

**CONTRATO DE JUEGO ENTRE SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (SELAE) Y EL PARTICIPANTE (el “Contrato de Juego” o el “Contrato”)**

#### **A) IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES CONTRATANTES**

El presente Contrato de Juego es suscrito, de una parte, por la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (en adelante, “**SELAE**” o el “**Operador**”), domiciliada en la c/ Poeta Joan Maragall 53, 28020 Madrid y su NIF es A86171964 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 28078, folio 202, sección 8ª, hoja M- 505970, inscripción 1ª; y, de otra parte, por el “**Participante**”, o el “**Usuario**” con domicilio en España, cuyos datos personales son los que han sido consignados en el formulario de registro que SELAE ha puesto a su disposición a tal efecto.

SELAE es uno de los operadores designados de forma indefinida para la comercialización de los juegos de loterías regulados en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, de acuerdo con su disposición adicional primera.

Por otro lado, SELAE es titular de las tres licencias generales de juego (Otros juegos, Apuestas y Concursos) y dos licencias singulares (apuestas deportivas mutuas y apuestas hípcas mutuas) que se detallan en el registro de la Dirección General de Ordenación del Juego (“**DGOJ**”) accesible en el siguiente enlace: <https://www.ordenacionjuego.es/es/op-SELAE>

#### **B) OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO**

El presente Contrato tiene por objeto regular la relación jurídica entre el Operador y el Participante derivadas de la participación de este último en los juegos ofrecidos por el Operador mediante su Plataforma, accesible bajo el dominio «loteriasyapuestas.es» o las aplicaciones oficiales para móviles de SELAE, quedando vinculados al Contrato los registros de usuario y la Cuenta de juego.

El Contrato de Juego tiene naturaleza de contrato de adhesión y se formalizará por la aceptación expresa del Participante en los términos previstos en la cláusula siguiente.

SELAE ofrece sus juegos por internet con ámbito estatal y a tal efecto lo realiza bajo una extensión «.es». En ningún caso podrá entenderse que SELAE ofrece la participación en sus juegos fuera de dicho ámbito territorial.

#### **C) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO POR EL PARTICIPANTE**

El presente Contrato deberá ser expresamente aceptado por el Participante para poder participar en los juegos ofrecidos por SELAE. La aceptación del mismo supone asimismo la de las reglas particulares de los juegos, que se encuentran definidas en el apartado D) siguiente.

Asimismo, el registro y la participación en las actividades de juego ofrecidas a través de la Plataforma requieren la aceptación expresa de las Condiciones de Uso que lo regulan y de las estipulaciones establecidas sobre el tratamiento y protección de Datos Personales.

El Participante, deberá manifestar la aceptación expresa del Contrato de Juego por medio de cualquiera de los mecanismos habilitados por el Operador al efecto. Dichos mecanismos serán igualmente utilizados para la aceptación expresa de cualquier modificación posterior del Contrato de Juego y para el desenvolvimiento de la relación jurídica entre las partes. A tal efecto, el Operador pondrá a disposición del Participante a través de su registro de usuario una copia del

Contrato de Juego disponible para su descarga y de las eventuales modificaciones del mismo que requieran su aceptación expresa.

## D) DEFINICIONES

En el presente Contrato, las siguientes expresiones se entenderán según a continuación se expone:

- **Cuenta de juego:** Se entiende por cuenta de juego la cuenta abierta por el Participante y vinculada a su Registro de usuario en la que se apuntan todos los movimientos económicos de abonos y cargos relacionados con el juego.
- **DGOJ:** Significa la Dirección General de Ordenación del Juego o el ente que en cada momento tenga las competencias de supervisión y ordenación del juego por medios electrónicos, informáticos, telemáticos o interactivos comercializados con ámbito estatal.
- **Lotobolsa:** Monedero virtual que hace los efectos de Cuenta de juego, para el pago de las operaciones efectuadas y, en su caso, para el cobro de premios de cuantía inferior a 2.000 euros, sometida a ciertos límites regulados en los apartados E) y F) del presente Contrato. El saldo de la Lotobolsa no devengará remuneración ni interés alguno para los Participantes.
- **Participación en línea en alguno de los juegos de SELAE (la “Participación”):** Es la adquisición de una parte de una o varias apuestas de algún juego comercializado por SELAE en su Plataforma, de forma individual o en conjunto con otros usuarios registrados en la Plataforma. Esta adquisición se produce debido a la compra directa a SELAE de una apuesta (por parte de uno o varios jugadores registrados).
- **Plataforma online de comercialización de SELAE (la “Plataforma”):** Es el conjunto de hardware y software que permite el acceso a la comercialización de juegos de SELAE desde canales interactivos remotos online, incluyendo ordenadores personales, móviles y cuantos dispositivos de usuario puedan conectarse con ellos a través de internet. Este sistema soporta, entre otras, las funcionalidades de gestión de registros de usuario y cuentas de juego, elaboración, adquisición y formalización de pronósticos o participaciones, cobro de los importes preceptivos, abono de premios derivados, así como notificación de los mismos al Participante.
- **Registro de usuario:** Se entiende por registro de usuario el registro único que permite al Participante acceder a las actividades de juego del Operador y en el que se recogen, entre otros, los datos que permiten la identificación del Participante y los que posibilitan la realización de transacciones económicas entre éste y el Operador.
- **Reglas particulares de los juegos:** Reglamentación básica y reglas particulares de los juegos ofrecidos a través de la Plataforma, las cuales están a disposición del Participante en la Plataforma.
- **Sistema Central de juegos:** Es el conjunto de hardware y software de SELAE que tramita la realización de todas las actividades relacionadas con la gestión de juegos y sorteos de SELAE, incluida la consolidación de todas las apuestas recibidas desde canales presenciales a través de terminales y canales interactivos remotos en línea.

## E) REGISTRO DE USUARIO

### i.- Apertura y activación del Registro de usuario. Otras acciones que pueden realizarse en el momento del registro:

Para la apertura del Registro de usuario, que será único para cada Participante, éste deberá aportar, vía la Plataforma, los datos, documentos identificativos e información en otros formatos (incluyendo vídeo) que sean requeridos para:

- Contrastar su identificación.
- Asociar el domicilio fiscal en España declarado por el Usuario
- Comprobar que no está incurso en ninguna prohibición subjetiva de participación en el juego de las previstas en la normativa reguladora del juego, y que el Operador tiene obligación legal de controlar (ver apartado siguiente ii).
- Garantizar la seguridad de las transacciones.
- Cuando SELAE lo requiera, identificar su punto de venta asociado, de entre los puntos de venta de la red presencial de comercialización de SELAE.

El Registro de usuario recogerá los datos necesarios para el buen funcionamiento de su Cuenta de juego. En ningún caso el Participante podrá disponer de más de un Registro de usuario activo.

El Operador contrastará su identidad comprobando la concordancia de los datos con las herramientas facilitadas por la DGOJ al efecto y aquellas otras que estime pertinentes y verificará la veracidad de su identidad, así como la no incursión por parte del Usuario en causa de prohibición subjetiva, en tiempo real, de acuerdo con el procedimiento de comprobación y verificación que en cada momento se establezca en la normativa de juego. Superados los requisitos establecidos se activará al Usuario, sin perjuicio de que hasta que se verifique documentalmente la identidad del Participante, serán aplicables las limitaciones reguladas en el apartado (iii) siguiente.

De no poder comprobarse y/o verificarse, se seguirán los procedimientos establecidos en la normativa de juego, que pueden resultar en la denegación de la apertura del Registro de usuario. Las comprobaciones de identidad y no incursión en prohibiciones subjetivas se procesan empleando los servicios desplegados al efecto por la DGOJ

El Participante deberá mantener debidamente actualizado en todo momento el Registro de usuario, modificando aquella información que haya podido sufrir variaciones a través de las herramientas que SELAE pone a su disposición.

Durante el proceso de registro, el Participante deberá comunicar una cuenta bancaria, para asociar a su Registro de usuario. El Participante deberá mantener debidamente actualizada la cuenta bancaria asociada. Dicha asociación deberá verificarse de forma obligatoria en el momento en el que el Participante quiera realizar movimientos de salida de fondos (por ejemplo, descargar su Lotobolsa o cobrar premios de importe igual o superior a 2.000 euros). La cuenta bancaria debe estar abierta en una entidad financiera autorizada para operar en España y ser titularidad del Participante. SELAE se reserva el derecho a limitar la posibilidad de asociar una misma cuenta bancaria a más de un Registro de usuario si por razones normativas o por razones de prevención de conductas fraudulentas fuera oportuno.

El Operador de juego podrá denegar el Registro de usuario de aquellos Participantes cuya Cuenta de juego haya sido previamente cancelada por las circunstancias contempladas en los apartados E) v.(ii). (c) y (e).

#### **ii.- Prohibiciones subjetivas para participar en los juegos:**

De conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego, se prohíbe el registro y la participación en los juegos a:

- a) Los menores de edad y los incapacitados legalmente o por resolución judicial, de acuerdo con lo que establezca la normativa civil.
- b) Las personas que voluntariamente hubieren solicitado que les sea prohibido el acceso al juego o que lo tengan prohibido por resolución judicial firme.
- c) Los accionistas, propietarios, partícipes o titulares significativos del Operador de juego, su personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, en los juegos que gestionen o exploten aquéllos, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas físicas o jurídicas.
- d) Los deportistas, entrenadores u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
- e) Los directivos de las entidades deportivas participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta.
- f) Los jueces o árbitros que ejerzan sus funciones en el acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como las personas que resuelvan los recursos contra las decisiones de aquéllos.

- g) El Presidente, los consejeros y directores de la DGOJ, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado y todo el personal de la DGOJ que tengan atribuidas funciones de inspección y control en materia de juego.
- h) Cualesquiera otras personas que una norma pueda establecer.

