

codere

Compromiso de Codere



En **Grupo Codere** como empresa dedicada a la oferta de juegos y apuestas tanto on line como presencial, estamos totalmente comprometidos con la responsabilidad social que nuestra actividad conlleva.

Nuestro objetivo es proporcionar un entorno de entretenimiento adecuado, seguro y alejado de comportamientos perjudiciales y compulsivos que puedan convertir la diversión y el ocio en problemas relacionados con el juego.

Para la mayoría de las personas, el juego no es más que una actividad social practicada con moderación, con una duración limitada en el tiempo y con un presupuesto aceptable y asumible. Estos jugadores se divierten y disfrutan con el juego sin sufrir ningún tipo de consecuencia adversa.

Sin embargo, para algunas personas, el juego puede convertirse en un problema. El juego es un problema si:

- Interfiere con tu trabajo, estudios u otras actividades.
- Te origina problemas emocionales o de salud.
- Te genera problemas financieros.
- Interfiere en tu familia u otras relaciones personales.

En el **Grupo Codere** afirmamos que la mayoría de las personas juega por diversión. Sin embargo, debemos de ser cautos para que el juego no devenga en un comportamiento problemático.

El **Jugador Responsable**:

1

Juega para divertirse y entretenerse, no para ganar dinero. Sabe que puede tener suerte y ganar, pero que también puede perder.

2

Jugar responsablemente significa tomar decisiones basadas en hechos, manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que quiere gastar.

3

Jugando responsablemente, hace que la actividad del juego sea una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño a sí mismo, familia y/o amigos.

Consejos de Seguridad

Desde el **Grupo Codere** queremos ofrecerte unos consejos para jugar con seguridad.

01 No pienses en los juegos de azar como una forma de ganar dinero: piensa en el juego como un gasto en tu entretenimiento, como ir al cine o a un restaurante.

02 Juega con dinero que puedas permitirte perder: juega siempre dentro de tu presupuesto de ocio.

03 Establece un límite de dinero por adelantado: decide cuánto puedes permitirte perder antes de ir a jugar. Si ganas, has tenido suerte, pero no te decepciones si tu suerte no continúa..

04 Establece un límite de tiempo por adelantado: es fácil perder la noción del tiempo cuando estás jugando. Establece un límite de tiempo o alarma, y cuando se acabe el tiempo, se acabó el juego.

05 No intentes recuperar tus pérdidas: si pierdes el presupuesto que hayas establecido no intentes recuperarlo antes de irte.

06 No juegues si estás deprimido o estresado: asegúrate de jugar solo cuando te sientas bien y con la mente despejada.

07 Equilibra el juego con otras actividades: cuando el juego se convierte en tu única forma de entretenimiento es poco probable que sigas jugando solo por diversión. Que el juego no sea tu único pasatiempo.

08 Cuando vayas a jugar, no lo hagas a crédito: es importante tener siempre el control sobre lo que se está jugando.

09 Descansa habitualmente cuando juegues: jugar continuamente puede hacer que pierdas la noción del tiempo y la perspectiva. Sal a tomar un poco de aire o a comer algo de vez en cuando.

10 No exageres con el alcohol ni consumas drogas cuando juegues.



Protección de menores

El juego es ilegal para los menores de 18 años y, por eso, desde el **Grupo Codere** llevamos a cabo una serie de actuaciones para impedir su acceso a nuestra oferta de juego:



Avisamos e informamos

Informamos sobre la prohibición del juego a menores en todas nuestras páginas y aplicaciones de juego, así como en las zonas habilitadas para el juego presencial.

Para prevenir conductas de riesgo entre los menores desde el **Grupo Codere** queremos ofrecerte una serie de consejos e información destinados a sus familias o tutores legales.

Es importante que los mayores eduquen a sus hijos para que sean capaces de entender en qué consisten los juegos de azar y cuáles son sus posibles riesgos y consecuencias. Si, cuando llegan a la edad adulta, nuestros hijos deciden jugar, deben tener muy claro que el juego no es una actividad sin riesgos y que es fundamental mantener un comportamiento de juego responsable.



Verificamos la edad de todos nuestros jugadores

Solicitamos la identificación oficial de todos nuestros clientes y se procede a la verificación de los mismos con los organismos competentes de cada país/región.

18+

Siempre verás el logotipo que recuerda que únicamente los mayores de 18 años tienen permitida la participación en los espacios habilitados para el juego por parte del Grupo Codere

¿Qué pueden hacer las familias?

