una apuesta en cualquier momento.

no estarán disponibles para ningún otro uso. Gana95.com se reserva el derecho de anular y/o revertir cualquier transacción realizada sobre fondos ya asignados a una apuesta, ya sea en ese momento o retroactivamente.

## 11. Confirmación de apuesta

• Si el cliente no dispone de fondos suficientes en su cuenta de juego, las apuestas no serán válidas.



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- La 'aceptación de la confirmación' de las apuestas telefónicas se producirá solo cuando el operador haya terminado de repetir la apuesta en su totalidad con sus datos y le haya confirmado al cliente que se ha procesado dicha apuesta con éxito y ha sido aceptada.
- Una apuesta solicitada por el cliente solo será válida una vez que los servidores de gana95.com la acepten. Cada apuesta válida recibirá un código único de transacción.

Gana95.com no se hace responsable de la determinación de cualquier apuesta que no se realice con un código único de transacción. En caso de duda acerca de la validez de una apuesta, se recomienda a los clientes verificar su historial, o bien dirigirse al apartado contacto Contactarnos.

Las apuestas deben realizarse antes del inicio del evento. Una vez iniciado el evento no se podrá realizar apuesta alguna.

## 12. CONTENIDO DE TERCEROS

- gana95.com recibe feeds, comentarios y contenido de un cierto número de proveedores. Asimismo, algunos productos de terceros proveedores podrían solicitar que el cliente acepte condiciones adicionales que rijan el uso de sus feeds, comentarios y contenido. En caso de no aceptar dichas condiciones, no utilice los feeds, comentarios y contenido en cuestión de terceros proveedores.
- gana95.com queda exento de responsabilidad en cuanto a comentarios, contenido y feeds de terceros.
- gana95.com no permite a ningún empleado o a cualquier persona en conexión con dicho empleado o con cualquier servicio prestado por terceros proveedores (que gana95.com determinará a su entera discreción), apostar en cualquier evento para el cual dicho proveedor proporcione un servicio a gana95.com. Gana95.com se reserva el derecho de anular cualquier apuesta si considera, a su entera discreción, que ha sido realizada en contravención con lo dispuesto en este párrafo.
- En el caso de que el Sitio Web contenga enlaces a otros sitios web y recursos de terceros, estos serán suministrados exclusivamente con fines informativos. Gana95.com no tiene ningún control sobre el contenido de dichos sitios web y recursos, y no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño derivado de su uso. La inclusión de un enlace a un sitio web de un tercero, no implica nuestra aprobación del sitio web, del producto o de los servicios de los terceros (si procede).
- Ofrecemos enlaces a sitios Web fuera de nuestros sitios Web de K Sino Net Limitada, así como a sitios Web de terceros. Estos sitios enlazados no están bajo nuestro control, y no podemos aceptar responsabilidad alguna por la conducta de las empresas vinculadas a nuestra página Web. Antes de revelar su información personal en cualquier otro sitio Web, K Sino Net Limitada le sugiere examinar los términos y condiciones de uso de dicho sitio Web y su declaración de privacidad.

## 13. DERECHOS DE PROPIEDAD

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Los contenidos del Sitio Web se encuentran bajo la protección de leyes de normas de propiedad intelectual. El propietario de estos derechos es K Sino Net Limitada, sus afiliados u otros que le han otorgado las correspondientes licencias. Todos los productos, nombres y logotipos de compañías mencionadas en el Sitio Web son marcas registradas o nombres comerciales de sus respectivos propietarios, incluyendo [www.gana95.com](http://www.gana95.com).

Exceptuando la posibilidad de utilizar un producto con el fin de realizar apuestas, ninguna parte del Sitio Web ya sea de [www.gana95.com](http://www.gana95.com) o K Sino Net Limitada podrá ser reproducido, descargado, modificado, copiado, publicado nuevamente, transferido, transmitido o distribuido, por cualquier medio o en cualquier modo, o incluido en cualquier otro sitio web o cualquier otro sistema informático, incluyendo estas prohibiciones a los textos, gráficas, vídeos, mensajes, códigos y/o software, sin nuestro previo consentimiento por escrito y aprobación de parte de K Sino Net Limitada.

