

Políticas para Juegos con Apuestas y Sorteos vía Internet, Telefónica o Electrónica

A. Políticas Generales

- La Empresa puede ofrecer el servicio de Apuesta Telefónica, Telemática mediante conexión que no use Internet o vía Internet para recibir apuestas para eventos futuros con resultados por resolver. Dichos eventos pudieran ser, entre otros, deportivos o carreras de caballos y galgos, para lo cual el cliente deberá suscribir previamente un contrato o solicitud para recibir dicho servicio aceptando con ello las reglas de la prestación del servicio por parte de La Empresa.
- Los Términos y Condiciones del servicio del Portal son las Normas, Reglas y Políticas establecidas por la Empresa, conforme a las cuales operan los juegos con apuesta y sorteos vía Internet, Telefónica o Electrónica siendo susceptibles de ser modificadas sin previo aviso de tiempo en tiempo a voluntad de esta.
- La Empresa cuenta con un Sistema de control interno para las transacciones que se efectúen por vía Internet, Telefónica o Electrónica, que asegura la inviolabilidad e impide la manipulación de los sistemas de apuestas y/o sorteos.
- La Empresa utilizará la tecnología más actualizada disponible en el mercado con el fin de garantizar que las apuestas o participaciones en los sorteos sean realizadas dentro del Territorio Nacional.
- El Portal registrará la dirección IP de la terminal conectada a Internet mediante el uso de métodos de identificación y seguridad, tales como “galletas” o “cookies”. Asimismo el Portal podrá registrar la dirección MAC de la terminal de dónde se está conectando con fines de verificación.
- La Empresa se reserva el derecho de no permitir el acceso a un Usuario.
- El costo de conexión a Internet o del uso de transmisión de datos en que incurra el Usuario para acceder al Portal será por cuenta del Usuario.
- Para participar, el participante deberá acceder a la aplicación del juego a través de su sistema de telefonía celular o terminal que permita el acceso a la dirección de Internet que la empresa designe para tal fin. El Sistema Central verificará que la ubicación o generación de la conexión se efectúe dentro de México, así como la autenticación del usuario. Las direcciones de Internet que use la empresa y que encaminarán a uno o más sitios web deberán corresponder a dominios registrados bajo “.com.mx” y/o “.mx” La empresa comunicará oportunamente los nombres completos de las direcciones de internet que vaya a usar o use en cada momento.
- Todas las Apuestas serán en moneda nacional. Toda la información de Manejos, Bolsas, Premios, Pagos y Apuestas es reflejada en pesos mexicanos.

B. Del Usuario

- Para participar en los juegos con apuestas y sorteos vía internet, telefónica o electrónica, el participante deberá ser mayor de 18 años o bien la edad mínima que las leyes señalen para poder usar dicho servicio.
- El participante deberá aceptar al momento de su registro, previamente los términos y condiciones conforme a los cuales se operan los juegos con apuestas y sorteos vía internet, telefónica o electrónicamente, mismas que se detallan en el presente documento y a los cuales el participante se sujeta y obliga a cumplir, en virtud del acto de tramitar su registro.
- Para participar, el Cliente deberá registrarse en el sistema principal, rellenando el formulario que la empresa ha dispuesto a tal fin, cumplimentando los campos con los datos que figuran en la credencial emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o el pasaporte en el caso de que el participante no disponga de ella. Solo serán válidos los pasaportes correspondientes a mayores de edad.