### **iii.- Verificación documental de identidad**

De acuerdo con la normativa vigente, SELAE debe verificar documentalmente la identidad de sus Participantes antes de cargar una cantidad que supere, sumando todas las cargas desde el 28/3/2019, la cantidad de 150 € o retirar un premio cualquiera que sea su importe. Además, SELAE podrá exigir la verificación documental de identidad de los Participantes en otras circunstancias cuando así lo determinen sus políticas de prevención de riesgos, prevención de fraude o de juego responsable. Para ello, el participante tendrá que superar el proceso de verificación documental desplegado por SELAE en su web, o a través de la App oficial para IOS y Android. La verificación documental de la identidad se comprueba mediante los servicios desplegados por SELAE. Durante el proceso de verificación documental, SELAE solicitará fotografías con suficiente claridad y enfoque del documento de identidad y del rostro del participante o vídeos de este último, en función de la vía por la que el Participante se esté verificando. El proceso podrá ser completamente automático o, en ciertos casos, podrá existir también intervención humana.

De no verificarse documentalmente la identidad del Participante en el que concurran los supuestos indicados en el primer párrafo de este apartado, el Operador suspenderá la Cuenta de juego y Registro de usuario de acuerdo con lo previsto en el apartado v siguiente.

### **iv.- Acceso del usuario:**

Una vez completado el proceso de registro, los accesos al Registro de usuario y a la Cuenta de juego asociada quedarán reservados exclusivamente al Participante titular del Registro.

El acceso del Participante requerirá que éste facilite credenciales de acceso correctas que el Operador contrastará en sus sistemas.

Las condiciones de uso de las credenciales de acceso del usuario son las siguientes:

- El correo electrónico, NIF/NIE asignados al Participante tienen carácter personal e intransferible.
- El Participante se obliga a custodiar diligentemente y a mantener en secreto sus credenciales de acceso.
- El Participante no deberá facilitar el uso de su Registro de usuario a terceros bajo ninguna circunstancia. Será responsabilidad del Participante prestar la diligencia debida para impedir el acceso y/o utilización del usuario por parte de terceros.
- El Participante será el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier credencial de acceso o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar.
- El Participante deberá comunicar al Operador, a la mayor brevedad, la pérdida, sustracción o utilización no autorizada de sus credenciales de acceso. La comunicación anterior también será exigible cuando el Participante tenga una simple sospecha de tales hechos. El Operador procederá en tal caso a la suspensión cautelar del acceso del Participante hasta su esclarecimiento.

El acceso de usuario estará disponible, salvo por cuestiones de mantenimiento, todos los días de la semana, incluidos festivos, en horario ininterrumpido, mediante acceso remoto. Las tareas de mantenimiento se limitarán a las estrictamente imprescindibles y, salvo imperativo técnico, se concentrarán en las franjas horarias de menor actividad en la Plataforma. A estos efectos, se entienden como tareas de mantenimiento las derivadas diariamente de, entre otros, el cierre diario de actividad, incluyendo conciliaciones y chequeos de consistencia de datos, la determinación de ganadores, notificación y abono de sus premios, la regeneración de la Plataforma para el reinicio de las actividades de juego, más cualesquiera procedimientos internos de seguridad conducentes a asegurar la correcta prestación del servicio.

El Operador de juego no modificará el Registro de usuario salvo para realizar aquellas operaciones de gestión estrictamente necesarias para un correcto funcionamiento de la Plataforma, o aquellos cambios que sean admisibles bajo la normativa y sean requeridos por el Participante.

**v.- Supuestos de restricción de uso, suspensión y cancelación del Registro de usuario y/o Cuentas de juego:**

(i) SUSPENSIÓN DE LA CUENTA DE JUEGO Y/O EL REGISTRO DE USUARIO. OTRAS SITUACIONES TRANSITORIAS DE RESTRICCIONES DE USO:

La Cuenta de juego y/o el Registro de usuario **serán suspendidos** por el Operador por alguno de los siguientes motivos, con los plazos y límites previstos en la normativa de juego:

- PROHIBICIÓN SUBJETIVA: Cuando se ponga de manifiesto al Operador que el Participante se encuentra incurso en alguna de las de las causas de prohibición subjetiva previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego, por ejemplo, su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.
- VOLUNTAD DE PARTICIPANTE (AUTOEXCLUSIÓN): Cuando el Participante ejercite el derecho a restringir su acceso a su Cuenta de juego (autoexclusión) por el plazo determinado por el participante de entre las opciones preestablecidas, siendo esta suspensión irrevocable durante dicho plazo. Esta autoexclusión se encuentra limitada a su participación en SELAE, a diferencia del derecho de autoprohibición que abarca la participación en las actividades de juego de cualquier operador, mediante su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.
- VOLUNTAD DE PARTICIPANTE (PETICIÓN DE BAJA O EJERCICIO DE DERECHO DE CANCELACIÓN DE DATOS): Cuando el Participante solicite la baja definitiva de su Registro de usuario o Cuenta de juego o ejercite un derecho de cancelación de sus datos personales de acuerdo con la normativa de protección de datos, en tanto se realizan las operaciones necesarias para proceder a lo solicitado por el Participante.
- INACTIVIDAD: Por inactividad ininterrumpida del Participante en la Plataforma durante un periodo no inferior a dos años. En este caso, el Participante podrá reactivar el Registro de usuario y correspondiente Cuenta de juego autenticándose en la Plataforma, siempre que lo haga dentro de los cuatro años siguientes a la suspensión del registro. La situación de inactivo no conlleva el bloqueo de los datos, ya que el Contrato de Juego permanece en vigor.
- INDICIOS DE INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS, ABUSO DE DERECHO O CONDUCTAS INCOMPATIBLES CON EL JUEGO RESPONSABLE: Cuando el Operador tenga indicios razonables de que el Participante: (i) haya tenido, un comportamiento colusorio, fraudulento, sospechoso o inadecuado, o que pudiera potencialmente constituir un riesgo económico, corporativo o de cualquier otro tipo para SELAE (por ejemplo, haya realizado operaciones de recarga y retirada de saldo de su Lotobolsa aparentemente no relacionadas con la compra de los juegos de SELAE) o, en general, haya realizado actuaciones en las que exista un incumplimiento de normas o un abuso de derecho por la utilización de los medios puestos a disposición por SELAE para fines distintos de los que le son propios, esto es, la participación en los juegos; o (ii) haya tenido un comportamiento de riesgo incompatible con conductas responsables de juego de acuerdo a los modelos y políticas de juego responsable de SELAE.
- FALTA DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD: (i) No haberse completado todas las verificaciones de identidad del usuario requeridas y conformes con la normativa vigente en cada momento, (ii) que falten datos necesarios en el registro de usuario (por ejemplo, región fiscal); (iii) que el Operador tenga indicios razonables de la inexactitud de los datos del Registro de usuario incluyendo posible fallecimiento del Participante o (iv) que el Operador tenga indicios razonables de que el Participante haya podido sufrir un robo de identidad o de contraseñas involuntario; todo ello hasta que se verifique adecuadamente la identidad del Participante y se complete en su integridad el Registro de usuario.
- APLICACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL: Incluyendo (i) Participante sujeto a sanciones y contramedidas financieras por figurar en las listas de personas sujetas a sanciones y contramedidas financieras en tanto que permanezcan en las citadas listas; o (ii) Participante en proceso de verificación de las medidas de diligencia debida previstas en la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación

del terrorismo, en tanto se da cumplimiento satisfactorio a los procesos de valoración y verificación.

- **EMBARGO:** En caso de embargo de los derechos de crédito del Participante acordados por una autoridad y comunicados debidamente a SELAE, hasta que, en su caso, se dé completo cumplimiento o se levante el embargo.

El Operador informará al Participante que se encuentre suspendido de este hecho y de las principales consecuencias de la suspensión.

En tanto dure la suspensión, el Participante podrá tener limitadas las funcionalidades de su Registro de usuario, Cuenta de juego y, en general, de la Plataforma de acuerdo con la legislación vigente.

Así, por ejemplo, aquellos Participantes que se encuentren en los supuestos de suspensión por indicios de incumplimientos normativos o abuso de derecho o por aplicación de medidas de prevención del blanqueo de capitales no podrán retirar el saldo de su Cuenta de juego o cobrar premios. Como excepción, el Participante sujeto a sanciones y contramedidas financieras por figurar en las correspondientes listas podrá retirar el saldo de su Cuenta de juego o cobrar premios si así lo autoriza la autoridad administrativa competente (Secretaría General del Tesoro o el organismo competente en cada momento).

Como consecuencia, es posible que mientras dure la suspensión, el Participante no pueda acceder a su Registro de Usuario, participar en los juegos de SELAE incluyendo la ejecución de sus suscripciones, cobrar premios o realizar movimientos económicos en su Cuenta de juego. No obstante lo anterior, el Participante cuya causa de suspensión sea su inclusión en el Registro General de Interdicciones de acceso al Juego, en el Registro de Personas vinculadas al Operador de Juego, la voluntaria autoexclusión del jugador o la existencia de indicios de conductas incompatibles con el juego responsable, podrá retirar el saldo de su Cuenta de juego, cobrar premios obtenidos con anterioridad a la suspensión

Verificado por el Operador que se han eliminado las causas que motivaron la suspensión, el Operador alzaré ésta. Como excepción, en caso de suspensión por inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y el Registro de Personas Vinculadas al Operador de Juego, el Operador podrá alzar la suspensión de la Cuenta de juego y permitir su participación en los juegos siempre que medie la previa solicitud del Participante (expresada, por ejemplo, aceptando de nuevo el presente Contrato de Juego).

Adicionalmente a lo anterior, durante la vigencia del presente Contrato, pueden darse situaciones transitorias de indisponibilidad o bloqueo de todas o alguna de las funcionalidades del Registro de usuario, Cuentas de juego y en general de la Plataforma, y en situaciones tales como: haber superado el máximo número de intentos de log-in, contraseñas en cuarentena, cambios de contraseñas en curso y similares paralizaciones.