Queda estrictamente prohibido cualquier uso comercial o explotación del Sitio Web o de su contenido de K Sino Net Limitada.

## 14. QUEJAS Y RECLAMOS

El objetivo de K Sino Net Limitada es asegurar que todos los clientes tengan siempre una experiencia positiva cuando utilizan nuestros servicios. Sin embargo, somos conscientes de que en ocasiones puede que no seamos capaces de cumplir sus expectativas. Por ello, queremos saber su opinión lo antes posible para que podamos tratar sus inquietudes de forma rápida y justa.

Nuestro personal del Servicio de atención al cliente recibe formación específica para poder resolver cualquier consulta de forma satisfactoria. En las ocasiones en las que esto no sea posible, solicitaremos escalar su reclamación a un miembro superior del departamento, quien revisará su caso y buscará una solución.

### *Realizar una reclamación*

En caso de que desee presentar una reclamación, puede hacerlo llamado a través de nuestro call center al número 4000-2295, al whatsapp 8407-9595 o al correo [operaciones@kasinocr.com](mailto:operaciones@kasinocr.com)

### *Qué hay que presentar*

Para que podamos solucionar su reclamación lo antes posible, es importante que nos facilite tanta información como pueda, incluyendo:

Su nombre

Su nombre de usuario

Los detalles completos de su reclamación

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

## *Qué haremos*

Una vez recibamos su reclamación, se asignará a un miembro del departamento del Servicio de atención al cliente para que pueda ayudarle y solucionar el caso. Intentaremos responder en un plazo de 48 horas.

Si no queda satisfecho con nuestra respuesta, puede solicitar que su reclamación sea escalada. En cuyo caso, será revisada por un miembro de nuestro equipo de gestión del Servicio de atención al cliente. Una vez finalizada esta revisión, es considerada la resolución final de K Sino Net Limitada.

## **15. COOKIES**

Las Cookies son datos que un sitio Web transfiere al disco duro de un individuo para el mantenimiento de registros. Las Cookies, que son estándar en la industria y son utilizados por la mayoría de los sitios Web, incluyendo los utilizados por nosotros, pueden facilitar al usuario el acceso continuo y el uso de un sitio. Ellos nos permiten personalizar el sitio Web a sus necesidades. Si no quiere que la información sea recogida mediante el uso de cookies, hay un procedimiento simple en la mayoría de los navegadores que le permite negar o aceptar la característica cookie.

Se debe tener en cuenta que las cookies pueden ser necesarias para proveerlo a usted con algunas características de nuestros servicios en línea, nos esforzaremos por adoptar todas las medidas razonables para mantener segura la información que tenemos acerca de usted, y para mantener esta información exacta y actualizada. Si, en cualquier momento, usted descubre que la información que poseemos sobre usted es incorrecta, puede ponerse en contacto con nosotros para corregir dicha información. Además, nuestros empleados y los contratistas que proporcionan servicios relacionados con nuestros sistemas de información están obligados a respetar la confidencialidad de cualquier información personal en nuestro poder.

## **16. JUEGO**

### **RESPONSABLE**

#### **Controle su juego:**

Mientras que la mayoría de la gente juega dentro de sus medios, para algunos los juegos de azar pueden convertirse en un problema. Publicamos esta sección como un recordatorio para jugar seguro y jugar sabio. Queremos que nuestros jugadores se diviertan mientras juegan, por lo tanto alentamos el juego responsable. Le ofrecemos la posibilidad de definir sus propios límites de juego responsable y asistencia para proteger los límites que ha establecido para usted. El juego debe ser una experiencia buena y una forma de entretenerse. El préstamo de dinero para jugar, el gasto por encima de su presupuesto o el uso de dinero asignado para otros fines no sólo es imprudente, pero puede llevar a problemas significativos en una etapa posterior para usted y los demás a su alrededor. ¡Queremos que disfrutes de nuestra página web, así que apuesta responsablemente y diviértete!

