

TERMINOS Y CONDICIONES DE SITIO WEB Y/O PLATAFORMA DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A TRAVÉS DE INTERNET DE ALTA CORDILLERA, S. A.

Versión 1/2022

Los siguientes términos y condiciones (los “**Términos y Condiciones**”) regulan el uso de todos los productos y servicios en línea ofrecidos por ALTA CORDILLERA, S. A.

Los Términos y Condiciones se emiten y aplicaran en conjunto con reglas específicas, que son las normas específicas de contratación en relación con los distintos productos y mercados que ofrecemos (las “Reglas Específicas”). Cualquier referencia a los Términos y Condiciones, se considera que incluya tanto los siguientes términos y condiciones y adicionalmente las Reglas Específicas. En la medida en que hay alguna inconsistencia entre estos Términos y Condiciones y cualquiera de las Reglas Específicas y/o política de privacidad o cualquier otro documento mencionado a continuación, los siguientes Términos y Condiciones prevalecerán.

A lo largo de estos Términos y Condiciones, cualquier referencia a la “Compañía” o a “nosotros” o “nuestros” se refiere a ALTA CORDILLERA, S. A. El “Sitio Web” significa <http://www.codere.pa>

1. DEFINICIONES:

Para efectos del presente contrato, se entiende por:

- **ALTA CORDILLERA, S. A.**, sociedad anónima, constituida conforme a las leyes panameñas registrada a Folio N° 333193, administrador / operador autorizada por la Junta de Control de Juegos para operar una (1) licencia de juegos de suerte y Azar a través de Internet, conforme Contrato No. 2021-006 de 26 de octubre de 2021 (En adelante, “**ACSA**”).
- **CONTRATO:** El presente documento que constituye un contrato entre ACSA y el JUGADOR el que contiene los Términos y Condiciones generales que regulan el uso de nuestros productos y servicios en línea ofrecidos a través de internet por medio del Sitio Web establecidas por ACSA -previo y en cumplimiento de las normas reglamentarias o Reglas Específicas; las cuales acepta y se adhiere el JUGADOR en calidad de usuario y/o cliente del servicio de manera voluntaria, aceptando expresamente el Jugador los Términos y Condiciones marcando la casilla correspondiente en el formulario de registro y/o al abrir una cuenta de cliente y/o al usar los juegos ofrecidos por nosotros en el Sitio Web.
- **ADMINISTRADOR / OPERADOR:** persona natural o jurídica debidamente autorizada por la Junta de Control de Juegos quien ha suscrito un Contrato de Explotación de Licencia de juegos de suerte y azar para los efectos de los Términos y Condiciones y del presente Contrato, ACSA.
- **JUGADOR**, persona natural (en adelante el “Jugador” o “Usted” o “Cliente”) registrado en el sistema de juegos de suerte y azar a través del Sitio Web, cuyos datos personales constan en el formulario de registro, el cual ha sido completado y suscrito por él en el Sitio Web mediante la Plataforma de Juegos, sujeto a los Términos y Condiciones, y en cumplimiento de los requerimientos mínimos establecidos en la Resolución No. 11 del 6 de marzo de 2020 emitida por el Pleno de la Junta de Control de Juegos. La responsabilidad respecto la autenticidad de los datos y documentos proporcionados declarados, corresponde directa y exclusivamente, al **JUGADOR**.