(ii) **CANCELACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO Y CUENTA DE JUEGO:**

El usuario podrá causar baja y consiguientemente su Registro de usuario y Cuenta de juego serán **cancelados** por alguno de los siguientes motivos:

- (a) **VOLUNTAD DEL PARTICIPANTE (PETICIÓN DE BAJA O EJERCICIO DE DERECHO DE CANCELACIÓN DE DATOS):** Una vez se realicen las operaciones necesarias para proceder a la baja definitiva del Participante que lo haya solicitado o al bloqueo de los datos personales correspondiente al ejercicio de un derecho de cancelación.
- (b) **INACTIVIDAD DEFINITIVA:** En caso de inactividad transcurridos cuatro años desde la suspensión del registro de usuario inactivo.
- (c) **INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS O ABUSO DE DERECHO O CONDUCTAS INCOMPATIBLES CON EL JUEGO RESPONSABLE:** A instancia del Operador si éste tuviera elementos de juicio suficientes, una vez constatados los hechos, para considerar que concurren las circunstancias que motivaron la suspensión de la Cuenta de juego prevista en el apartado

anterior (INDICIOS DE INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS O ABUSO DE DERECHO O CONDUCTAS INCOMPATIBLES CON EL JUEGO RESPONSABLE) de forma grave o reiterada.

- d) FALLECIMIENTO Y OTRAS CIRCUNSTANCIAS SUBJETIVAS: Cuando se verifique el fallecimiento del Participante o se verifique la concurrencia de otras circunstancias subjetivas definitivas que determinen la inaptitud para ser Participante (por ejemplo, no disponer de domicilio en España o no informar de cuenta corriente válida abierta en una entidad financiera autorizada para operar en España cuando deba hacerlo).
- e) OTROS INCUMPLIMIENTOS: Cuando concorra cualquier otro incumplimiento de las previsiones del presente Contrato de Juego (por ejemplo, la falta de colaboración para la verificación de las medidas de diligencia debida u obstaculización de las operaciones de verificación de identidad)) y en general cuando se verifique incumplimientos graves o reiterados por el Participante de sus obligaciones bajo el presente Contrato.

No será posible proceder a la cancelación del Registro de usuario y Cuenta de juego a instancias del Participante o a la cancelación de datos personales, en tanto éste tenga apuestas activas y/o saldo en su Cuenta de juego. El Participante podrá renunciar expresa e irrevocablemente al saldo de su Cuenta de juego.

No se podrán cancelar las apuestas activas (pendientes de sortear o de celebrarse los eventos a los que se refiere o en proceso de pago por haber resultado agraciada), por lo que habrá de esperarse a la celebración del sorteo o evento en el que participan.

Con carácter previo a la cancelación (y con las excepciones que se establecen a continuación), el Participante podrá solicitar a SELAE la descarga del saldo en su Cuenta de juego a una cuenta bancaria de su titularidad en una entidad financiera autorizada para operar en España, o bien renunciar expresa e irrevocablemente a ese saldo.

En los casos de cancelación del registro de usuario antes reseñados como incumplimientos normativos o abuso de derecho o conductas incompatibles con el juego responsable, y en los reseñados como Otros incumplimientos, SELAE se reserva el derecho de denegar el cobro de premios o descarga de importes de la Cuenta de juego cuando resulte procedente en función de la causa de terminación del Contrato (normas infringidas y lo que se disponga en éstas, requerimientos de autoridades y consecuencias de las conductas que puedan constituir abusos de derecho, mala fe contractual).

Cancelado el Registro de usuario y correspondiente Cuenta de juego, el Participante dejará de tener acceso a ésta y no podrá realizar operaciones ni recibirá comunicaciones comerciales de SELAE.

La cancelación del Registro de usuario conllevará la extinción del Contrato de Juego, lo que conlleva el bloqueo de los datos personales del Participante.

## **.F) OPERACIONES QUE PUEDEN SER REALIZADAS POR EL USUARIO**

### **i.- Operaciones permitidas en la Cuenta de juego:**

Cada Registro de usuario tendrá vinculada una Cuenta de juego única.

La Cuenta de juego no devenga intereses y en ella se reflejan las transacciones económicas vinculadas a las actividades de juego, incluidas las originadas por las diversas modalidades participativas ofrecidas por el Operador, así como aquellos servicios onerosos que pudieran ser ofrecidos.

El Participante deberá aportar bajo su responsabilidad los datos necesarios para permitir la realización de transacciones económicas con el Operador.

La Cuenta de juego permite las siguientes operaciones de conformidad con lo previsto en las reglas particulares de cada juego:

- Depositar y retirar fondos, dentro de los límites previstos en el presente Contrato o la normativa de juego.
- Abonar la participación en uno, varios o todos los juegos ofrecidos en la Plataforma de forma individual o en grupo.
- Consultar las siguientes operaciones:
  - Los depósitos realizados por el Participante.
  - Los cargos por el importe de la participación en los juegos.
  - Los cargos por los servicios adicionales onerosos que pudiera prestar el Operador
  - El abono de los eventuales bonos ofrecidos por el Operador
  - Los derechos de crédito sobre el importe de los premios obtenidos por el Participante.
  - Requerir al Operador para que proceda a realizar la descarga del saldo de la Cuenta de juego del Participante y el de los premios obtenidos.
  - Consultar en tiempo real el saldo de la Cuenta de juego y el registro, al menos, de todas las participaciones o jugadas efectuadas en los últimos trescientos sesenta y cinco días, salvo que la naturaleza del juego, de acuerdo sus reglas particulares, recomiende un periodo menor, que, en ningún caso, será inferior a treinta días.
  - Consultar los puntos acumulados en el caso de ofertas promocionales.
  - Consultar la actividad de los grupos de los que forma parte el Participante.
  - Invitar a nuevos miembros a los grupos de los que forma parte el Participante.
  - Abandonar grupos de los que forma parte el Participante.
  - Crear grupos.
  - Consultar y aceptar invitaciones a grupos.
  - Ver miembros de los grupos que ha aceptado formar parte el Participante.

La pertenencia a un grupo por parte de un Participante conlleva aceptar que se comuniquen ciertos datos personales con el resto de Participantes de cada modalidad participativa. En el momento de la aceptación se informará al Participante de los datos precisos a comunicar.

No se permitirá realizar operaciones:

- Que dieran como resultado un saldo acreedor en alguna de las Cuentas de juego de los Participantes en la modalidad de apuestas en grupo.
- Si no existiera suficiente saldo disponible en las Cuentas de juego asociadas a todos los participantes en la apuesta, las participaciones en el juego serán rechazadas.
- En los supuestos de restricción de uso, suspensión y cancelación de Registro de usuario a que se refiere la cláusula E (v).
- Con fines ajenos a la participación en los juegos (abuso de derecho) y/o que constituyan indicios de uso fraudulento de la Cuenta de juego.
- Que pudieran causar perjuicios económicos indebidos o reputacionales al Operador.
- Prohibidas por la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

#### **ii.- Límites al saldo, depósitos, importes a ser jugados y descargas:**

En el compromiso de SELAE con el juego responsable y seguro, ha establecido ciertos límites y posibilidades para el Participante que se describen a continuación:

##### **- LÍMITES AL SALDO Y A LOS DEPÓSITOS**

El Operador tiene establecidos límites económicos de saldo de la Lotobolsa y para los depósitos que, con carácter diario, semanal o mensual, puedan recibir de cada uno de los Participantes en los distintos juegos y se encuentran disponibles para su consulta en el siguiente enlace: <https://www.loteriasyapuestas.es/es/centro-de-ayuda/lotobolsa/opciones-de-lotobolsa>

El Participante podrá voluntariamente establecer límites, aplicables a sus propios saldos y a los depósitos, por importes inferiores a los establecidos con carácter general. Cada Participante podrá realizar su solicitud de forma expresa e individualizada. Además, el Participante podrá



definir el valor a partir del cual desea que se ingrese directamente en su cuenta bancaria y no en su Lotobolsa.

En el caso de que el Participante no hubiera informado de una cuenta bancaria válida en la que efectuar los abonos de premios, se le abonará el dinero en su Lotobolsa independientemente del límite establecido por el Usuario, dado que no es posible efectuar el abono de otro modo. Si el saldo de Lotobolsa en este caso supera el límite establecido, se notificará al Participante que debe descargar su Lotobolsa inmediatamente, sin posibilidad de realizar ninguna nueva operación hasta que efectúe dicha descarga.

SELAE, en su compromiso con el juego responsable y seguro, ha decidido no aceptar solicitudes de incremento o desaparición de los límites de depósito indicados en el párrafo primero en ninguna circunstancia.

**- LÍMITES A LOS IMPORTES A SER JUGADOS**

Como parte del compromiso de SELAE con el juego responsable, el Participante podrá establecer su propio límite máximo personal para su gasto semanal en la Plataforma, siempre que sea inferior al límite que en cada momento pueda establecer la normativa de aplicación, y con el límite adicional del saldo disponible en la Lotobolsa. Cada vez que intente jugar, la Plataforma controlará que el importe de las apuestas realizadas durante la última semana (de lunes a domingo) no supera dicho valor.

**- LÍMITES A LAS DESCARGAS**

Como medida de seguridad y juego responsable, SELAE tiene establecidos los siguientes límites a las descargas del saldo en la Lotobolsa: máximo número de descargas en 24h: 1 y máximo número de descargas por semana: 2.

**iii.- Participación en los juegos y pago de la Participación:**

Completado satisfactoriamente el Registro de usuario y estando vigente éste, disponiendo de saldo para ello y no concurriendo supuestos de prohibición de Participación, el Participante podrá participar en los juegos a través de la Plataforma mediante los tipos o modalidades que sus respectivas normas regulen y que estén accesibles por esta forma de comercialización.

La forma de realizar las apuestas o pronósticos será la establecida en las respectivas normas para la participación por internet o aplicaciones informáticas.

La Plataforma ofrecerá la posibilidad de realizar apuestas o pronósticos de forma automática o marcándolos sobre una imagen virtual de un boleto o, en su caso, cualquier otra alternativa. A efectos del reintegro en los juegos en que esté regulado, la Plataforma asignará aleatoriamente un número a cada resguardo virtual, del cual será informado el Participante en el momento de la consolidación de su apuesta.