#### **Juego de azar para menores de edad**

Para jugar debe tener al menos 18 años, o edad legal para apostar en el país en el que reside. Controles de verificación de edad apropiados se llevan a cabo en todos nuestros

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

negocios para asegurarse de que ninguna persona menor de edad juega dentro de nuestras instalaciones de juego en vivo. La provisión de información incorrecta o deshonestas sobre la edad de un jugador resultará en la pérdida de cualquier ganancia y puede resultar en procesamiento civil y / o penal.

## **Páginas para apostar Betfilter**

Con el fin de proteger a los menores de acceder al sitio, se recomienda que los jugadores responsables instalen el software de filtrado de internet en sus equipos. Esto proporciona la capacidad de controlar el contenido mostrado, bloquear páginas web y configurar contraseñas para evitar la presencia de jugadores menores de edad. Hay una serie de opciones de software de filtrado de internet disponibles. Los siguientes son enlaces a proveedores de soluciones reconocidos según lo recomendado por los filtros de internet:

[www.cyberpatrol.com](http://www.cyberpatrol.com)  
[www.gamblock.com](http://www.gamblock.com)  
[www.netnanny.com](http://www.netnanny.com)  
[www.cybersitter.com](http://www.cybersitter.com)  
[www.safekids.com](http://www.safekids.com)  
[www.websense.com](http://www.websense.com)

## **20. Prueba de autoevaluación**

Estas preguntas se proporcionan para ayudarle a decidir si usted es un jugador compulsivo y quiere dejar de jugar:

- ¿Alguna vez han criticado sus juegos de azar?
- ¿Alguna vez ha mentido para ocultar la cantidad de dinero o tiempo que ha apostado?
- ¿Los argumentos, las frustraciones o las decepciones te hacen querer apostar?
- ¿Usted juega por largos períodos solo?
- ¿Te quedas lejos del trabajo, la universidad o la escuela para apostar?
- ¿Juegas para escapar de una vida aburrida o infeliz?
- ¿Es usted resistente a gastar 'dinero de juego' en otra cosa?
- ¿Ha perdido el interés en su familia, amigos o pasatiempos debido al juego?
- Después de perder, ¿cree que debe tratar de recuperar sus pérdidas tan pronto como sea posible?
- Cuando juegas y te quedas sin dinero, ¿te sientes perdido y desesperado, y necesitas jugar de nuevo lo antes posible?
- ¿Juega hasta que se quede sin ni un céntimo?
- ¿Ha mentido, robado o prestado sólo para obtener dinero para jugar o para pagar las deudas de juego?

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- ¿Se siente deprimido o incluso suicida debido a su juego?

Las personas con un problema de juego compulsivo probablemente responderán SI a algunas de estas preguntas. Hay muchas organizaciones que pueden darle apoyo y asistencia en caso de que desarrolle un problema con el juego, y recomendamos que los jugadores se pongan en contacto con una organización de autoayuda para obtener ayuda adicional. Los siguientes sitios web ofrecen asesoramiento y orientación:

Hay muchas organizaciones que pueden darle apoyo y asistencia en caso de que desarrolle un problema con el juego, y recomendamos que los jugadores se pongan en

contacto con una organización de autoayuda para obtener ayuda adicional. Los siguientes sitios web ofrecen asesoramiento y orientación:

[www.gamblersanonymous.org.uk](http://www.gamblersanonymous.org.uk)  
[www.gamblingtherapy.org](http://www.gamblingtherapy.org)  
[www.gamcare.org.uk](http://www.gamcare.org.uk)  
[www.igcouncil.org](http://www.igcouncil.org)

## 17. Límite de configuración/Autoexclusión

Para los clientes que disfrutan de los juegos de azar con frecuencia, no es raro gastar su presupuesto de vez en cuando. Aconsejamos que se hagan planes presupuestarios específicos para asegurar que sus gastos de juego sean asequibles. A veces las personas niegan el alcance de sus propios problemas y buscan ayuda sólo en situaciones de crisis. Pregúntese honestamente y si cree que podría tener un problema, establezca el objetivo de detener el juego durante dos semanas o un mes como prueba. Si no puede lograr esto, podría tener un problema y podría beneficiarse de discutir su situación con un consejero. Proporcionamos herramientas para ayudar a controlar sus juegos. Puede establecer límites en la cantidad que deposita y en la cantidad que puede perder durante un período determinado.