- **PLATAFORMA DE JUEGOS:** es el hardware y/o software que contiene el sistema de juegos de suerte y azar a través de Internet en el Sitio Web operado por ACSA y sus filiales facilitando al Jugador autorizado por ella acceso a todos los juegos ofrecidos, y forma la interfaz primaria del sistema de juegos ofrecido al Jugador, siempre y cuando cumpla con los presentes Términos y Condiciones. Los links en el Sitio Web y/o todas las páginas web mostradas al jugador en el Sitio Web que estén relacionadas con la experiencia de juego ofrecida son responsabilidad del propietario de dichas páginas web y ACSA no tendrá ninguna responsabilidad en cuanto a su contenido. El Jugador declara y acepta que la plataforma de juego le proporciona a ACSA y/o sus filiales los medios para revisar las cuentas de los jugadores, habilitar / deshabilitar juegos, generar diversos informes de juegos /de transacciones financieras, incluyendo la cuenta de Jugador, ingresar, entre otros, resultados de los juegos en los eventos de apuestas deportivas según la información recibida por ACSA (resultados sobre los cuales ACSA no tendrá responsabilidad alguna), habilitar / deshabilitar cuentas de jugadores, establecer parámetros deshabilitados y/ cualquier otra operación o información que a ACSA a su propio criterio y discreción le parezca pertinente.
Para los efectos del presente contrato, la Plataforma de Juegos será alojada en el Sitio Web <http://www.codere.pa>
- **SESION DE JUEGO:** Una sesión de juego consta de todas las actividades y comunicaciones realizadas en línea por el Jugador autorizado y registrado en la Plataforma de Juegos y el sistema de juegos de suerte y azar a través de internet, comprendido entre el momento en que el jugador registrado ingresa en la Plataforma de Juegos hasta el momento en que el jugador registrado sale de línea en la Plataforma de Juegos.
- **SITIO WEB** – Para efectos de los presentes Términos y Condiciones significa – www.codere.pa.
- **JUNTA DE CONTROL DE JUEGOS:** entidad pública, adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, reguladora de la industria de juegos de suerte y azar en la República de Panamá y/o cualquier otra entidad u organización que sea denominada por la República de Panamá para la supervisión y control de juegos de suerte y azar (en adelante “**EL REGULADOR**”).
- **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO:** Procedimiento establecido e implementado por ACSA de acuerdo a los presentes Términos y Condiciones, sujeto a lo establecido por la Junta de Control de Juegos, mediante Resolución No. 11 del 6 de marzo de 2020 emitida por el Pleno de la Junta de Control de Juegos y sus normas reglamentarias.
- **APERTURA DE CUENTA DE JUGADOR:** Proceso de Activación de cuenta que incluya, la recolección de la información legalmente requerida de parte del jugador un identificador electrónico que le permitirá jugar en la página web de que se trate.
- **IDENTIFICADOR ELECTRÓNICO:** Código de Identificación asignado a un JUGADOR que posee solo una cuenta de jugador.
- **CUENTA DE JUGADOR:** es el número de identificador electrónico que ACSA le asigna al JUGADOR, que le personaliza e identifica como JUGADOR debidamente registrado y autorizado.
- **APUESTA:** Actividad de juego por la cual el JUGADOR arriesga, voluntariamente, a su propio riesgo y criterio, una cantidad de dinero sobre los resultados de un juego de suerte y azar a través de la Plataforma de Juegos, de desenlace incierto y ajeno a las partes intervinientes en el mismo, sujeto a las limitaciones establecidas en los Términos y Condiciones.

- **SALDO:** suma de dinero que se refleja en la cuenta del JUGADOR, a razón de montos depositados por el mismo y/o montos ganados (premios).

2. OBETO DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES :

Los Términos y Condiciones regulan el uso de todos los productos y servicios en línea ofrecidos por ACSA, y constituyen un contrato entre ACSA y el Jugador que regula el uso de nuestros productos y servicios en línea ofrecidos a través de internet por medio del Sitio Web establecidas por ACSA. El Jugador acepta y se adhiere en calidad de usuario y/o cliente del servicio de manera voluntaria, aceptando expresamente el Jugador los Términos y Condiciones marcando la casilla correspondiente en el formulario de registro y/o al abrir una cuenta de cliente y/o al usar los juegos ofrecidos por nosotros en el Sitio Web.

Cualquier referencia a los Términos y Condiciones, se considera que incluya tanto los siguientes términos y condiciones y adicionalmente las Reglas Específicas. En la medida en que hay alguna inconsistencia entre estos Términos y Condiciones y cualquiera de las Reglas Específicas y/o política de privacidad o cualquier otro documento mencionado a continuación, los siguientes Términos y Condiciones prevalecerán.

3. REGISTRO Y APERTURA DE CUENTA:

3.1 REGISTRO:

El cliente interesado en registrarse como **JUGADOR** y ser autorizado para el uso de la Plataforma de Juegos de **ACSA** para jugar juegos de suerte y azar a través de internet se compromete a cumplir con el procedimiento establecido por ACSA en el presente documento sujeto como mínimo a lo establecido por la Junta de Control de Juegos.