Para que la participación sea válida, debe estar válidamente registrada y no anulada en el Sistema Central, en tiempo y forma. La participación en los juegos, ya sea en la modalidad individual o en grupo, es personal y no es transferible a terceros. En consecuencia, SELAE únicamente abonará los premios en su caso obtenidos al Participante, o Participantes si la modalidad de juego es en grupo, previamente registrados y que hayan realizado las apuestas. No es posible compartir premios con quien no es el Participante registrado o miembro de un grupo que efectuó la Participación.

El pago por la Participación en los juegos, así como el depósito en las Cuentas de juego, se efectuará utilizando los medios de pago que SELAE habilite en cada momento, sin costes ni comisiones para el Participante, y de los que se informará suficientemente en la Plataforma.

Previa formalización de la participación, la Plataforma procederá a la obtención de una provisión de fondos para el pago. Si hubiere fondos suficientes en la Lotobolsa, el pago se producirá contra

el saldo de la misma existente en ese momento y se solicitará al Participante la confirmación de la operación. Si hubiera un saldo inferior al necesario para hacer frente al pago, el Participante deberá cargarla antes de que le sea solicitada esta confirmación. El importe máximo de la operación estará limitado de acuerdo con lo previsto en el apartado F) ii) anterior.

Una vez confirmado y aceptado el pago, se procederá al envío al Sistema Central de la Participación para su validación. El Sistema Central comprobará si está dentro del tiempo de admisión. En caso contrario, se informará al Participante y se rechazará la operación.

En los supuestos en los que, por la suspensión del juego o por cualquier otra causa que impidiera su desarrollo, el Operador tuviera que devolver las cantidades pagadas por el Participante, la devolución se realizará de la forma establecida por el Operador en las reglas particulares de cada juego.

Una vez registradas las operaciones, se presentará al Participante un resumen con el contenido de cada una de las apuestas, jugadas o pronósticos, separando en dicha información las aceptadas de las rechazadas, si las hubiere.

La evidencia que facilita la Plataforma únicamente tiene carácter informativo. En ningún supuesto será elemento válido para el cobro de premios y tampoco podrá utilizarse como elemento probatorio del pago de la Operación. A estos efectos, la única prueba válida es el registro que consta en el Sistema Central, el cual estará dotado de las convenientes medidas de seguridad.

Antes de formalizar cualquier Participación en el juego, el Participante deberá cerciorarse de que ha seleccionado correctamente los datos del juego, sorteo o evento. Por la propia configuración de los juegos y las medidas de seguridad asociados, formalizada la Participación en un juego de SELAE, ésta será firme, no siendo posible cancelar, revocar o desistir de dicha Participación.

En el supuesto concreto de que existan discrepancias respecto al contenido exacto de la Participación en el juego (ya sea apuesta, jugada o pronóstico), ambas partes del presente Contrato de Juego aceptan como definitivo el registro de operaciones y transacciones del sistema de control interno del Operador. Todo ello sin perjuicio de la facultad del Participante de acudir a alguno de los mecanismos de resolución de litigios disponibles, legal y contractualmente, para la protección de sus derechos e intereses legítimos frente a decisiones del Operador.

#### **iv.- Abono de los premios:**

El Operador abonará los premios por el procedimiento y medios de pago que hubiera establecido en las reglas particulares del juego.

El Operador abonará los premios de cuantía inferior a 2.000 euros en la Lotobolsa del jugador. Si el Participante tiene una cuenta corriente válida asignada, los importes que superen el límite de depósito en la Lotobolsa al que se refiere el apartado F) ii) (Límites de saldo y depósitos) o aquel otro límite inferior de pago de premios que haya configurado, y hasta los 2.000 euros, serán inmediatamente transferidos a la cuenta designada por el Participante.

Los premios de cuantía igual o superior a 2.000 euros serán abonados en la cuenta bancaria que específicamente para cada premio superior a ese importe determine el Participante. El Participante deberá verificar la cuenta bancaria de su titularidad en la que desea sea ingresado cada concreto premio que iguale o supere la cuantía anteriormente indicada, por razones de prevención de blanqueo de capitales y de conductas de fraude de juego, así como por razones de prevención de posibles fraudes tecnológicos. SELAE no abonará premios en cuentas no verificadas por los Participantes. Los Participantes podrán verificar la cuenta en la que desean que sea ingresado un premio en cualquier momento a partir de la obtención de éste, y dispondrán de un plazo máximo de 3 meses para hacerlo por la Plataforma. Transcurrido este plazo, se dirigirá directamente a SELAE, mediante la cumplimentación del formulario del Servicio de Atención al Cliente (<https://www.loteriasyapuestas.es/es/contacto>).

Por prevención del blanqueo de capitales y trazabilidad de las operaciones, no se aceptarán otras formas o medios de abono de premios distintos de cuentas bancarias de titularidad del Participante de entidades financieras autorizadas para operar en España. SELAE quedará exonerado de cualquier responsabilidad al realizar la transferencia al número de cuenta indicado por el Participante.

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, así como con el fin de evitar posibles conductas colusorias, fraudulentas o de riesgo y, en general, actuaciones en las que exista un incumplimiento de normas o un abuso de derecho, el Operador podrá requerir información o documentación para verificar documentalmente la titularidad de la cuenta bancaria identificada por el Participante para el abono del premio, sin perjuicio de la facultad del Operador de retener el abono de los premios o impedir el acceso efectivo a los mismos cuando resulte procedente de acuerdo con lo previsto en el apartado E) del presente Contrato.

Antes del abono de cualquier premio, la Plataforma comprobará que no concurren circunstancias que impidan el abono de premios de acuerdo con los términos del presente Contrato.

SELAE no cobra gastos de gestión ni importe alguno por el pago de premios.

#### **v.- Notificaciones:**

La participación a través de la Plataforma conlleva la recepción de notificaciones para su mejor información respecto al estado y evolución de su Registro de usuario, la Cuenta de juego, juego en grupo, y grupos a los que pertenece, y transacciones sobre la Cuenta de juego. En todo caso se considera parte integral del servicio básico proporcionado por la Plataforma la remisión de avisos informativos de servicio, tales como paradas por mantenimiento, avisos de cambios de normativa, contractuales y cuantos sean necesarios para la gestión del Contrato de Juego y su desarrollo. Las notificaciones podrán enviarse a través de diferentes canales que podrán incluir SMS, correo electrónico u otras modalidades (tal como Notificaciones push). Ninguna de estas comunicaciones supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante.

#### **G) RELACIÓN DE LAS MODALIDADES PARTICIPATIVAS ACCESORIAS OFRECIDAS AL PARTICIPANTE, PRECIO Y FORMA DE PAGO DE LOS MISMOS**

Durante la vigencia del Contrato de Juego, el Participante tendrá acceso, a través de su Registro de usuario, a las modalidades participativas accesorias a la funcionalidad principal de realización de apuestas y cobro de premios de manera individual que SELAE ofrezca, según las condiciones, precio y forma de pago descritas. Entre otras:

- a) Servicios de repetición automatizada de jugadas (“**Suscripciones**” y “**Peticiones de compra**” en Lotería Nacional): la Plataforma permite al Participante ordenar la repetición automática de la misma jugada, u otra de similares características, de cara a futuros sorteos (en adelante, “**Jugadas por Suscripción**”). El Participante es informado en todo momento del número de repeticiones así como del precio unitario de cada jugada. En cuanto a la ulterior generación de Jugadas por Suscripción, este servicio se presta de forma automatizada y en modo de mejor esfuerzo, sin garantía de éxito, estando éste supeditado a la posibilidad técnica de formalizar cada jugada por suscripción en la Plataforma, a la posibilidad de adquirir la jugada con las características indicadas según la disponibilidad de la oferta para cada sorteo, así como a la inexistencia de cualquier impedimento práctico o legal sobrevenido sobre el Registro de usuario o la Cuenta de juego, entre otros, la falta de disponibilidad de crédito suficiente para realizar el pago de la jugada. En todo caso, una jugada repetida exitosamente quedará registrada de forma inmediata en la Cuenta de juego, figurando allí durante los periodos establecidos para cualquier transacción de juego. Es responsabilidad del Participante cerciorarse del resultado de la generación de sus jugadas por suscripción, no procediendo reclamación posterior por cualquier acción tomada por el Participante sin haber consultado previamente su Cuenta de juego. No obstante, el Operador notificará al Participante, de forma automatizada y en modo de mejor esfuerzo, la correcta generación de sus jugadas por

suscripción. Todo el servicio de repetición automática de jugadas se presta de forma gratuita, abonándose únicamente las jugadas que finalmente resulten generadas, y nunca antes de su exitosa formalización en la Plataforma.

- b) Servicios de apoyo a la gestión de jugadas habituales o preferidas (“**Apuestas favoritas**”): la Plataforma incorpora diversas funcionalidades conducentes a facilitar el salvado, gestión, comprobación de premios y posterior reutilización de las jugadas habituales o preferidas del Participante. Ninguna de estas funcionalidades supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante.
- c) Servicios de gestión de grupos y realización de apuestas entre varios participantes: la Plataforma incorpora diversas funcionalidades que permiten gestionar grupos para generar y gestionar apuestas jugadas en grupo por varios Participantes realizadas en la Plataforma con el fin de repartir los potenciales premios asociados. Ninguna de estas funcionalidades supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante, sin perjuicio de que pueda ser necesario dar consentimientos para la ejecución de la funcionalidad.
- d) Aquellos otros servicios que el Operador defina, dentro de sus títulos habitantes y licencias, y que sean informados al Participante.

#### **H) RELACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS AL PARTICIPANTE, PRECIO Y FORMA DE PAGO DE LOS MISMOS**

SELAE podrá ofrecer al Participante los siguientes servicios adicionales de información o comunicación, que serán completamente gratuitos para los Participantes y respecto de los cuales SELAE no garantiza que no se produzcan posibles dificultades técnicas puntuales o pérdidas de disponibilidad.