Puede acceder a la configuración de la cuenta para establecer su límite o para autoexcluirse.

Nuestro servicio de atención al cliente estará encantado de dar cualquier información adicional requerida.

## 19. Ofertas

- Todas las ofertas se limitan a una por persona, familia, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono, el mismo número de cuenta del método de pago (ej. tarjeta de crédito o débito), dispositivo móvil, aplicación descargable o cualquier circunstancia en la que una tableta u ordenador sean susceptibles a ser compartidos (ej. en una biblioteca pública, un lugar de trabajo, etc.). gana95.com se reserva el derecho de

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

retirar la disponibilidad de dichas ofertas a cualquier cliente en concreto o a un grupo de clientes en cualquier momento y a su entera discreción. Las ofertas sólo serán válidas para aquellos clientes que hayan realizado un ingreso con dinero real en gana95.com.

- Cuando se infrinja alguna condición de la oferta o promoción o exista evidencia de que un mismo individuo o grupo de individuos ha realizado una serie de apuestas aprovechándose de una bonificación de ingreso, pagos aumentados, apuestas gratuitas y apuestas sin riesgo, o cualquier otra promoción que garanticen las ganancias independientemente del resultado, tanto si es de manera individual o como parte de un grupo, gana95.com se reserva el derecho de reclamar la cantidad de la bonificación de tales ofertas y bien determinar las apuestas con el precio correcto, anular las apuestas gratuitas y apuestas sin riesgo, o anular cualquier apuesta realizada con fondos de la bonificación de ingreso. Además de eso, gana95.com se reserva el derecho de cobrar una cantidad que cubra posibles gastos administrativos (dicha cantidad podrá ser igual a la cantidad de la bonificación de ingreso, de la apuesta gratuita y apuestas sin riesgo u otro pago adicional). Asimismo, antes de proceder a acreditar cualquier bonificación, apuesta gratuita y apuestas sin riesgo u oferta en la cuenta de juego nos reservamos el derecho de exigir al cliente de manera discrecional prueba inequívoca de su identidad.
- gana95.com se reserva el derecho de modificar las condiciones o cancelar cualquier oferta en cualquier momento.

## 20. Determinación y ganancias

• Todas las apuestas están sujetas a las cláusulas en la sección de 'Apuestas que cubrimos' (incluyendo ganancias máximas) mencionadas en el Apéndice Uno de estas Condiciones generales.

• gana95.com se reserva el derecho de suspender un mercado y/o cancelar una apuesta en cualquier momento y sin previo aviso. Cuando se suspenda un mercado, cualquier apuesta realizada tras dicha suspensión será rechazada y gana95.com se reserva el derecho de cancelar cualquier apuesta cuyo resultado se desconozca en el momento de dicha suspensión. Para evitar confusiones, cualquier apuesta ganadora que se realice antes de dicha suspensión deberá, bajo estas condiciones generales, pagarse en su totalidad al cliente.

• El cálculo de las ganancias totales disponible en la página Web se muestra a título informativo, y todas las apuestas se calcularán utilizando el importe apostado a las cotizaciones aceptadas. En apuestas múltiples y combinadas con selecciones anuladas, la cifra de las ganancias totales se reducirá como corresponda.

• Todas las ganancias obtenidas se abonarán en la cuenta de juego del cliente. No podrán utilizarse aquellos fondos/ganancias acreditados erróneamente a su cuenta de juego, y además, gana95.com se reserva el derecho a anular cualquier transacción relacionada con dichos fondos y/o retirar la cantidad en cuestión de la cuenta de juego y/o revertir la transacción, en ese momento o retrospectivamente.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

• gana95.com se reserva el derecho a retener todos los pagos y declarar nulas las apuestas a un evento, si tiene evidencia de los siguientes hechos: (i) la integridad del evento se ha puesta en cuestión; (ii) el resultado final del evento está amañado. Las evidencias de lo

susodicho, se basarán en el tamaño, volumen y pautas de realización de las apuestas con gana95.com, en todos o alguno de nuestros canales de apuestas. La decisión tomada por el organismo oficial relevante del deporte en cuestión (si lo hubiera) será concluyente. Si cualquier cliente le debiera dinero a gana95.com por cualquier motivo, tendremos derecho a tomar este hecho en cuenta, antes de realizar cualquier tipo de pago a dicho cliente.