- Intervenir cuanto antes. No hay que esperar a que sea demasiado tarde.
- Ofrecer información clara sobre juegos y apuestas online y presencial.
- Supervisar las actividades que realizan los menores a través de Internet, así como el gasto de dinero.
- Proteger los ordenadores o terminales de acceso a Internet, manteniendo en secreto la contraseña, cerrando la sesión después de jugar o bloqueando ciertas páginas.



**CODERE
CON EL JUEGO
RESPONSABLE**

Derecho de autoexclusión y condiciones de ejercicio.

Autoexclusión temporal

La autoexclusión significa pedirle a un proveedor de juego que te excluya de jugar con ellos temporal o indefinidamente.

Desde Grupo Codere te proporcionamos esta opción permitiendo que cualquier cliente que haya seguido el procedimiento para solicitar la autoexclusión sea rechazado y se le impida jugar durante ese período de tiempo.

Cuando solicitas la autoexclusión tu cuenta online en Codere será inmediatamente bloqueada y no será posible acceder a ella. Por supuesto, podrás solicitar el retiro de los fondos existentes en tu cuenta con absoluta normalidad.

Para hacerlo tan solo tienes que ponerte en contacto con nosotros enviando un correo electrónico apuestas@codere.mx y te facilitaremos las instrucciones necesarias para que puedas disponer de tu saldo a la mayor brevedad.

Durante el período de autoexclusión Grupo Codere no mantendrá ningún tipo de comunicación contigo.

Control de tiempo y gasto de juego

Al iniciar una sesión en tu cuenta Codere lo primero que verás es información sobre cuándo fue la última vez que te conectaste.

Además, mientras juegas puedes ver en todo momento un reloj que marca la hora actual. De esta manera es muy difícil que pierdas la noción del tiempo, por lo que podrás controlar perfectamente tu juego

Puedes controlar tus gastos en el juego

Además de averiguar cuándo fue tu última conexión, al acceder a tu cuenta Codere verás en todo momento el saldo que tienes disponible. También puedes consultar todos los movimientos económicos y de juego que hayas realizado en un período determinado. En cualquier momento puedes conocer cuánto dinero has invertido en jugar y qué resultados exactos has obtenido en cada uno de los juegos

Test Auto-control

En **Grupo Codere** hemos creado nuestra oferta de juegos como una fórmula de ocio y entretenimiento saludable. Queremos que jugar sea siempre una experiencia divertida y placentera.

Ante el menor indicio de que puedas estar dejando de jugar únicamente para divertirte, te recomendamos que actúes.

Comprueba si estás jugando bien y de manera responsable contestando a las preguntas del test y **si contestas positivamente a 5 o más preguntas, solicítanos información.**

		
1. ¿Te encuentras a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?	☐	☐
2. ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?	☐	☐
3. ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?	☐	☐
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce inquietud o irritabilidad?	☐	☐
5. ¿Juegas para evadirte de algún problema?	☐	☐
6. Cuando te juegas dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?	☐	☐
7. ¿Crees que puedes tener algún problema con el juego?	☐	☐
8. ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?	☐	☐
9. ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?	☐	☐
10. ¿Has acudido a alguien para que te ayude con problemas económicos producidos por el juego?	☐	☐

*Basado en el test NODS (Asoc. Norteamericana de Psiquiatría, 1994)

Si necesitas ayuda...

Si crees o te han dicho amigos o familiares que el juego se ha convertido en un problema para ti, puedes contactar con entidades y asociaciones especializadas en patología del juego. Algunas de ellas son:

- Comisión Nacional contra las Adicciones
http://www.juegosysorteos.gob.mx/es/Juegos_y_Sorteos/Estudios_Acerca_del_Tema
- Centro Nacional para la Prevención y el Control de las Adicciones
<https://www.gob.mx/salud%7Cconadic/>
- Centro de Prevención y Atención de Adicciones, Facultad de Psicología de la UNAM
<http://www.cepreaa.psicol.unam.mx/>
- Directorio de servicios para la Prevención y la Atención del Juego Patológico en México
<https://www.pronosticos.gob.mx/Documentos/JuegoResponsable/directorio.pdf>

Además, todo el personal del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Codere ha recibido formación sobre Juego Responsable y atenderá cualquier pregunta que tengas sobre este tema, poniendo a tu disposición toda la información pertinente para ayudarte a abordar los problemas de juego.

Para más información sobre **Juego Responsable** puedes contactar a través de nuestro teléfono de ayuda **800 227 4667** o en el siguiente enlace:
<https://www.codere.mx/contacto>