3.2 OBLIGACIONES DE EL JUGADOR RESPECTO AL PROCESO DE REGISTRO

- a. El **JUGADOR** declara y se obliga a proporcionar datos veraces, exactos y completos sobre su identidad y generales, según se solicita en el formulario de registro, por tanto, es el responsable de la autenticidad de los datos facilitados por él mismo, así como de los documentos proporcionados. Obligándose también a actualizar y validar todos los datos a requerimiento de **ACSA** o cuando estos hayan cambiados.
- b. El **JUGADOR** declara y acepta que en el caso que facilitara datos y/o documentos falsos, inexactos o incompletos, o si **ACSA** tuviera motivos suficientes para sospechar que dicha información o documento fuese falsa, inexacta o incompleta, ACSA tendrá derecho a denegarle el acceso y uso presente o futuro del Sitio Web de apuestas y/o Plataforma de Juegos, o de cualquiera de los contenidos y/o servicios que ofrece y/o de suspender la cuenta del Jugador y/o deshabilitar la cuenta existente del Jugador, ya sea temporalmente o permanentemente, a propia discreción de ACSA.
- c. El **JUGADOR**, declara y acepta, que la cuenta habilitada es y será de uso personalísimo, por tanto, no permitirá, que otra persona realice apuestas en nombre de él.

4. INGRESO A LA PLATAFORMA DE APUESTAS.

- 4.1 Para tener acceso a los servicios y/o contenidos del Sitio Web de apuestas, se requiere que el **JUGADOR** haya cumplido con los requisitos mínimos de registro establecidos y que al **JUGADOR** haya sido autorizado por ACSA.
- 4.2 El **JUGADOR**, introducirá su nombre usuario y contraseña (de acuerdo a las condiciones requeridas en la forma de registro), -proporcionado por la Plataforma de Juegos de ACSA y previo a cualquier actividad de juego, EL **JUGADOR** :

- Al registrarse y/o usar la Plataforma acepta los Términos y Condiciones del presente Contrato.
- Autoriza expresamente a **ACSA** para que recopile, analice y de ser necesario valide los datos personales y generales proporcionados, de conformidad con las finalidades y bajo las condiciones que se detallan en el presente contrato, Aviso de Privacidad y en las normas regulatorias de Información o data en la República de Panamá.
- Acepta recibir notificaciones a través de los domicilios electrónicos proporcionados a **ACSA**. El **JUGADOR** podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones y/o promociones comerciales por cualquier medio establecido por **ACSA**, conforme a las políticas y normas regulatorias de Información o data en la República de Panamá.

5. VERIFICACIÓN DE DATOS

5.1 El Jugador declara y acepta que **ACSA** podrá verificar los datos, información y/o documentación proporcionada por el Jugador a fin de corroborar la identidad y autenticidad de la información y documento de identidad proporcionado, a través de los sistemas legales disponibles a ella o de terceros, sin perjuicio de los sistemas de verificación alternativos que pudiera emplear. **ACSA** podrá rescindirlos servicios, en consecuencia negar el acceso y uso presente o futuro a la Plataforma de Juegos de cualquiera de los contenidos y/o servicios y/o suspender y/o deshabilitar la cuenta del Jugador, todo ello sea de forma temporal o permanente, si el dato (s) y/o documento (s) proporcionados por el **JUGADOR** es o su criterio sospecha que es falso, inexacto o incompleto.

6. CONDICIONES DE SERVICIO

Las siguientes condiciones son de aplicación a los servicios y contenidos de la Plataforma de Juegos:

- 6.1 El **JUGADOR** sólo podrá abrir una (1) cuenta.
- 6.2 El coste de acceso telefónico, o vía internet u otro tipo de gasto por la conexión al acceso a la Plataforma de Juegos correrá a cargo y responsabilidad exclusivamente del **JUGADOR**.
- 6.3 El **JUGADOR** Declara y acepta que cada modalidad de transacción (juego de suerte y azar a través de internet) tiene sus propias condiciones comerciales y reglas de juego, con las cuales cumplirá el Jugador, mismas que pueden ser consultadas, archivadas o impresas en cualquier momento por el **JUGADOR** previo a la acción de apuesta, disponible en el Sitio Web de Apuestas y/o Plataforma de Juegos en la sección “normas de organización y funcionamiento de las apuestas”.
- 6.4 El **JUGADOR**, cargará a su Cuenta, saldo a través de su tarjeta de crédito o depósitos de dinero de curso legal por cualquier de los medios de recargas puestos a disposición del Jugador por **ACSA**. El Jugador se obliga y compromete que no usara y/o cargará en su cuenta dinero de origen sospechoso y/o ilícito y que cumplirá con las normas aplicables y políticas de **ACSA** contra el blanqueo de capital.
- 6.5 El **JUGADOR**, no podrá realizar apuestas superiores a los montos de dinero que tenga acreditados en su cuenta de usuario. **ACSA** no concederá préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera al **JUGADOR**.
- 6.6 El **JUGADOR** podrá optar por la autoexclusión de determinado producto y/o servicio de acuerdo con los Términos y Condiciones.
- 6.7 Medios de pago y de cobro. El pago de transacciones de juego (apuestas) a **ACSA** y el cobro de los premios (pago de premios) que corresponda al **JUGADOR**, de conformidad con las reglas y normativa específica de cada juego (apuesta), se realizarán a través de los medios establecidos por **ACSA**.
- 6.8 El Jugador declara y acepta que **ACSA**, se reserva el derecho de establecer límites al monto apostado, así como el depósito o saldo ingresado a la cuenta del **JUGADOR**.
- 6.9 No se permite el uso de robots por parte del **JUGADOR**.

6.10 No se permiten transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario, es decir, asociadas a diferentes JUGADORES.

6.11 Es prohibido al **JUGADOR** utilizar un medio de pago cuya titularidad sea de una tercera.

6.12 Cierre o inactividad de Cuenta:

- Cierre:
- Si el **JUGADOR**, incumple las reglas de juego establecida por ACSA, los Términos y Condiciones de juegos del presente contrato y/o las normas regulatorias de industria de juegos de suerte y azar, **ACSA** se reserva el derecho unilateral de suspender o anular la cuenta del Jugador de forma temporal o permanente, a su propia discreción.
- El **JUGADOR** podrá solicitar el cierre temporal o permanente de su cuenta. El tipo de cierre lo determinará el **JUGADOR**, notificando a nuestro servicio de atención al cliente y/o a través de los canales ofrecido en el Sitio Web y/o Plataforma de Apuestas. En caso de que el **JUGADOR** solicite el cierre permanente de su cuenta, dicha cuenta no podrá ser reabierta.

- Inactividad:
- El **JUGADOR** acepta que si no hace uso de su cuenta en el periodo de noventa (90) días, a partir de su última transacción (apuesta), ACSA tendrá derecho a desactivar su cuenta y le será borrado de sus puntos de la misma.
- El **JUGADOR** acepta que si no hace uso de cuenta en el periodo de ciento veinte (120) días, a partir de su última transacción (apuesta), ACSA tendrá derecho a inhabilitarla cuenta de forma temporal o indefinida, a su propia discreción.
- Si la cuenta fue desactivada, ACSA tendrá derecho, pero no la obligación, de rehabilitar la cuenta del **JUGADOR**. En su caso, la Plataforma de Juegos volverá a realizar las comprobaciones asociadas al mismo.

6.13 El Jugador podrá retirar en cualquier momento parte o la totalidad de los fondos disponibles en su cuenta de juego a través de cualquier medio legal implementado por ACSA de conformidad a normas regulatorias en la República de Panamá. En tal caso, el Jugador podrá requerir a ACSA para que ordene la transferencia de fondos en un plazo no superior a setenta y dos (72) horas, mediante el medio de pago elegido por el JUGADOR, de entre los ofrecidos en el juego, siempre y sujeto a que ACSA haya verificado previo a la ejecución de la transferencia, la información suministrada por el jugador en el proceso de apertura de cuenta del Jugador, incluyendo la información financiera (número de cuenta etc.).

ACSA aplicará al momento del cambio / canje de los fondos por parte del **JUGADOR** la (s) retención (s) establecida en las normas tributarias y/o regulatorias. No se podrán retirar importes superiores al saldo de la cuenta.

6.14 **ACSA**, sólo conservará la transacción por el lapso mínimo obligado por ley, desde la fecha de realizada la transacción, sea de apuesta o de pago de premio

6.15 En el caso en el que ACSA realizara una transferencia errónea, si fuera favorable para el JUGADOR, deberá el Jugador informar a ACSA de inmediato. ACSA se reserva el derecho de reclamar la cantidad abonada por error. Si el JUGADOR dispone de saldo en su cuenta, se deducirá de su balance la cantidad. ACSA se reserva el derecho de suspender, temporalmente o permanentemente, una cuenta en este supuesto hasta normalizar la situación.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO Y RESCISIÓN

La duración del presente contrato es por tiempo indefinido, y puede ser rescindido por cualquier de las partes, sin responsabilidad alguna, conforme a las normas reglamentarias de juegos de suerte y azar a través de internet, así como los términos y condiciones del presente contrato y sus modificaciones.