• Cuando existan evidencias de la realización de varias apuestas a la misma selección por o para un mismo individuo o grupo de individuos, gana95.com se reserva el derecho a declarar nulas dichas apuestas o retener el pago de las ganancias, hasta que se esclarezca el caso tras la subsiguiente investigación.

• Para eventos en los que no se declara un horario de inicio oficial, el horario publicado del evento en cuestión será considerado el horario de inicio. Si por cualquier razón una apuesta es aceptada inadvertidamente después de comenzado un evento o encuentro (excepto en el caso de apuestas en VIVO indicadas claramente en el Sitio Web), las apuestas prevalecerán siempre y cuando el resultado sea desconocido, y que ninguna participación/equipo haya obtenido ninguna ventaja material (ej. una anotación, la expulsión de un jugador del equipo contrario, etc.) en el momento de realizada la apuesta. Sin embargo, Gana95.com se reserva el derecho de anular la apuesta sin razón o justificación alguna.

• Si el resultado de un evento/mercado es conocido, gana95.com se reserva el derecho de anular la apuesta, ya sea perdedora o ganadora. Las disputas acerca del momento en que fueron realizadas las apuestas se resolverán mediante el registro de la transacción. Todos los eventos mencionados en el Sitio Web y/o mencionados por empleados de gana95.com serán en horario America, Costa Rica , a menos que se especifique lo contrario.

• Apuestas en VIVO: en caso de que creamos que una apuesta ha sido realizada después de conocido el resultado de un evento, o después de que el participante o equipo ha obtenido ventaja material (ej. una anotación, la expulsión de un jugador del equipo contrario, etc.), nos reservamos el derecho de anular la apuesta, ya sea perdedora o ganadora.

• Si por cualquier razón no podemos validar el resultado de un evento en particular (ej. debido a la pérdida de las imágenes en directo), todas las apuestas serán anuladas, a menos que ya se haya dilucidado el ganador de la apuesta antes de ese momento.

• Si un cliente proporciona instrucciones ambiguas, gana95.com se reserva el derecho a dividir la cantidad apostada entre los distintos resultados posibles. Si esta medida no fuera viable, nos reservamos el derecho a anular la apuesta en su totalidad. Las decisiones tomadas por gana95.com son definitivas, sin perjuicio del procedimiento de reclamaciones establecido.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- PARA UTILIZAR LOS JUEGOS EL USUARIO DEBE TENER SALDO DE JUEGOS EN SU USUARIO Y PARA REALIZAR LAS APUESTAS DEBE TENER SALDO EN SU SALDO DE APUESTA. En caso de que por alguna razón se acepte la apuesta o el juego sin saldo de juegos o apuesta, GANA95.COM se reserva el derecho de anular, eliminar la apuesta o juego y no cancelar en caso de ganancia sin responsabilidad de su parte.

## 21. USO DEL SITIOWEB

### 1. Información y contenido

- La información a la que podrá acceder en esta página Web (incluyendo resultados, estadísticas, datos deportivos y listas de encuentros, cuotas y tipos de apuestas), es exclusivamente para su uso personal; está estrictamente prohibida su distribución y/o comercialización. No se concede garantía alguna sobre la disposición ininterrumpida de dicha información, su precisión o los resultados obtenidos por su uso. La información no es proporcionada con fines de consejo u orientación, sino con carácter meramente informativo. No se deberá confiar en dicha información a la hora de realizar apuestas, las cuales son efectuadas a entera discreción y riesgo del cliente.