- Para hacer uso del servicio del Portal de la Empresa, el Cliente deberá ser un Usuario Registrado, así como aceptar las Condiciones.
- El Usuario acepta que el servicio de Juegos con Apuestas y sorteos de la Empresa se presta exclusivamente dentro del Territorio Nacional.
- El cliente deberá conectarse o realizar las llamadas desde ciudades en dónde se permita apostar vía teléfono. El cliente solo podrá tener una cuenta activa telefónica o telemáticamente o vía Internet. Asimismo el cliente deberá tener saldo suficiente en su cuenta para realizar las apuestas solicitadas.
- El Usuario se obliga a notificar a la Empresa cualquier cambio en los datos proporcionados, tales como dirección, teléfono o cuentas de correo electrónico, actualizándolos vía el Portal.
- La Empresa se reserva en todo momento el derecho de dar por concluida la participación del Usuario a través de este Sistema de Juegos con Apuestas y sorteos, quedando obligada únicamente, excepto si por alguna otra razón tiene la obligación de retener fondos, a devolver la cantidad total del saldo que tenga el Usuario. Por otra parte, el Usuario podrá avisar a La Empresa su voluntad de no participar en los Juegos con Apuestas y sorteos, quedando La Empresa obligada únicamente en devolver la cantidad total del saldo que tenga el Usuario en un plazo máximo de 5 días, pudiéndose en ambos casos descontar los costes financieros que conlleven dichas operaciones.

C. Acceso y Uso del Sistema

- El Usuario acepta que su cuenta es de uso exclusivo y personal. El nombre de Usuario y contraseña con los que accede son confidenciales, personales e intransferibles, por lo que el Usuario no podrá cederlos a ninguna otra persona, siendo el Usuario el único responsable por el uso de las mismas, por lo que la Empresa no aceptará reclamación alguna por el mal uso que el Usuario haga de su información confidencial.
- El cliente se deberá identificar con su usuario (o bien su número de cuenta) y contraseña, los cuales serán en todo momento responsabilidad del cliente. Para apuesta vía Telefónica, el cliente podrá ser verificado con su nombre de usuario y número PIN telefónico. La Empresa podrá, eventualmente, implementar métodos de identificación biométricos o de otras características que otorguen mayor seguridad en los procesos de identificación y validación del Usuario.
- La contraseña deberá ser una combinación alfanumérica que deberá ser escogida por el Usuario, puede ser una palabra, números, o combinación de ambos.
- El precio de uso del sistema y de los juegos, en caso de aplicarlo la empresa, también quedará establecido y aparecerá en las pantallas.
- Queda estrictamente prohibido el que el Usuario abra una cuenta a través de interpósita persona.
- Toda información recibida por La Empresa por parte del Usuario se considera confidencial y será tratada como tal, para lo cual el usuario deberá leer y estar de acuerdo con el Aviso de Privacidad para la Protección de sus Datos Personales, mismo que aparecerá en el Portal. La Empresa no proporcionará información alguna sobre los movimientos, saldos o información relativa al Usuario salvo mandato de la autoridad judicial o administrativa, o que de otra forma sea requerida en términos de un contrato para fines de la operación del Portal, pero en cualquier caso dicha información será mantenida como confidencial.
- Una vez revisada la Apuesta por el Usuario, este deberá confirmar la Apuesta en el Sistema. El Usuario tendrá la responsabilidad de cerciorarse que sus Apuestas hayan sido bien entendidas y/o registradas, confirmando al final del proceso. Una vez confirmada la Apuesta, la Empresa no aceptará cambios o reclamaciones subsecuentes.
- En el sistema quedará registrado, el número de cuenta e identidad del Cliente, así como la fecha, hora, número de transacción, la cantidad apostada y la selección solicitada por el Cliente.