8. CONDICIONES Y OFERTAS PROMOCIONALES

El Jugador declara y acepta que ACSA puede realizar actividades promocionales ofreciendo bonos, puntos u otros beneficios, en los términos que, en su caso, fije ACSA.

Si las condiciones especificasen una cantidad a acumular, por ejemplo de puntos, el JUGADOR podrá consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones. Los bonos, puntos y/u otros tendrán la validez en el tiempo que indiquen los términos y condiciones de cada uno de ellos específicamente.

La liberación de bono (s), puntos u otros beneficios, puede ir vinculada a cumplir una serie de condiciones específicas de cada bono. Antes de ser cobrado, ACSA verificará si dichas condiciones se han cumplido correctamente. Asimismo se reserva el derecho a cancelar el ingreso del mismo si considera que ha habido un abuso de la campaña o se ha cometido fraude.

Una persona solamente tiene derecho a liberar un bono en concreto, no podrá ser asignado el mismo bono a la misma persona más de una vez.

Previa información al **JUGADOR**, ACSA se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de cualquier promoción o finalizarla en cualquier momento que considere oportuno sin justificación previa.

9. CONDUCTA DEL JUGADOR Y RESPONSABILIDAD

9.1 El JUGADOR acepta que no utilizará el servicio con propósitos ilegales, manifestando que realizará un uso particular, responsable y lícito, de conformidad con la legislación vigente, asumiendo en particular las siguientes obligaciones:

- Cumplir las normas y reglas que, se establezcan en la reglamentación de los juegos.
- No usar en la plataforma dinero de origen ilícito y cumplir con las normas y reglas contra el blanqueo de capital.
- No facilitar el uso del registro de usuario a terceros.
- No realizar transferencias a cuentas de juego de otros jugadores.
- Jugar en equipo está estrictamente prohibido. Si ACSA tendrá sospecha o evidencias de que más de una persona está jugando en una misma cuenta, ACSA tendrá derecho a su propio criterio, a descalificarla, suspenderla y/o deshabilitarla, temporal o permanentemente.

9.2 El JUGADOR, acepta y reconoce que **ACSA** es por Ley y reglamentación un Sujeto Obligado no Financiero, por tanto, cumple con las políticas y normas de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo, y la proliferación de armas de destrucción masiva, por ello, requiere que toda persona natural y/o jurídica relacionada con ella, sea en calidad de proveedor, cliente u otros, se obligue a:

- Cumplir con las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Notificar por escrito e inmediatamente, todas las modificaciones y/o cambios relativos a su personería jurídica y/o estructura administrativa.

El incumplimiento de estas obligaciones, faculta a **ACSA** a rescindir el presente Contrato de forma inmediata, sin responsabilidad alguna y con la única obligación de pagar al **JUGADOR** las sumas debidas hasta el momento de la terminación.

9.3 La incorrecta utilización del servicio o del acceso al Sitio Web Y/o Plataforma de Juegos contraviniendo los términos del presente documento, del ordenamiento jurídico y del buen uso, podrá dar lugar a las responsabilidades jurídicas que procedan en cada caso, conforme a la legislación vigente que resulte de aplicación.