### 2. Su equipo

- Podría darse el caso de que el equipo informático o dispositivo móvil y conexión de Internet de un cliente afecte el desempeño de la página Web. Gana95.com no garantiza que la página Web funcionará sin ningún fallo o error, o que los servicios de Gana95.com se efectuarán sin interrupción. Gana95.com no se hará responsable de ningún fallo o problema que surja debido al equipo informático de un cliente, su conexión de Internet o el proveedor del servicio de telecomunicaciones (incluido, por ejemplo, si el cliente no puede realizar apuestas, o bien ver o recibir cierta información en relación a eventos en particular).
- Los clientes que utilicen gana95.com en movimiento (incluidas las aplicaciones descargables) para realizar apuestas, deberán tener en cuenta que gana95.com no se hará responsable de cualquier daño que le ocurra o de cualquier pérdida de información del dispositivo móvil en el que el software esté instalado, y asimismo, tampoco se hará responsable de cualquier llamada, información u otros costos incurridos al utilizar el software
- Debido al tamaño limitado de las pantallas en dispositivos móviles, la experiencia móvil puede variar de una plataforma a otra. Estas diferencias incluyen, pero no se limitan a, la localización de determinada información en la plataforma y que los nombres de los juegos no sean visibles en todas las páginas del mismo.

## 22. Uso razonable



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- El Sitio Web y los productos de gana95.com sólo se podrán utilizar para realizar apuestas a eventos y/u otros productos de juego.
- No deberá hacer uso del Sitio Web para beneficiar a terceros o para fines que (según la opinión de gana95.com) puedan ser considerados ilegales, difamatorios, ofensivos u obscenos, o bien, que gana95.com considere que son discriminatorios, fraudulentos, deshonestos o inapropiados.
- gana95.com se reserva el derecho a ejercitar acciones civiles y penales contra cualquier cliente involucrado en actos fraudulentos, deshonestos o criminales a través de, o en conexión con, el Sitio Web o los productos de gana95.com. En caso de sospecha o cuando se sospeche que el pago se realiza para beneficiar a terceros, gana95.com retendrá todos los pagos a la cuenta de dicho cliente. El cliente deberá indemnizar a gana95.com por todas las Reclamaciones que surjan por causa directa o indirecta del acto fraudulento, deshonesto o criminal del cliente.

## 23. Errores

- gana95.com no será responsable de ningún error relacionado con las apuestas, incluidos los casos en los que: (i) exista un 'Error obvio' en las cuotas/hándicap/totales/importe de apuesta cerrada/editar apuestas que aparecen gana95.com; (ii) gana95.com continúe aceptando apuestas a mercados cerrados o suspendidos; (iii) gana95.com calcule incorrectamente o pague una cantidad determinada, incluidos los casos en los que una apuesta se cierre por el valor total de la cantidad determinada; o (iv) cualquier error que ocurra en un generador de números aleatorio o tablas de pago incluidas, incorporadas o utilizadas en cualquier juego o producto.

Si hubiera tiempo suficiente antes del comienzo del evento, gana95.com intentará por todos los medios ponerse en contacto con el cliente, y podría, a su absoluta discreción, permitir la cancelación de la apuesta.

- Número incorrecto/Líneas/Hándicap/Total: en caso de que se detecte antes, durante o después del comienzo de un evento en particular, cualquier apuesta prevalecerá y se determinará al número, línea, spread, hándicap o total con la cuota revisada de gana95.com , con las siguientes excepciones:

i) se anularán las apuestas si las cuotas revisadas son menores de 1.001.

ii) se anularán todas las apuestas a número, línea, hándicap o total si el resultado ya se hubiera determinado antes de realizar la apuesta

- Apuestas cerradas o editadas con cantidades incorrectas: antes del comienzo de un evento, durante o después del mismo, cualquier apuesta cerrada o editada por el cliente

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

mediante la opción 'Editar apuestas' con una cantidad incorrecta (debido a un error en el precio que ha llevado a dicha cifra) prevalecerá y será reestablecida con la cantidad correcta.

En caso de que una selección se cierre tras un resultado incorrecto, esta se determinará según el resultado correcto.

- En caso de que hubiera tiempo suficiente antes del comienzo de un evento, gana95.com tratará de ponerse en contacto con el cliente y podría, a su absoluta discreción, permitir la cancelación de la apuesta.