D. Depósitos y Retiros, Pago de Apuestas y Cobro de Premios

- El participante podrá hacer uso del sistema siempre y cuando tenga saldo a favor en su cuenta de participante, la cual estará siempre disponible para ser comprobada por él.
- Para participar los clientes podrán utilizar cualquier medio de pago seguro y autorizado para operar en México de entre los ofrecidos por la Empresa
- El cliente podrá depositar y retirar dinero de su cuenta en cualquier local de la Empresa previa solicitud. Si el retiro fuera mayor al equivalente en moneda nacional a 65,000 pesos, deberá notificarlo a la Empresa con 48 horas hábiles de antelación para poder tramitar el pago. Así mismo, el cliente podrá utilizar establecimientos asociados, y también cualquier medio electrónico seguro de los que operan en México ofrecidos por la Empresa.
- La Empresa podrá solicitar al Cliente diversas formas de acreditación y/o referencias tanto de su persona como del dinero depositado con el fin de cumplir con los estándares y disposiciones vigentes contra el lavado de dinero.
- Una vez verificado el pago, el Sistema Central le informará al cliente del saldo con el que cuenta y las modalidades de juegos con apuesta y sorteos que se ofertan, las instrucciones y tabla de pagos con carácter general en español.
- La Empresa ingresará los depósitos de las cuentas de los participantes en una cuenta corriente abierta al efecto, en un banco dentro del territorio nacional que identificará oportunamente a la Secretaría de Gobernación. La cuenta de depósito de saldos de cuentas de participantes se conciliará diariamente.
- Dichos depósitos (fondos), mientras estén depositados, deberán en todo momento, permanecer segregados de cualesquiera fondos operativos de la empresa y en todos los casos deberán permanecer dentro de México.
- La Empresa descontará automáticamente del saldo del cliente el costo de las apuestas al momento de su realización y confirmación. Al declararse los resultados oficiales, la Empresa depositará en la cuenta del cliente la cantidad del premio en caso de ser ganador.
- La Empresa no se hará responsable de Apuestas no confirmadas por el Sistema Central, así como de su pago.
- En el caso de que la comunicación se haya cortado o el vínculo con la página se haya roto al momento de realizar la Apuesta, es responsabilidad del Usuario confirmar si se realizó dicha transacción.
- En las apuestas y/o sorteos vía Internet, telefónica o electrónica no se emitirá boleto alguno, sin embargo, la información de las apuestas y/o sorteos quedará registrada en el Sistema, inmediatamente después de haberse realizado. Se podrán generar comprobantes electrónicos enviados al usuario por algún método de comunicación electrónica directa, en función de las reglas específicas de alguno de los Sorteos o Apuestas disponibles.
- El cliente tendrá siempre opción de acceso, para consulta e impresión, a una constancia de su número de folio y de los derechos que le correspondan.
- Los premios no serán pagados hasta que se declaren todos los resultados de los eventos en base a las políticas de Apuesta. El sistema acreditará automáticamente al saldo del participante la cantidad de dinero que gane en dicho Juego con Apuesta o Sorteo.
- El pago de las Apuestas ganadoras y los reembolsos que procedan según las políticas, se realizarán abonando la cantidad ganadora una vez descontando los gastos e impuestos correspondientes al saldo de la cuenta del Usuario.
- Aplicará un cargo por administración de riesgo por manejo de premios equivalente hasta por un veinte por ciento (20.00%) del valor del premio pagado

- El abono o reembolso de cualquier Transacción podrá ser negado en caso de que aparezca como Transacción pagada o no válida. No se permiten transferencias de saldos entre cuentas de distintos Usuarios.
- Con el objetivo de mantener un entorno de juego y apuesta acorde con su propósito, los saldos de la cuenta de jugador podrán ser retirados solo bajo cumplimiento de las condiciones de apuesta mínima de la empresa en el canal Internet.
- El Cumplimiento de las condiciones de apuesta mínima en el canal Internet requiere haber apostado o puesto en juego al menos el 50% del dinero depositado en todo el histórico del cliente en el canal digital y en cualquiera de los productos disponibles. Las solicitudes de retiro de los saldos de cuenta de jugador que no cumplan esta condición serán denegadas.
- Los saldos de la cuenta de jugador podrán ser retirados por el jugador devolviéndolos La Empresa mediante transferencia a su cuenta bancaria o cobro en el banco establecimientos de la empresa y otros asociados o por cualquier medio electrónico seguro de los que operan en México ofrecidos por la Empresa.
- La Empresa podrá solicitar al cliente diversas formas de acreditación y/o referencias tanto de su persona como del dinero depositado con el fin de cumplir con los estándares establecidos para las empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A. de C.V., al Código de Mejores Prácticas Corporativas adoptado por la misma o bien por operaciones de recursos de procedencia ilícita.