El Participante podrá activar o desactivar estas comunicaciones a su voluntad a través de las opciones en su perfil de usuario. SELAE ofrecerá información acerca de la posibilidad de anular el servicio (y una forma sencilla de hacerlo), y de sus derechos, en todo caso, cumpliendo la normativa vigente:

- a) Comunicaciones de próximos sorteos, resultados y servicios adicionales, bien por correo electrónico bien por SMS, u otros canales que el Operador pueda implementar (el Operador se reserva la posibilidad de implementar o no comunicaciones en cada canal dependiendo del servicio concreto): el Participante podrá indicar su interés en recibir, de forma voluntaria y totalmente gratuita, comunicaciones ocasionales sobre cambios en la funcionalidad, botes más importantes en juego, información sobre sorteos futuros y resultados de sorteos pasados, un boletín de noticias e información de utilidad relacionada con su comportamiento en la Plataforma. Dentro de la información sobre resultados de sorteos pasados, se encuentran:
  - Comunicaciones individuales de resultados: el Operador ofrece al Participante, para su mejor información respecto a los juegos que resultan de su interés, la posibilidad de recibir comunicaciones con el resultado y reparto de premios de cada uno de los sorteos y jornadas de los mismos. Este servicio se presta de forma automatizada y en modo de mejor esfuerzo, sin garantía de envío en origen ni entrega en destino, careciendo la información ofrecida de validez oficial.
  - Comunicación semanal de resumen de resultados: idénticamente al servicio anterior, es posible solicitar la comunicación de resultados en formato resumen semanal, enviándose ésta una vez se finaliza el ciclo semanal de sorteos y jornadas establecido por el Operador. Este servicio se presta de forma automatizada y en modo de mejor esfuerzo, sin garantía de envío en origen ni entrega en destino, careciendo la información ofrecida de validez oficial.

Ninguna de estas comunicaciones supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante.

- b) Información comercial sobre nuevos productos y servicios de la Plataforma, bien por correo electrónico bien por SMS, u otros canales que el Operador pueda implementar (el Operador se reserva la posibilidad de implementar o no comunicaciones en cada canal dependiendo del servicio concreto): el Participante podrá indicar su interés en recibir, de forma voluntaria y totalmente gratuita, comunicaciones ocasionales de carácter comercial,

no estrictamente vinculadas a su uso de la Plataforma. Estas comunicaciones incluyen información sobre nuevos juegos y servicios. Ninguna de estas comunicaciones supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante.

- c) Comunicaciones electrónicas de lanzamiento de encuestas que SELAE realiza periódicamente, bien por correo electrónico bien por SMS, u otros canales que el Operador pueda implementar (el Operador se reserva la posibilidad de implementar o no comunicaciones en cada canal dependiendo del servicio concreto): el Participante podrá indicar su interés en recibir, de forma voluntaria y totalmente gratuita, comunicaciones para participar en encuestas que SELAE realice con el fin recopilar información útil para SELAE y para el usuario sobre los diferentes aspectos del Juego presencial y online; ello requiere su consentimiento. Ninguna de estas comunicaciones supone cargo u obligación adicional alguna para el Participante.

Estas comunicaciones, en tanto que se consideren comunicaciones comerciales, no serán recibidas por quienes tengan su Registro de usuario suspendido de acuerdo con lo previsto en el primer apartado de la sección E) v anterior (Suspensión por prohibición subjetiva o autoexclusión). Adicionalmente, podrán aplicar otras restricciones al envío de comunicaciones comerciales previstas en la normativa de juego en función de tipo de comunicación comercial y su medio de difusión.

## **I) DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PARTICIPANTE**

Durante la vigencia del Contrato de Juego, el Participante tendrá los siguientes derechos:

- a) Obtener información clara y veraz sobre las reglas del juego en el que desee participar.
- b) Cobrar los premios que le pudieran corresponder en el tiempo y forma establecidos, de conformidad con la normativa específica de cada juego y con la normativa de juego online de SELAE.
- c) Comunicar/declarar la cuenta bancaria de su titularidad en la que efectuar, en su caso, el pago de sus premios, así como mantenerla actualizada.
- d) Formular ante la DGOJ las reclamaciones contra las decisiones del Operador que afecten a sus intereses.
- e) Utilizar el tiempo de uso correspondiente al precio de la partida de que se trate cuando SELAE comercialice esta modalidad de juegos.
- f) Jugar libremente, sin coacciones o amenazas provenientes del Operador, de otros jugadores o de cualquier otra tercera persona.
- g) Conocer en cualquier momento el importe que ha jugado o apostado, así como, en el caso de disponer de una Cuenta de juego abierta en el Operador, a conocer el saldo de la misma.
- h) Identificarse de modo seguro conforme a los procedimientos arbitrados por el Operador al efecto.
- i) Recibir la debida información en relación con el tratamiento y protección de sus Datos Personales, a prestar su consentimiento al efecto cuando sea necesario y al ejercicio de sus derechos, conforme a la normativa vigente en materia de Protección de Datos, según detalle descrito más adelante.
- j) Conocer en todo momento la identidad del Operador.
- k) Recibir información sobre la práctica responsable del juego.

Durante la vigencia del Contrato de Juego, las obligaciones del Participante serán las siguientes:

- a) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- b) Adoptar comportamientos basados en la honradez, la buena fe y el respeto hacia los demás Participantes y hacia el Operador de juego y no utilizar las funcionalidades puestas a disposición por el Operador para fines distintos de su participación en los juegos de SELAE.
- c) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los Participantes, se establezcan en la reglamentación de los juegos.
- d) No ceder el Registro de usuario a terceros, ni facilitar el uso no autorizado del mismo.
- e) No realizar transferencias a Cuentas de juego de otros jugadores.

- f) Darse de baja como usuario registrado y no volver a participar en los juegos en caso de que incurra de manera sobrevenida en alguna de las prohibiciones subjetivas previstas en la legislación sobre el juego.
- g) Poner a disposición de SELAE cuanta información y documentación le sea requerida para permitir el cumplimiento por SELAE de sus obligaciones legales de verificación y diligencia debida respecto de los Participantes (conocimiento del cliente).
- h) Conocer y respetar las políticas de Juego Responsable y cumplir aquellas solicitudes demandadas en esta materia por SELAE.
- i) Mantener debidamente actualizada la información que facilita al Operador para el desarrollo del contrato de juego, incluyendo los datos del registro de usuario, cuenta corriente o punto de venta asociado (este último cuando hubiera sido requerido en el momento del registro). En caso contrario, el Participante podrá tener limitadas las funcionalidades de uso de la Plataforma o incluso cancelarse su Registro de Usuario

## **J) OBLIGACIONES, RESPONSABILIDAD Y DERECHOS DEL OPERADOR**

Durante la vigencia del Contrato de Juego, el Operador tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Poner a disposición del Participante a través de su Registro de usuario una copia del presente Contrato, así como cualquier modificación que sufra el mismo y los mecanismos de aceptación expresa precisos para su formalización y para el posterior desenvolvimiento de la relación jurídica.
- b) Verificar, con la periodicidad, que como mínimo será anual, y de conformidad con los procedimientos establecidos a estos efectos por la DGOJ, que los Participantes titulares de los registros de usuario no figuran inscritos en el Registro General de Interdicciones del Juego. Asimismo, el Operador adoptará las medidas específicas de control respecto de aquellos Participantes que hubieran solicitado que le fuera prohibida la práctica de un determinado juego.
- c) Conservar el Contrato de Juego por un plazo de seis años desde la cancelación del Registro de usuario y adoptar todas las medidas necesarias para la protección de los datos del Participante.
- d) Solicitar el consentimiento expreso del Participante en los supuestos de modificación unilateral del Contrato o novación subjetiva del Operador.
- e) Conservar el detalle analítico de los movimientos en relación con la Cuenta de juego del Participante y de las jugadas efectuadas durante un periodo de seis años.
- f) Realizar, con la frecuencia que establezca la DGOJ, verificaciones periódicas de la correcta utilización de la Cuenta de juego, notificando a la DGOJ y al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias las posibles violaciones o las anomalías detectadas en su uso en el momento en que tenga conocimiento de ello.
- g) Registrar de manera inmediata en la Cuenta de juego, mediante cargos y abonos, todas las operaciones, incluyendo los elementos identificativos completos de las mismas y, en particular, los relativos a jugadas, ganancias, devoluciones, ingresos, reintegros o bonus recibidos.
- h) Realizar el abono de los premios por el procedimiento y medios de pago que hubiera establecido en las reglas particulares del juego, salvo que el Participante se encuentre incurso en alguna de las prohibiciones subjetivas para participar en los juegos o en cualesquiera otras circunstancias contempladas en la normativa vigente que lo impidan.
- i) Poner en conocimiento de la DGOJ los datos identificativos de aquellos Participantes que pudieran suponer un riesgo de colusión o que hayan utilizado fraudulentamente en la Cuenta de juego tarjetas de crédito de acuerdo con la normativa de aplicación en cada momento.
- j) No realizar ningún acto de disposición de los importes depositados por el Participante en la cuenta corriente dedicada para fines distintos al desarrollo ordinario de los juegos.
- k) Garantizar la veracidad y el contraste periódico de los datos que figuren en sus registros de usuario, en los términos establecidos por la DGOJ.
- l) Mantener actualizadas las políticas de Juego Responsable.
- m) Verificar que los participantes no adoptan conductas incompatibles con el juego responsable o de riesgo de acuerdo con los modelos y políticas establecidas por SELAE

e informar de acuerdo con la legislación vigente al Participante cuando se detecten este tipo de conductas.

Durante la vigencia del Contrato de Juego, el Operador tendrá los siguientes derechos:

- a) Suspender cautelarmente al Participante que se encuentre en cualquiera de los supuestos de suspensión previstos en el apartado E.
- b) Cancelar definitivamente al Participante que se encuentre en cualquiera de los supuestos de cancelación previstos en el apartado E.
- c) Remitir a los Participantes cuestionarios o encuestas, de participación voluntaria, para recabar datos que permitan a SELAE analizar cuestiones de juego responsable y/o prevalencia de sus juegos.

## **K) CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE JUEGO**

Serán causas de terminación del Contrato de Juego las siguientes:

- Concurrencia de cualquier de las causas de cancelación del Registro de usuario y correlativa Cuenta de juego.
- Ausencia del consentimiento expreso del Participante para modificación de la relación contractual en los supuestos de modificación unilateral del contrato o novación subjetiva del Operador.
- Pérdida por el Operador de los títulos habilitantes que le autorizan para el ejercicio de la actividad de juego.