- 9.4** El **JUGADOR** es consciente de que accede y participa de forma voluntaria y que la utilización de los servicios y contenidos de la Plataforma de Juego se realiza bajo su única y exclusiva responsabilidad.
- 9.5** Corresponde al **JUGADOR** establecer todas las medidas necesarias de seguridad y de carácter técnico para evitar acciones no deseadas en sus sistemas de información, sus archivos y en los equipos informáticos para el acceso a la Plataforma de Juegos de **ACSA**.
- 9.6** El **JUGADOR**, será éste responsable único y absoluto del usuario y contraseña entregada por **ACSA**. En caso de usurpación de identidad o secuestro de la cuenta del **JUGADOR**, **ACSA** no se hará responsable de las mismas.
En caso de pérdida y/o robo, el **JUGADOR** deberá informar a **ACSA** inmediatamente mediante cualquier canal de comunicación pre establecido, a fin de que la cuenta del Jugador sea deshabilitada y/o anulada. **ACSA** no será responsable por cualquier daño causado al Jugador por falta o demora de dicha notificación.
- 9.7** La Plataforma de Juegos le permitirá al **JUGADOR** realizar cambio de contraseña de su elección. La responsabilidad de la custodia de dicha información confidencial corresponde exclusivamente al **JUGADOR**.
- 9.8** Si el **JUGADOR** tiene sospechas que su cuenta pueda estar siendo secuestrada deberá contactar con la **ACSA** para proceder a su bloqueo y, en su caso, se proceda al cambio de contraseña.
- 9.9** Si el **JUGADOR** sospecha que su contraseña puede haber sido desvelada a terceras personas recomendamos que la cambie de inmediato.
En cualquier caso, por motivos de seguridad, se recomienda al **JUGADOR** cambiar la contraseña cada cierto tiempo, con una periodicidad que, en ningún caso, sea superior a un año.
- 9.10** Si otra persona distinta al **JUGADOR** accede a su cuenta, será el **JUGADOR** único responsable de las consecuencias de todas las acciones de esa persona, sin importar la causa del acceso, es decir, si accedió con o sin autorizó, y en su caso, afrontará la indemnización que hubiera lugar de producirse cualquier daño, y eximirá a la **ACSA** de todo tipo de costes, reclamaciones, gastos y daños causados en relación con el uso o acceso a su cuenta por parte de un tercero.

10. CONDUCTA DE LA EMPRESA Y RESPONSABILIDAD

- 10.1** **ACSA** podrá en cualquier momento modificar el presente documento de Términos y Condiciones notificando al **JUGADOR** con antelación suficiente, con el fin de mejorar los servicios y productos ofrecidos a través del Sitio Web y/o Plataforma de Juegos, sin perjuicio de lo dispuesto en las reglas de juego y o Condiciones Particulares que regulen el uso de un determinado servicio.
Cualquier modificación de este Contrato se publicará y anunciará en la Plataforma de Juegos. En tal caso, el **JUGADOR** será informado de que el Contrato, Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales y/o cualquier política ha sido cambiada.
- 10.2** El uso del Sitio Web de apuestas y/o la Plataforma de Juegos por parte del **JUGADOR** constituirá aceptación expresa del Jugador de los nuevos términos del Contrato, la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales y otra política establecida por **ACSA**.
- 10.3** **ACSA** podrá modificar unilateralmente y sin previo aviso la estructura y diseño del Sitio web y/o Plataforma de Juegos, así como actualizar, modificar o suprimir todo o parte de los contenidos o servicios y condiciones de acceso y/o uso del sitio web de apuestas.
- 10.4** **ACSA** podrá suspender temporalmente en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo la cuenta de usuario de aquellos participantes que incurran en contravención de alguna disposición legal y/o reglamentaria sea de juegos de azar y entretenimiento o cualquier otra disposición aplicable y los términos y condiciones del presente contrato.
- 10.5** Limitación de la responsabilidad.
- **ACSA** no es responsable en caso de que se produzcan interrupciones del servicio, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas ajenas al control de la **ACSA** y/o debidas a la actuación dolosa y culposa del **JUGADOR** y/o tengan por origen causas de fuerza mayor. Sin perjuicio de lo establecido

en el artículo 34 del Código Civil demás normas que regulan la materia y, se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor además, y a los efectos del presente contrato, todos aquellos acontecimientos fuera del control de la ACSA, tales como: fallo de terceros, operadores o compañías de servicios, actos de Gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, etc., y el ataque de hackers u otros terceros a la seguridad o integridad del sistema informático. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, ACSA no asumirá responsabilidad alguna, ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o por lucro cesante.

- ACSA no es responsable de los errores de introducción de datos o de cualquier información relativa a apuestas y juegos generada por el JUGADOR, como puede ser a título de ejemplo (no limitativo), un error en la cantidad apostada o jugada. En este sentido, solo se considera como apuesta o cantidad jugada el importe que haya sido confirmado y registrado por ACSA.
- ACSA no se responsabiliza de los daños o perjuicios causados por el uso indebido de la cuenta del JUGADOR.
- En caso de pagos sospechosos o fraudulentos, incluyendo la utilización de tarjetas de crédito robadas o en el caso de cualquier otra actividad fraudulenta, ACSA se reserva el derecho de inhabilitar la cuenta del JUGADOR, anular todo pago que se haya realizado y de recuperar todos los premios que haya pagado indebidamente.
- ACSA no será responsable de la utilización indebida o fraudulenta de las tarjetas de crédito robadas, ya haya sido denunciado o no el robo de éstas por parte del propietario.