E. Sistema Central

- El Registro de Cuentas de Participante y Transacciones Económicas incluyendo la admisión y gestión de participantes y de sus cuentas de contabilización de ingresos de cantidades destinadas a participar en los sorteos o juegos con apuesta y los premios obtenidos, así como el seguimiento de cobros y pagos, estará instalado dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos (México), en el lugar que señalará la empresa oportunamente, reuniendo los más altos requisitos técnicos y de seguridad para albergar este tipo de sistemas y sus telecomunicaciones. En ningún caso se situará este Registro de Cuentas de Participante y Transacciones fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. Los datos personales serán tratados en la forma que prevén las leyes de México
- Tanto el Registro de Cuentas de Participante y Transacciones como el Sistema de Juegos, Sorteos y Apuestas podrán ser monitoreables por la Secretaría de Gobernación así como por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), el Registro de Cuentas y Transacciones, mediante un Proveedor de Servicios Autorizado (PSA), o el procedimiento que las Normas, Leyes y/o Reglamentos vigentes dictaminen al respecto.
- Para recobrar los fallos o desastres que pudieran ocurrir, por accidente o catástrofe que afecte al Sistema del Registro de Cuentas del Participante y Transacciones Económicas de admisión y gestión de participantes y de sus cuentas, se ubicará uno o varios respaldos en sitios de seguridad alternos, bajo la estricta vigilancia y control por parte de la empresa, cumpliendo con los estándares y recomendaciones de seguridad en dicha materia.

F. Áreas de Juegos con Apuesta y Sorteos

- El participante accederá a cualquiera de las siguientes pantallas o salones virtuales a través del canal remoto de juegos con apuesta y sorteos de números:
1. Pantallas de Bingo (Yak) Clásico (Sorteo de Números).- Sorteo de Números parimutual, en donde se realiza una partida (sorteo de números) cada determinado tiempo, bajo las reglas de cada tipo de sorteo que se explican detalladamente en las pantallas correlativas en las que se listan las combinaciones ganadoras o patrones posibles. El monto de premio a repartir dependerá del número de participantes o cartones vendidos. El participante tendrá opción a comprar cartones

para la siguiente partida, para alguna partida en específico o para un determinado número de partidas consecutivas (por ejemplo las siguientes 10 partidas).

- Características de la partida: Se pueden definir, por mencionar algunas: Tipos de premios, patrones, costo del cartón, premio garantizado, número de cartones mínimos a comprar, si participa en algún acumulado en particular o general, número máximo de cartones en venta.
- Los premios a repartir pueden variar entre las diferentes partidas según sus características: Línea, Dos Líneas, Cartón, 4 esquinas, Premio Extra o Premio Sembrado, Consolación.
- Se puede ofrecer un acumulado o no, en ciertas partidas según las características de la partida. El acumulado se puede obtener al conformar un patrón en determinado número de extracciones. El monto del acumulado o proporción del mismo al que puede ser elegible puede variar según la extracción obtenida.

2. Pantalla de Video Bingo Activo (Sorteo de números sobre combinaciones predeterminadas).- Es donde el participante obtiene premios fijos dependiendo de los patrones conseguidos durante la extracción de un determinado número de bolas en las que se reflejan los números y en proporción a ellas.

- La partida tiene una duración de unos pocos segundos y pueden participar un solo participante o varios.
- El juego puede ofrecer o no, la opción de comprar bolas adicionales al primer grupo de bolas a un determinado precio dependiendo de la ganancia potencial a la que puede ser acreedor el participante. El participante tiene el poder de decidir si desea comprar las bolas extras ofrecidas o continuar la partida sin hacerlo.
- Se pueden ofrecer diferentes tipos de juego, con diferentes opciones o patrones de premios, número de extracciones, etc. Los juegos pueden estar animados o caracterizados con alguna temática o gráficos y símbolos en particular con el fin de hacerlo más atractivo o entretenido al participante.
- Se puede ofrecer uno o varios premios acumulados o bolsas los cuales se podrán obtener al conformar un patrón en determinado número de extracciones. El monto del acumulado o proporción del mismo al que puede ser elegible puede variar según la participación realizada, con una participación de determinados fondos disponibles.
- También pueden generarse aleatoriamente premios sorpresa a participantes que están jugando o que han jugado o han perdido o han ganado algún premio. En ese caso, el sistema hace constar la condición de premio sorpresa.

3. Pantalla Máquinas Juegos de Video Rodillos (sorteos de números reflejados en símbolos).- Es donde el participante obtiene premios en base a la combinación de figuras obtenidas durante el sorteo.