- Encuentro incorrecto: en caso de que un jugador o un equipo sea erróneamente indicado en un encuentro, se anularán todas las apuestas. Dicha determinación será a la absoluta discreción de gana95.com.

- Mercado incorrecto: en caso de que un mercado sea erróneamente indicado en un encuentro o evento, se anularán todas las apuestas al mismo. Se podrían anular también selecciones a otros mercados. Dicha determinación será a la absoluta discreción de gana95.com.

- Apuestas tardías: si por cualquier motivo se aceptara inadvertidamente una apuesta anticipada, cuando dicho evento ya hubiera terminado o hubiera comenzado, las apuestas se determinarán de la siguiente manera:

ii) si el evento o mercado no está cubierto en directo, éste prevalecerá si el participante o equipo elegido no ha obtenido ventaja material (ej. gol anotado, jugador expulsado en el equipo contrario, etc.). En caso de que exista una ventaja material, gana95.com se reserva el derecho de anular la apuesta, ya sea perdedora o ganadora. Cualquier apuesta cuyo

resultado ya sea conocido, incluidas las apuestas En directo, se anulará.

## 24. Otros

- gana95.com monitoriza el tráfico desde y hacia su Sitio Web. Por lo tanto, gana95.com se reserva el derecho a su entera discreción de bloquear el acceso a jugadores siempre que tenga sospechas sobre actividad de juego automatizado o efectuado mediante robots.

- gana95.com se reserva el derecho de restringir el acceso a todas o ciertas partes del Sitio Web desde ciertas jurisdicciones.

- gana95.com puede cambiar o modificar los productos ofrecidos a través del Sitio Web en cualquier momento y por cualquier motivo.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

•Puede que, de vez en cuando, todo el Sitio Web o parte del mismo, no se encuentre disponible debido a un servicio de mantenimiento del Sitio Web y/o alteraciones o correcciones en cualquiera de los productos del Sitio Web.

## **25. NUESTRAS OBLIGACIONES**

gana95.com no acepta ninguna responsabilidad por posibles daños, pérdidas, o lucro cesante que se alegue que hayan sido causados directa o indirectamente por el Sitio Web o por su contenido (incluyendo retrasos o interrupciones de operaciones o transmisiones, pérdidas o daño en datos, errores de comunicación o de líneas, uso indebido del Sitio Web o de su contenido por parte de cualquier persona y errores u omisiones relacionadas con el contenido).

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- gana95.com hace todo lo posible por asegurarse de que la información en incluida en el Sitio Web sea correcta, no obstante, gana95.com no garantiza la exactitud o integridad del material en el Sitio Web. El Sitio Web podría contener errores tipográficos u otras inexactitudes, o bien, información desactualizada. gana95.com no tiene la obligación de

actualizar dicha información. El material en el Sitio Web se proporciona 'tal cual', sin ninguna condición o garantía de cualquier tipo. Por lo tanto, y en conformidad con lo establecido por la ley, gana95.com ofrece el Sitio Web excluyendo cualquier garantía explícita o implícita, término o condición que, además de estas Condiciones generales, pudiera tener efecto en relación con la página Web.

- gana95.com se exonera de responsabilidad contractual y extracontractual (incluyendo negligencia) o por infringir las obligaciones legales o en cualquier otra forma, que hayan ocasionado, directa o indirectamente, lo siguiente:

(a) pérdida de beneficios;

(b) pérdida de negocios;

(c) pérdida de ingreso;

(d) pérdida de oportunidades;

(e) pérdida de información;

(f) daños en la reputación; o

(g) cualquier otra pérdida o daño

Independientemente de si dichas pérdidas fueran previsibles por las partes a la fecha de estas Condiciones generales.

- Nada en esta sección F limitará la responsabilidad de gana95.com de abonar al cliente las ganancias u otras sumas pertenecientes a éste, con sujeción a las presentes Condiciones y a los límites de ganancias máximas en los productos señalados en el 'Apéndice Uno' de estas Condiciones generales.