11. NORMAS RELATIVAS A LA FORMACIÓN Y VALIDEZ DEL CONTRATO Y TRANSACCIONES DE APUESTAS.

- 11.1** El **JUGADOR** entiende que la información contenida en la Plataforma de Juegos y las descripciones de los diversos productos y servicios ofrecidos en el mismo, así como del presente Contrato y sus modificaciones, son bastas y suficientes para la exclusión de error en la formación del consentimiento.
- 11.2** El presente contrato así como política del tratamiento de la Información o Datos Personales. será válido y eficaz entre las partes desde el momento que el **JUGADOR**, autorización, con la acción de marcación electrónica a la casilla de aceptación, disponible en el sitio web de apuestas previo a cualquier otra acción de uso y/o servicio.
- 11.3** Toda transacción (apuesta) es válida una vez el JUGADOR haya apostado conforme a los términos y condiciones de cada juego y/o modalidad de apuesta. -----.

12. COBROS

El JUGADOR podrá retirar en cualquier momento la totalidad o una parte de los fondos disponibles en su cuenta de juego. ACSA autorizará el retiro de fondos en un plazo no superior a 72 horas, siempre que el ACSA haya verificado lo siguiente:

12.1 La información suministrada por el JUGADOR en el proceso de apertura de cuenta de usuario, ha sido validada

12.2 Que el JUGADOR haya hecho uso razonable de depósitos y retiros de fondos diarios de la cuenta de juego.

12.3 Que al momento del retiro, la TOTALIDAD DE LAS APUESTAS REALIZADAS, sea mayor o igual al 50% de la totalidad de los depósitos. Lo anterior se aplica para el acumulado desde la implementación de esta exigencia. Esta condición no aplica para los premios obtenidos por el jugador.

El abono de los premios se realizará mediante apunte contable en el momento en el que el juego se haya completado. Sea cual fuere el medio empleado para el abono de los premios, no supondrá ningún coste u obligación adicional para el JUGADOR. No se podrán retirar importes superiores al saldo de la cuenta. En caso que se solicite un cobro sin haber realizado una apuesta previamente, el OPERADOR estudiará la situación y se reservará el derecho a contactar para solicitar aclaraciones al JUGADOR, así como se reserva el derecho a informar a las autoridades competentes en aquellos casos en que determine el uso inapropiado de la cuenta de juego.

En el caso que el ACSA realice una transferencia errónea, que favorezca al JUGADOR, éste deberá informar a ACSA. Asimismo, ACSA se reserva el derecho de reclamar y recuperar la cantidad abonada por error. Si el JUGADOR dispone de saldo en su cuenta, se deducirá de su balance la cantidad. El OPERADOR se reserva el derecho de suspender temporalmente una cuenta en este supuesto hasta normalizar la situación.

ACSA aplicará las deducciones que la Ley aplicable establezca para retiros y/o pago de premios realizados por el JUGADOR.

ACSA depositará el monto de los premios obtenidos y/o retiros de dinero de la cuenta del JUGADOR mediante el mismo medio que el JUGADOR hubiera empleado como medio de depósito a su cuenta de juego.

13. POLÍTICA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN O DATOS PERSONALES.

13.1 Con el objeto de garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos de carácter personal del **JUGADOR**, **ACSA** aplicará las normas de protección descritas en este contrato, en el aviso de privacidad y la política del Tratamiento de la Información o Datos Personales de **ACSA** la cual podrá ser consultada en la Plataforma de Juegos “Sitio Web”, las cuales serán conforme con la legislación nacional.

13.2 Una vez el **JUGADOR** haya suministrado sus datos personales en calidad de titular de la cuenta, es consiente y autoriza expresa e inequívocamente que sus datos de carácter personal sean incorporados por el responsable del tratamiento (ALTA CORDILLERA S. A.) a sus bases de datos y tratados de conformidad con los fines establecidos en la Política de Tratamiento de Información o Datos Personales de ACSA, los estipulados en este acuerdo y conforme a las normas panameñas vigentes y aplicables.