La extinción del Contrato de Juego conlleva:

- La liquidación que proceda legalmente de todas las operaciones que en su caso estuvieran pendientes, tanto de juego como transacciones económicas, sin perjuicio de la facultad del Operador de denegar el abono de los premios o la descarga de los importes de la Cuenta de juego cuando resulte procedente en función de la causa de terminación del Contrato.
- La supresión del Registro de usuario del Participante. Los datos personales del Participante serán cancelados, quedando bloqueados hasta su borrado definitivo cuando corresponda.

La extinción del Contrato de Juego podrá ser acordada, sin perjuicio del ejercicio de otras acciones que pudieran proceder en derecho para la defensa de los intereses de las partes, como por ejemplo la reclamación de daños y perjuicios.

## **L) EFICACIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO DE JUEGO**

El presente Contrato entrará en vigor a partir del momento de su aceptación expresa por el Participante manifestada mediante la marcación de la casilla correspondiente y se mantendrá en vigor de manera indefinida en tanto no se produzca la terminación del mismo por alguna de las causas señaladas en el apartado anterior.

En el caso de que el contenido del Contrato fuera modificado de forma unilateral por el Operador o se produjera una novación subjetiva del mismo, el mismo quedaría sustituido por el nuevo si el Participante consiente expresamente, a través del medio facilitado por el Operador al efecto, el mantenimiento de la relación contractual, quedando, en otro caso, extinguido el Contrato. El Operador notificará al Participante del plazo que dispondrá para expresar su consentimiento hasta alcanzar la condición de extinción.

## **M) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **Información general**

El cumplimiento del objeto de este contrato conlleva el tratamiento por SELAE de datos personales (“**Datos Personales**”) del usuario. SELAE declara respetar escrupulosamente el derecho fundamental del usuario relativo al tratamiento de sus datos personales, y el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Se identifica, de forma no limitativa a efectos de normativa y cumplimiento en materia de protección de Datos Personales:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de Datos Personales y a la libre circulación de estos datos (“**RGPD**”).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (“**LOPDGDD**”).
- Así como la normativa de desarrollo que resulte de aplicación.

La finalidad del tratamiento es la correcta gestión operativa, comercial y legal de la participación del usuario en los juegos de SELAE cuando dicha participación es identificada, y por tanto, el uso de la Plataforma.

Se informa que existen varios pasos diferenciados en el tratamiento de registro (detallados en el apartado E) Registro de Usuario). El primero está relacionado con la comprobación de los datos de registro y la posibilidad de registrarse, en consulta automatizada con la DGOJ, para lo cual se recaban únicamente los datos estrictamente necesarios. En caso de que el usuario pueda ser registrado, se produce un segundo paso, que conlleva la recogida de datos adicionales, si bien estrictamente necesarios, y la firma del contrato de juego.

En caso de que el usuario sea rechazado en el primer paso, el interesado puede solicitar el apoyo del equipo de SELAE, y en cualquier caso puede ejercer su derecho a solicitar que la decisión no se efectúe de forma automatizada.

El usuario podrá rectificar y actualizar diversos Datos Personales en cualquier momento a través de la Plataforma, en régimen de autoservicio. También puede solicitar cambios a través del Servicio de Atención al Cliente – nótese que dichas peticiones se tramitan como peticiones de servicio y no como ejercicios de derechos de protección de datos.

Se proporciona a continuación la información debida relativa al tratamiento de Datos Personales, empleando la técnica de capas:

### Información de Capa I

Información básica sobre protección de datos	
Referencia	Información
<b>Responsable del tratamiento</b>	SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (SELAE) – A86171964
<b>Finalidades</b>	<p>Gestión de la participación en los juegos de SELAE cuando la participación es identificada a través de la Plataforma, que incluye los aspectos asociados al uso de la Plataforma, incluyendo a título expositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altas, modificaciones y bajas en la relación y por tanto en la Plataforma.</li> <li>- Compra, pago y cobro de premios, dentro de todas las modalidades de juego, individual o en grupo.</li> <li>- Asistencia y relación entre el usuario y SELAE, incluyendo asistencia, información, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.</li> <li>- Actividades asociadas a la funcionalidad, calidad y seguridad de la Plataforma, incluidas encuestas sobre el servicio, bloqueo de cuentas de usuarios e instalación de cookies en el navegador conforme a la política de cookies establecida.</li> <li>- Actividades asociadas al cumplimiento legal, incluidos los aspectos de Ley del Juego, Prevención de Blanqueo de Capital, Prevención del Fraude y cuantos aspectos normativos sean de aplicación, incluida la</li> </ul>



	<p>gestión de derechos de Datos Personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades asociadas a la identificación y verificación documental.</li> <li>- Actividades asociadas a la detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias y demás obligaciones derivadas del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.</li> <li>- Actividades asociadas a la mejora y evolución de los juegos, incluidos actividades de disociación de datos, estudios estadísticos y analítica/big data.</li> <li>- Actividades asociadas a la gestión responsable del juego y de apoyo al juego responsable del usuario.</li> <li>- Gestión de los procesos internos de SELAE.</li> <li>- Prestación de servicios adicionales, algunos de los cuales incluyen comunicaciones informativas y comerciales, siempre bajo la solicitud del interesado.</li> </ul>
<b>Legitimación. Base Jurídica</b>	<p>Las bases legitimadoras del tratamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de un contrato.</li> <li>- Cumplimiento de una obligación legal.</li> <li>- Consentimiento del interesado, en caso de tratamientos que lo requieran.</li> <li>- Interés legítimo.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	<p>Comunicaciones económicas a entidades Financieras (Bancos y gestores de instrumentos de cobro/pago) empleadas por el participante y por SELAE para cobros de productos y pagos de premios.</p> <p>No se efectuará comunicación otra a otras entidades, salvo aquellas comunicaciones que se producen por obligación o necesidad legal a entidades que, entre otras, incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Dirección General de Ordenación del Juego (“DGOJ”).</li> <li>- Autoridades Fiscales.</li> <li>- Otros, como el SEPBLAC, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Jueces, Ministerio Fiscal, Juzgados y Tribunales y otras Administraciones Públicas o Autoridades que lo requieran en el ejercicio de sus competencias.</li> <li>- Otros, como notarios, procuradores, fedatarios y abogados.</li> </ul> <p>También se podrán utilizar proveedores de servicios, para la prestación de servicios tales como: auditorías de la funcionalidad, calidad y seguridad de la Plataforma, estudios estadísticos y analítica de la Plataforma, por cuenta de SELAE.</p> <p>No se producen Transferencias Internacionales (cesiones o comunicaciones de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales fuera del Espacio Económico Europeo).</p> <p>SELAE podría contar con encargados de tratamiento, establecidos en el Espacio Económico Europeo o en países declarados de nivel adecuado por la Comisión Europea o que ofrecen garantías adecuadas.</p>
<b>Derechos</b>	<p>Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional a continuación.</p>
<b>Procedencia de los Datos</b>	<p>El interesado. La DGOJ en términos de viabilidad de registro de participante y capacidad de juego. Entidades Bancarias del interesado.</p>

<b>Información adicional</b>	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la información adicional a continuación.
------------------------------	--

## Información de Capa II o Información adicional

### Régimen de aplicación en protección de datos personales

El cumplimiento del objeto de este contrato conlleva el tratamiento de datos personales, identificándose, a efectos de normativa y cumplimiento en materia de protección de datos personales (“**Datos Personales**”):

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de Datos Personales y a la libre circulación de estos datos (“**RGPD**”).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (“**LOPDGDD**”).
- Así como la normativa de desarrollo que resulte de aplicación.

### Identidad del responsable del tratamiento

De conformidad con la normativa aplicable, el responsable del tratamiento de los Datos Personales del usuario es SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (en adelante, “**SELAE**”), cuyos datos de contacto puede encontrar al comienzo de este Contrato y a continuación:

SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (SELAE)

NIF: A-86171964

Domicilio: c/ Poeta Joan Maragall, 53, 28020 Madrid.

Teléfono: 900 11 23 13 / 91 596 23 00 (Servicio de Atención al Cliente)

Contacto con el Delegado de Protección de Datos:

- Correo postal: SELAE, Registro, atención “Protección de Datos”, C/Poeta Joan Maragall 53, 28020 Madrid
- Dirección electrónica: formulario <https://www.loteriasyapuestas.es/es/contacto-proteccion-datos>

SELAE declara respetar las prescripciones de la normativa vigente en materia de protección de Datos Personales, y en concreto en relación con la protección y el cumplimiento del deber de secreto de los Datos Personales, y declara aplicar, al menos, las medidas técnicas y organizativas apropiadas de conformidad con la legislación aplicable.

### Finalidades del tratamiento:

En cumplimiento del principio de limitación de la finalidad, SELAE solo solicitará y tratará los Datos Personales adecuados, pertinentes y limitados en relación con las finalidades para los que han sido recabados. Estas finalidades son determinadas, explícitas y legítimas. Los datos recabados y su finalidad específica, junto con el plazo de conservación y la consecuencia de no proporcionarlos son:

La gestión de la participación en los juegos de SELAE cuando la participación es identificada a través de la Plataforma, que incluye los aspectos asociados al uso de la Plataforma, incluyendo a título expositivo:

- Altas, modificaciones y bajas en la relación y por tanto en la Plataforma.
- Compra, pago y cobro de premios, dentro de todas las modalidades de juego, individual o en grupo.
- Asistencia y relación entre el usuario y SELAE, incluyendo asistencia, información, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.
- Actividades asociadas a la funcionalidad, calidad y seguridad de la Plataforma, mejora y evolución de los juegos, incluidas encuestas sobre el servicio, bloqueo de cuentas de usuarios, actividades de disociación de datos, estudios estadísticos y analítica/big data, e instalación de cookies en el navegador conforme a la política de cookies establecida.
- Gestión de los procesos internos de SELAE

Las actividades asociadas al cumplimiento legal, incluida la identificación y verificación documental y los demás aspectos y obligaciones derivados de la (i) Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del Juego, (ii) Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo, (iii) Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y cuantos aspectos normativos sean de aplicación, incluida la gestión de derechos de Datos Personales. En el caso de la Prevención de Blanqueo el tratamiento se produce en relación con la compra de producto y/o cobro de los premios estipulados en la misma.