- La partida tiene una duración de unos pocos segundos y únicamente participa un solo participante.
- Se ofrecen diferentes tipos de juegos con diferentes opciones o características, el participante podrá elegir en aquel que más le interese.
- El juego normalmente está animado o caracterizado con alguna temática o gráficos en particular con el fin de hacerlo más atractivo.
- Las características que ofrecen los juegos podrán variar entre ellas, tales como Número de líneas o combinaciones con las cuales puede participar, Monto mínimo de participación por combinación, Opción a combinaciones opcionales y adicionales con

la cual puede participar en un segundo premio, Acumulados, Bonos y tablas de premios.

4. Pantalla de Juegos Clásicos: Permite al participante hacer apuestas en juegos con apuestas tradicionales tales como los de Dados en sus distintas modalidades, así como en otras variedades de apuesta fija a números y colores o símbolos y sus agrupaciones en docenas, tercios así como sus posiciones en el conjunto, columnas, cruces, diagonales, etc. La visualización de los distintos juegos podrá efectuarse por medio de generación digital de gráficos o por medio de visualización de imágenes reales que personalicen el juego en cuestión, siempre con las Reglas del juego que correspondan.
 - La partida tiene una duración de unos pocos segundos y únicamente participa un solo participante.
 - Se ofrecen diferentes tipos de juegos con diferentes opciones o características, el participante podrá elegir en aquel que más le interese.
 - Las reglas de los juegos serán claramente indicadas en las pantallas explicativas que se visualizarán al respecto, a expresa instrucción del participante, mediante la selección de los pulsadores digitales habilitados en todo momento en las pantallas de juego
 - El juego normalmente está animado o caracterizado con alguna temática o gráficos en particular con el fin de hacerlo más atractivo.
5. Pantalla de apuestas a juegos de Momios fijos. Permite al participante hacer apuestas a juegos de Momios fijos. La visualización de los distintos juegos podrá efectuarse por medio de generación digital de gráficos o por medio de visualización de imágenes reales que personalicen el juego en cuestión, siempre con las Reglas del juego que correspondan.
 - La partida tiene una duración de unos pocos segundos y únicamente participa un solo participante.
 - Se ofrecen diferentes tipos de juegos con diferentes opciones o características, el participante podrá elegir en aquel que más le interese.
 - Las reglas de los juegos y los esquemas de premios que el participante puede obtener en función de sus elecciones de apuesta, serán claramente indicadas en las pantallas explicativas que se visualizarán al respecto, a expresa instrucción del participante, mediante la selección de los pulsadores digitales habilitados en todo momento en las pantallas de juego
 - El juego normalmente está animado o caracterizado con alguna temática o gráficos en particular con el fin de hacerlo más atractivo; sin embargo, podrán ofrecerse imágenes reales siempre que no varíen las Reglas de los juegos publicitadas y a disposición del participante.
6. Pantalla de Apuesta Deportiva: Permite al participante hacer apuestas a diferentes eventos deportivos que se celebren alrededor del mundo, tales como: Fútbol, Fútbol Americano, Basquetbol, Béisbol, Hockey, Tenis, Automovilismo, Box, Carreras de Caballos, eSports, Carreras de Galgos, etc. entre otros. La visualización de los distintos eventos podrá efectuarse por medio de generación digital de gráficos sobre el evento o por medio de visualización de imágenes reales relativas a los juegos, eventos o competencias en cuestión, siempre que se disponga de las mismas, siempre con las Reglas del juego que correspondan.
 - La apuesta podrá, de acuerdo a las reglas y momios, realizarse a eventos en proceso, cuyo resultado se dará normalmente en forma cercana en el tiempo, o bien a eventos futuros, en cuyo caso se especificará siempre la fecha y hora en la que el evento tendrá

lugar. La actividad del participante, y el resultado, es independiente de las apuestas que otros participantes realicen sobre los mismos eventos.