El conocimiento de la política de privacidad y su aceptación explícita hará parte del proceso de registro de del **JUGADOR**, así como parte de las condiciones iniciales y básicas antes de iniciar cualquier acción en la Plataforma de Juegos y/o Sitio Web.

13.3 Si el **JUGADOR** no desea recibir comunicaciones promocionales relativas a ACSA en cualquier momento podrá notificar su deseo, mediante el envío de una comunicación a través de los canales proporcionados por ACSA.

14. POLÍTICA DE COOKIES.

Este portal podrá procesar el almacenamiento de cookies con la finalidad de ofrecer el servicio y personalizar la navegación.

Una cookie es un archivo alfanumérico localizado en su navegador, y que permite adaptar la información que se muestra según sus preferencias, tales como el idioma o la región geográfica, etc. Asimismo, podrán servir para personalizar su sesión y hacer que su navegación y acceso resulten más sencillos durante las siguientes visitas. En ningún caso dichas cookies recaban información no necesaria para el servicio o revelan la identidad del usuario, ni pueden leer datos personales de su equipo. Si el JUGADOR le incomoda el uso de cookies, puede configurar su navegador de forma que se le notifique cuándo se van a recibir cookies y le ofrezca la opción de rechazarlas. Elegir la opción de rechazar cookies afecta a la posibilidad de usar alguna de las funcionalidades y/o los servicios de nuestros sitios web. Solo podemos garantizar el correcto funcionamiento de nuestro sitio web si las cookies son aceptadas.”

15. POLÍTICA DE DEBIDA DILIGENCIA Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

ACSA, sujeto obligado y en cumplimiento de políticas y normas referentes a la prevención de Blanqueo de Capital, Financiamiento de Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, examinará con especial atención cualquier transacción, con independencia de su cuantía, que pueda ser particularmente vinculada a dichos delitos o sus precedentes y, notificará directamente a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) o la Intendencia de Supervisión y regulación de sujetos Obligados No Financieros o a la Junta de Control de Juegos, según corresponda o cualquier otra institución competente, las transacciones (apuestas) que tras dicho examen, deba reportar.

ACSA se reserva el derecho unilateral de suspender por precaución la cuenta del **JUGADOR**, si previo análisis, se identifica un incumplimiento a los términos y condiciones establecidas por ACSA, normas reglamentarias de juegos y/o normas de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo, y la proliferación de armas de destrucción masiva, hasta que se demuestre lo contrario. Contrastados los hechos, si ACSA tuviera elementos de convicción suficientes para poder considerar probado que el participante ha incurrido en fraude, colusión o puesta a disposición de terceros de su propia cuenta, el contrato podrá ser resuelto unilateralmente y el hecho (s) podrá ser comunicado junto con los elementos de convicción recabada, al regulador y/o autoridad competente. La anulación del contrato conllevará la cancelación de la cuenta de usuario y la denegación previa notificación a la Junta de Control de Juegos del pago de las ganancias obtenidas a partir del momento en que el **CLIENTE** incurre en causa de anulación, siempre que haya sido notificada a la Junta de Control de Juegos

16. SOLICITUDES Y/O RECLAMOS ANTE ACSA

ACSA dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen **RECLAMOS** respecto de (i) Datos Personales que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes contractuales o reglamentarios.

Estos mecanismos podrán interponerse mediante la Plataforma de Juegos y/o “Sitio Web” de ACSA, o por correo electrónico de atención al cliente. Cualquiera sea el medio y/o canal utilizado, ACSA guardará prueba de la consulta y su respuesta.

17. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier solicitud de información adicional, sugerencia o propuesta, así como para reclamaciones de cualquier tipo, el **JUGADOR** deberá contactar a ACSA, a través de los canales de comunicación anunciados en la Plataforma de Juegos y/o Sitio Web de apuestas.

18. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Ambas partes se reconocen y aceptan que la legislación aplicable al presente contrato, y a todas las relaciones jurídicas derivadas del mismo, será la panameña.

Con la aceptación del presente contrato, el JUGADOR, se adhiere de manera consiente e irrefutable a los términos y condiciones establecidos.

Este documento es accesible a en todo momento en Plataforma de Juegos, con la posibilidad de que pueda ser impreso y almacenado por el JUGADOR.