Las actividades asociadas a la detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias y demás obligaciones derivadas del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.

Las actividades asociadas a la gestión responsable del juego y de apoyo al juego responsable al usuario, como encuestas de participación voluntaria.

Prestación de servicios adicionales, algunos de los cuales incluyen comunicaciones informativas y comerciales, siempre bajo la solicitud del interesado.

#### Categorías de Datos Personales tratados en función de las finalidades

1. Datos Personales recabados por SELAE durante la comprobación en la DGOJ sobre la identidad y la posibilidad de participar del usuario (no se conservarán si no se completa el registro):

- Nombre, primer y segundo apellido (segundo apellido, opcional).
- Fecha de nacimiento: día, mes, año.
- NIE o NIF
- Tratamiento (SR. SRA.)
- Resultado Captcha o medida equivalente

2. Datos Personales recabados por SELAE para finalizar el registro:

- Correo electrónico
- Contraseña
- Pregunta de seguridad
- Respuesta secreta
- País de residencia
- Domicilio postal incluyendo código postal
- Región fiscal
- Nacionalidad
- Número de teléfono (opcional, podrá utilizarse para garantizar el doble factor de autenticación)
- IBAN para abono de premios
- Identificador y dirección del punto de venta asociado
- Imagen/voz, relacionados con su documento de identidad y la grabación de voz en llamadas realizadas a SELAE o en la entrega de premios (en este último caso, bajo su consentimiento).
- Resultado de verificación documental y fecha de validez de la misma.

3. Datos Personales recabados en cumplimiento de la normativa de juego responsable:

- Resultados del cuestionario o encuesta de juego responsable y/o prevalencia
- Acceso a las secciones requeridas de juego responsable (si/no)

4. Datos Personales recabados con fines comerciales:

- Nombre (no incluye Apellidos).
- Correo electrónico (si activado el canal).
- Número de teléfono (si activado el canal).
- Fecha de nacimiento (encuestas).

5. Datos Personales generados para fines de cumplimiento de la normativa de juego responsable:

- Jugador de Riesgo (Si/No).
- Fechas de detección.

6. Datos Personales recabados para fines de cumplimiento de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y ejecución de este Contrato de Juego:
  - Formulario de conocimiento adicional del cliente.
7. Datos Personales recibidos de terceros a través de cesiones para las anteriores finalidades:
  - Admisión al juego (DGOJ).
  - Transferencias de entidades financieras.
8. Datos que podrán ser generados como consecuencia del uso por el usuario de la Plataforma:
  - Identificadores asociados (PlayerID, B-ID)
  - Apuestas formuladas.
  - Premios recibidos.
  - Ingresos y pagos.
  - Apuestas jugadas en Grupo.
  - Grupos participativos.
  - Estado de bloqueo.
  - Registros del SAC.
  - Ejercicios de derechos.
  - Token para transacciones con entidades financieras.

#### Plazo de conservación

Los Datos Personales se tratarán mientras el usuario esté dado de alta en la Plataforma y, en aquellos casos en los que la base jurídica del tratamiento sea el consentimiento, mientras el usuario no lo retire o revoque. Desde la baja efectiva de la Plataforma, o retirado el consentimiento, se da por concluido el Contrato y los datos personales se conservarán bloqueados hasta finalizar el plazo de conservación por imposiciones legales en cada caso, que no excederá del plazo de 10 años en aras de garantizar los preceptos establecidos en la normativa de prevención de blanqueo de capitales.

En los supuestos de peticiones de baja de usuarios que incumplan las normativas de uso de la Plataforma, éstos podrán ser incluidos en listas de cuentas bloqueadas por SELAE con los Datos Personales mínimos indispensables que permitan identificarlos e impedir que vuelvan a causar alta en la Plataforma.

#### Consecuencia si NO se proporcionan los datos

Si no se proporcionan los datos obligatorios necesarios para comprobar con la DGOJ la identidad del usuario, o aquellos obligatorios para el registro, no se podrá llevar a cabo el registro del usuario, teniendo como consecuencia la imposibilidad de participar en los juegos de SELAE.

En caso de dejar de facilitar la información de carácter identificativo indispensable para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la normativa de juego, SELAE se verá obligado a suspender la cuenta de usuario, con imposibilidad de participar en los juegos de SELAE.

Asimismo, si, habiendo sido obligatorio en el momento del registro en la Plataforma, con posterioridad a éste, se deja de proporcionar la información relativa al identificador y dirección del punto de venta asociado, el usuario no podrá participar en la lotería nacional.

En el supuesto de no proporcionar el número de teléfono (dato opcional), no se podrá facilitar el doble factor de autenticación ni se podrán recibir notificaciones relacionadas con la funcionalidad, calidad y seguridad ni se podrá acceder a los servicios adicionales, algunos de los cuales incluyen comunicaciones informativas y comerciales, siempre bajo la solicitud del interesado.

#### Bases jurídicas del tratamiento:

Las bases jurídicas del tratamiento son las siguientes:

- Ejecución de este Contrato de Juego.
- Cumplimiento de obligaciones y necesidades legales: (i) Ley 13/2011, de 27 de mayo, de

regulación del juego (“Ley del Juego”); (ii) Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; (iii) Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; (iv) Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego; y (v) Proyecto de Ley de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego; (vi) Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.

- Otras normas aplicables a SELAE.
- Consentimiento del usuario.
- Interés Legítimo.

La base jurídica de ejecución del Contrato y el cumplimiento de obligaciones legales se refiere a la participación del usuario y uso de la Plataforma.

La base jurídica del consentimiento aplica a aquellos servicios no acomodados en ninguna de las otras bases jurídicas y de servicios adicionales especificados en el Contrato u ofrecidos por la Plataforma que puedan requerir consentimiento, y que el usuario puede gestionar a través del correspondiente panel de selección de la zona de usuario, generalmente referidos al envío de información o comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de SELAE relativos al sector del juego.

#### Destinatarios de los Datos Personales

Están previstas las siguientes cesiones de Datos Personales:

1. Comunicaciones económicas a entidades Financieras (Bancos y gestores de instrumentos de cobro/pago) empleadas por el participante y por SELAE para cobros de productos y pagos de premios.
2. Comunicaciones realizadas por obligación o necesidad legal a entidades que, entre otras, incluyen:
  - La Dirección General de Ordenación del Juego (“DGOJ”), Organismo ordenador y supervisor del sector del juego. Comunicaciones para el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de SELAE, que incluyen la comprobación de identidad y prohibiciones subjetivas, el control del juego y, cuando corresponda, para atender otras obligaciones legales o requerimientos.
  - Autoridades Fiscales, incluida la Agencia Estatal de Administración Tributaria y las correspondientes Autonómicas, para el ingreso de las retenciones efectuadas en los premios superiores y la satisfacción de cuantas obligaciones fiscales están normativamente establecidas.
  - Otros, como el SEPBLAC, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Jueces, Ministerio Fiscal, Juzgados y Tribunales y otras Administraciones Públicas o Autoridades que lo requieran en el ejercicio de sus competencias. Para efectuar la comunicación es necesario requerimiento documentado que resulte pertinente.
  - Otros, como notarios, procuradores, fedatarios y abogados, para la satisfacción de necesidades jurídicas que pudieran derivarse para la defensa legal de los intereses de SELAE.
3. También se podrán utilizar proveedores de servicios para la prestación del servicio objeto del Contrato, en nombre de SELAE, principalmente relacionados con servicios de IT, comunicaciones y notificaciones, y servicios de auditoría, gestión y consultoría.
4. No se producen Transferencias Internacionales (cesiones o comunicaciones de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales fuera del Espacio Económico Europeo).
5. SELAE podría contar con Encargados de Tratamiento, establecidos en el Espacio Económico Europeo o en países declarados de nivel adecuado por la Comisión Europea o que ofrecen garantías adecuadas.

### Ejercicio de derechos y Datos de Contacto del Delegado de Protección de Datos

El usuario tiene derecho a solicitar a SELAE el ejercicio de sus derechos en relación con sus Datos Personales.

SELAE, como responsable del tratamiento, garantiza a los interesados el ejercicio de los derechos de protección de datos legalmente establecidos, en los términos descritos en la normativa aplicable, que son los siguientes derechos:

- De acceso a sus datos personales. Los usuarios podrán acceder a sus Datos Personales en cualquier momento y solicitar información en relación con el tratamiento de sus Datos Personales por SELAE.
- De rectificación o supresión de sus datos personales. Los usuarios tendrán derecho a solicitar la rectificación de los Datos Personales cuando estos sean inexactos o incompletos.
- De supresión. Los usuarios pueden solicitar que sus datos personales se supriman y dejen de tratarse si ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos o retire su consentimiento, hayan sido tratados ilícitamente o de otra forma sea legalmente establecido.
- De limitación de su tratamiento. Los usuarios tendrán derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus Datos Personales cuando legalmente así se establezca.
- A oponerse al tratamiento. Los usuarios podrán oponerse al tratamiento de sus Datos Personales con fines de envío de comunicaciones comerciales o cuando legalmente así se establezca.
- A la portabilidad de los datos. Los usuarios tendrán derecho a recibir sus Datos Personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento.
- De exclusión de decisiones automáticas y a solicitar el derecho a intervención humana, expresar su punto de vista o impugnar la decisión, siempre y cuando no se haya realizado en cumplimiento de una obligación legal.
- A retirar el consentimiento, cuando este sea la base jurídica del tratamiento. Los usuarios podrán retirar el consentimiento prestado en cualquier momento, cuando este sea la base jurídica del tratamiento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.
- A cualesquiera otros derechos recogidos en la normativa vigente.