## 26. NUESTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

- Los contenidos del Sitio Web se encuentran bajo la protección de leyes de normas de propiedad intelectual internacionales. El propietario de estos derechos es Gana95.com o sus afiliados u otros terceros que le han otorgado las correspondientes licencias.

- Todos los productos, nombres y logotipos de compañías mencionadas en el Sitio Web son marcas registradas o nombres comerciales de sus respectivos propietarios, incluyendo gana95.com.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

- Exceptuando la posibilidad de utilizar un producto con el fin de realizar apuestas, ninguna parte del Sitio Web podrá ser reproducido, descargado modificado, copiado, publicado nuevamente, transferido, transmitido o distribuido, por cualquier medio o en cualquier modo, o incluido en cualquier otro sitio web o cualquier otro sistema informático público o privado, incluyendo estas prohibiciones a los textos, gráficas, vídeos, mensajes, códigos y/o software, sin nuestro previo consentimiento por escrito.
- Si el cliente hace uso de una función que le permita transferir material hacia nuestro Sitio Web, dicho material será considerado no confidencial y pudiendo gana95.com utilizarlo, copiarlo, distribuirlo y divulgarlo a terceros por cualquier motivo y en cualquier formato. gana95.com se reserva el derecho de eliminar, modificar o editar cualquier material o publicación que el cliente realice en el Sitio Web.
- Queda estrictamente prohibido cualquier uso comercial o explotación del Sitio Web o de su contenido.

## 27. OTRAS CLÁUSULAS

- Las presentes Condiciones generales, la Política de privacidad, la Política de Cookies, las Reglas, cualquier documento expresamente mencionado en las mismas, las normas relativas a ofertas y promociones y cualquier guía o norma adicional incluida en el Sitio Web, constituyen la totalidad del acuerdo entre gana95.com y el cliente y sustituyen cualquier acuerdo anterior entre las ambas. El cliente reconoce y acepta respetar el contenido de dicho acuerdo.
- gana95.com no será responsable por deficiencias o retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones en casos y circunstancias fuera de su control incluyendo (como pueden ser, pero sin limitarse a: cualquier fallo en la red de comunicaciones, fallos de corriente, fallos en el hardware o software de ordenadores de terceros, incendios, relámpagos, explosiones, inundaciones, tiempo meteorológico severo, huelgas o cierres, actividades terroristas y actos de las autoridades gubernativas competentes que imposibiliten o dificulten su actividad. En dichas circunstancias, el tiempo de desempeño será extendido por un periodo equivalente al periodo en el que el desempeño de dicha obligación no haya tenido lugar.
- gana95.com podrá transmitir cualquiera de sus derechos y obligaciones en estas Condiciones generales, a cualquier compañía que forme parte del grupo K SINO NET LIMITADA en tanto en cuanto lo permita la normativa costarricense de juego.
- Los Apéndices, la Política de privacidad, la Política de Cookies, las Reglas y cualquier documento expresamente mencionado en las mismas y cualquier guía o norma expuesta en el Sitio Web, constituyen una parte integral de estas Condiciones generales y tendrán efecto pleno, como si conformaran estas Condiciones generales. En caso de que se produjera discrepancia entre la parte principal de las Condiciones generales y los Apéndices, las Reglas, la Política de Privacidad, la Política de Cookies, las Reglas y/o cualquier norma relativa a ofertas y promociones u otro documento expresamente incluidos en el Sitio Web, prevalecerá la parte principal.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

## 28. RECLAMACIONES, CONFLICTOS, LEY VIGENTE Y JURISDICCIÓN

- En caso de reclamación o conflicto proveniente de una transacción actual o pasada, póngase en contacto con nosotros.
- gana95.com tratará de resolver las reclamaciones provenientes de los clientes dentro del plazo de un mes desde la presentación de las mismas.
- Estas Condiciones generales y cualquier reclamación o conflicto que surja en relación a las mismas, ya sea de carácter contractual o extracontractual, serán reguladas e interpretadas en de conformidad a la ley costarricense.
- gana95.com tendrá derecho a ejercitar acciones contra un cliente en los tribunales del país de residencia de dicho cliente si fuera distinto a Costa Rica.