- Se ofrecen diferentes tipos de opciones o características de apuestas, pudiéndose realizar apuestas combinadas a distintos tipos de eventos futuros; el participante podrá elegir en aquel que más le interese.
- Las reglas relativas a las apuestas, y los potenciales premios que se podrán obtener, serán claramente indicadas en las pantallas explicativas que se visualizarán al respecto, a expresa instrucción del participante, mediante la selección de los pulsadores digitales habilitados en todo momento en las pantallas de juego.
- Podrán visualizarse estadísticas previas de comportamiento de los equipos o individuos sobre los que se podrá apostar, que ayuden al participante a tomar las decisiones que estime conveniente.
- El resultado final de la apuesta se contabilizará a la finalización del último evento (en tiempo) que forme parte de la misma.
- El participante tendrá acceso a toda la información relativa a sus apuestas, y resultados de las mismas, mediante el acceso a su información en el Portal, pudiendo, a solicitud del mismo, recibir, en forma electrónica, los comprobantes de todos los movimientos y detalles asociados a su actividad.
- Para efectos de Apuesta Deportiva, aplican todas las Reglas y Políticas dispuestas en el capítulo V del presente documento.
- La Empresa se reserva el derecho de aceptar, negar o limitar la apuesta de acuerdo a los niveles de riesgo actual o potencial.

G. Celebración de los Juegos con Apuesta y Sorteos

- La resolución de los resultados ganadores para los Juegos con Apuesta y sorteos, a excepción de las Apuestas Deportivas, se producirán en todo momento mediante la generación al azar de secuencias de números aleatorios por medio de un Generador de Números Aleatorios (GNA o RNG por sus siglas en inglés mismo que estará inserto en el sistema informático de gestión de juegos o en el servidor. Este GNA estará certificado por alguno de los principales laboratorios especializados del Mundo con el fin de garantizar su aleatoriedad, certificación que en todo momento se ajustará a los procesos de Evaluación de la Conformidad que dicte la Autoridad (Secretaría de Gobernación y/o Secretaría de Economía)

H. Devoluciones

- Si durante la realización de un sorteo se producen fallos o averías en los aparatos o en la terminal o el teléfono, se suspenderá el sorteo y se procederá a devolver a las cuentas de los participantes, el importe íntegro de las apuestas en juego. El sistema central generará un archivo o record de la incidencia que se mantendrá durante 10 días para el caso de que surja alguna reclamación.
- Todos los pagos realizados procedentes de un malfuncionamiento del sistema serán anulados.

I. Exención de Responsabilidad

- Como parte del servicio prestado, la Empresa podrá darle acceso a informaciones y contenidos diversos que obtiene de terceros proveedores (por ejemplo, marcadores en vivo o “Livescores”, resultados, transmisiones de vídeo, etc.) a través de su sitio Web o bien podrá usted tener acceso a sitios Web de terceros afiliados que contengan dicha información.

La Empresa no asume responsabilidad alguna relativa a errores derivados de la exactitud, integridad y actualidad de dichas informaciones y contenidos. La Empresa se reserva el derecho de corregir, eventualmente a posteriori, errores o fallos producidos, especialmente en la introducción de cuotas de apuestas y/o en la valoración de resultados de apuestas o de declarar todas aquellas apuestas afectadas como no válidas.

J. Juego responsable.

- La empresa no admitirá la participación de menores de edad en los juegos, apuestas y sorteos.
- La empresa permitirá a cualquier participante cancelar su cuenta de participante. Una vez que el participante haya cancelado su cuenta, no le volverá a admitir un nuevo registro hasta transcurridas al menos 24 horas desde el momento en que canceló su cuenta. Una vez que el participante haya cancelado su cuenta, la empresa pondrá los medios razonablemente necesarios para prevenir que se acepte un nuevo registro del mismo participante dentro de las 24 horas siguientes a dicha cancelación.
- Los participantes podrán definir en su cuenta el monto máximo que puedan depositar en su cuenta, ya sea de manera diaria, semanal o mensual, a efectos de auto-control de juego responsable.
- La empresa dispondrá de un centro de llamadas para atención a clientes sobre incidencias de todo orden.
- La empresa deberá proporcionar un sistema de auto-exclusión para dar mayor asistencia a los clientes con el manejo de cuestiones de juego responsable que puedan surgir.