El usuario puede ejercer sus derechos:

- a) Bien mediante solicitud escrita debidamente firmada remitida por correo postal a: SELAE, Registro, atención "Protección de Datos", C/Poeta Joan Maragall 53, 28020 Madrid, con la referencia "Ejercicio de Derechos", indicando clara y expresamente el tratamiento a que se refiere el ejercicio del derecho, la petición o derecho que ejercita, así como su nombre, apellidos y dirección postal para que SELAE pueda tramitar la contestación, y adjuntando copia de documento de identificación fehaciente (DNI, NIE, Pasaporte o Carné de Conducir) por ambas caras, con el fin de identificarlo inequívocamente. SELAE tratará dichos datos personales sobre la base legitimadora del cumplimiento legal, con la finalidad única de responder a su ejercicio de derechos.
- b) O bien mediante solicitud remitida a través del formulario de comunicaciones con el Delegado de Protección de Datos en <https://www.loteriasyapuestas.es/es/contacto-proteccion-datos>. La tramitación de ejercicio de derechos necesita imprescindiblemente la aportación de imagen de documento de identificación fehaciente por ambas caras. Debe aportar una dirección de correo electrónico de contacto de un buzón estable donde pueda recibir comunicaciones y donde pueda así SELAE remitir su contestación. También tiene derecho a contactar con el Delegado de Protección de Datos de SELAE; contacto que podrá efectuar empleando los mecanismos anteriormente descritos. El usuario podrá retirar cualquier consentimiento que haya prestado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Quedan a su disposición, además de la modificación en la Plataforma mediante autoservicio a través del correspondiente panel de selección, el Servicio de Atención al Cliente, o el Delegado de Protección de Datos.

#### Reclamación ante una autoridad de Control

Los participantes tienen derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad independiente de control del cumplimiento de la normativa de protección de datos.

#### Existencia de Decisiones automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

No se elaborarán perfiles que no sean requeridos por la Ley del Juego y normativa aplicable. En este sentido, en el momento del registro y durante la vigencia de la relación contractual, se realizarán los siguientes procesos automáticos:

- Contrastar los datos provistos por el usuario con la DGOJ y, siguiendo las indicaciones de sus sistemas, rechazar o admitir el registro del usuario.
- Verificación de la documentación identificativa.
- Verificación de la incursión o no en el RGIAJ (Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego).
- Comprobación de la inclusión en el RPVOJ (Registro Participantes Vinculados al Operador del Juego).
- Comprobación de incumplimientos por parte del usuario de la normativa de uso de la plataforma.
- Supresión automática de los usuarios que permanezcan totalmente inactivos durante cuatro años.
- Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias y otras obligaciones derivadas del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Verificar que el Participante no se encuentra en causa de suspensión o cancelación de acuerdo con lo indicado en el apartado E).

Adicionalmente a lo anterior, durante la vigencia del presente Contrato, pueden darse situaciones transitorias de indisponibilidad o bloqueo de todas o alguna de las funcionalidades del Registro de Usuario, Cuentas de Juego y en general de la Plataforma, en situaciones tales como: haber superado el máximo número de intentos de log-in, contraseñas en cuarentena, cambios de contraseñas en curso y similares paralizaciones.

En el caso de no estar de acuerdo con algunas de estas decisiones el usuario puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de los mecanismos de ejercicio de derechos indicados anteriormente.

#### Procedencia de los Datos Personales

Todos los datos se recaban del interesado, a excepción de:

- La viabilidad del registro del participante y la situación relativa a la capacidad de juego (no prohibición de juego), cuya información será cedida por la Dirección General de Ordenación del Juego.
- Las entidades bancarias del interesado.

#### **N) COMUNICACIONES. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

SELAE pone a disposición del Participante distintos medios de contacto para consultas relacionadas con la Plataforma, el Registro de usuario (pérdida, sustracción o utilización no autorizada de la contraseña, cancelación del Registro de usuario, etc.), las apuestas online o los premios, así como cualquier consulta relacionada con SELAE o con el presente Contrato, y para la presentación de quejas y reclamaciones. Sin perjuicio de lo indicado en el apartado sobre protección de Datos Personales, los Participantes disponen de los siguientes medios:

- Formulario de la web [www.loteriasyapuestas.es](http://www.loteriasyapuestas.es) (<https://www.loteriasyapuestas.es/es/contacto>), perfectamente identificable por los usuarios y del que queda constancia de la fecha y hora de recepción.
- Llamada telefónica al teléfono: 900 11 23 13 / 902 11 23 13 / 91 596 23 00.

Las modificaciones de estos datos de contacto se publicarán en la Plataforma.

## O) LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato se rige por la legislación española. La relación entre el Participante y el Operador formalizada mediante el presente Contrato de Juego constituye una relación de carácter privado y, por tanto, las disputas o controversias que pudieran surgir entre ellos estarán sujetas a los Juzgados y Tribunales españoles del orden jurisdiccional civil, sin perjuicio del ejercicio de la potestad sancionadora ejercida por la DGOJ, en el ámbito de sus competencias.

Lo anterior sin perjuicio de la facultad del Participante de acudir a alguno de los medios de resolución de controversias disponibles, legal y contractualmente, para la protección de sus derechos e intereses legítimos frente a decisiones del Operador. En concreto, el Participante podrá acudir a la jurisdicción competente por razón de su domicilio. También podrá someter cualquier reclamación relativa a obligaciones contractuales derivadas del presente Contrato interpuesta directamente por él ante el Operador y no resuelta satisfactoriamente a un procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL), que está disponible aquí <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

## P) GENERAL

### i) Responsabilidad del Operador:

SELAE no se hace responsable de los daños o perjuicios directos o indirectos derivados del uso de los servicios ofrecidos a través de la Plataforma o de sus contenidos, incluidos daños a sistemas informáticos incluida la introducción de aplicativos dañinos, sea en forma de virus u otras. Igualmente, SELAE no será responsable de los retrasos o fallos que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad de la Plataforma, o en los servicios y/o contenidos, así como tampoco de las interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento del mismo, cuando tuviesen su origen en averías producidas por catástrofes naturales o situaciones de fuerza mayor, o de urgencia extrema, tales como huelgas, ataques o intrusiones informáticas o cualquier otra situación de fuerza mayor o causa fortuita.

### ii) Derechos de propiedad intelectual e industrial:

Todos los contenidos y servicios ofrecidos a través de la Plataforma -incluyendo textos, información, datos, software, signos distintivos, marcas, nombres comerciales, contenidos multimedia, gráficos, imágenes, animaciones, creaciones musicales, vídeos, sonidos, dibujos, fotografías, todos los comentarios, exposiciones y código html de la misma y otros contenidos de la Plataforma, sin que esta enumeración tenga carácter limitativo (en adelante, los "Contenidos de la Plataforma") son titularidad de SELAE o de sus licenciantes, incluidos los derechos de propiedad intelectual e industrial derivados de ellos. Queda prohibida la utilización, reproducción, transmisión, transformación, distribución, comunicación, o explotación de la Plataforma y de los Contenidos de la Plataforma o de parte de estos de cualquier modo por parte del Participante, salvo de conformidad con lo establecido en el párrafo siguiente.

SELAE otorga a los Participantes una licencia limitada, no exclusiva, por el tiempo de duración del Contrato, no sub-licenciable ni transferible para utilizar la Plataforma y los Contenidos de la Plataforma de la forma estrictamente necesaria para el uso de los servicios ofrecidos en la Plataforma. Bajo ningún concepto, el Participante podrá realizar un uso o utilización de los servicios de la Plataforma o de los Contenidos de la Plataforma que no sea exclusivamente personal, a salvo de las excepciones que en su caso se prevean.

Asimismo, los Participantes deberán abstenerse de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistemas de seguridad que puedan estar instalados en la Plataforma.

Los Participantes reconocen y aceptan que la utilización de la Plataforma y de los Contenidos de la Plataforma no supone la cesión a su favor de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre la Plataforma o los Contenidos de la Plataforma, así como tampoco constituye autorización alguna para la creación de desarrollos derivados de la Plataforma o de los Contenidos de la Plataforma, excepto por la licencia de uso limitada que se concede a los



Participantes para utilizar la Plataforma y los Contenidos de la Plataforma en los términos previstos en este apartado.

Por su parte, los Participantes conceden a SELAE, en su caso, un derecho de uso no exclusivo, ilimitado, íntegro, transferible, gratuito y susceptible de sublicencia, sobre los datos que no sean de carácter personal, en especial los datos técnicos o aquellos datos cuya referencia personal y haya sido suprimida (datos anonimizados).

**iii) Idioma.**

El idioma en el que se encuentra redactado y en el que se suscribe el presente Contrato de Juego es el español. Cualquier traducción a un idioma distinto tendrá un valor meramente informativo, prevaleciendo en todo caso la versión en español.

**iv) Integridad del Contrato**

En el caso de que una cláusula del presente Contrato fuera declarada nula de pleno Derecho o ineficaz, las Partes consienten la integridad del Contrato, de forma que únicamente sea nula o ineficaz la cláusula o parte de la cláusula del Contrato así declarada, que se tendrá por no puesta, subsistiendo el resto del clausulado, y no afectará a su validez ni extinguirá la relación jurídica entre las Partes. Lo anterior siempre que no afecte a una parte esencial del Contrato cuya supresión determine una merma significativa en el equilibrio de las prestaciones recíprocas entre las partes.

**v) Aceptación del Contrato de Juego:**

El Participante entiende que la información contenida en la Plataforma y la descripción de los servicios ofrecidos a través del mismo, así como las condiciones de uso de la Plataforma y el presente Contrato de Juego, son bastantes y suficientes para la exclusión de error en la formación del consentimiento. El Participante manifiesta expresamente entender y aceptar plenamente y sin reservas el contenido del presente Contrato de Juego y haber tenido acceso a información precontractual completa en la que ha basado su decisión de aceptar el presente Contrato de Juego. Para cualquier duda en relación con el mismo podrá ponerse en contacto con el Operador a través de los medios previstos en el apartado N. El Participante conoce y acepta expresamente el contenido de las condiciones de uso de la Plataforma y del Contrato de Juego, al que se adhiere de manera expresa en virtud de la marcación de la casilla correspondiente.