



Juego responsable

Los problemas con el juego pueden tener muchas consecuencias negativas, incluidas aquellas relacionadas con la salud mental, física y emocional. Por esta razón, Videoslots se compromete a brindarte una experiencia de juego lo más segura y agradable posible y ha desarrollado diversas herramientas para ayudarte a jugar de manera responsable. Las más importantes están detalladas aquí abajo. Tienes la posibilidad de configurar la cantidad de dinero que estés dispuesto a depositar, apostar o perder. También puedes tomarte un descanso durante un período de tiempo determinado o autoexcluirte de forma permanente. Te invitamos a ponerte en contacto con nosotros para conocer más acerca de las herramientas de Juego Responsable y escoger aquella que se adapte mejor a tu situación.

- Grupos de apoyo
- Autoevaluación
- Información útil
- Protección de menores
- Autoexclusión del jugador
- Autoprohibición del jugador
- Mantener el control
- Bloquear el acceso a los juegos de azar en línea

Grupos de apoyo

Si crees que necesitas hablar con un profesional sobre tu juego o precisas asesoramiento, contacta una de las siguientes organizaciones independientes en busca de ayuda:

Jugar Bien

Web: www.jugarbien.es www.juegoseguro.es

Email: jugarbien@hacienda.gob.es

Línea de ayuda: (+34) 91 571 40 80

Dirección: Dirección General de Ordenación del Juego, C/ Atocha, 3 28012, Madrid

Autoevaluación

¿Crees que puedes estar teniendo un problema con el juego? La evaluación, creada por la Dirección General de Ordenación del Juego, se encuentra disponible aquí abajo y te puede ayudar a determinar si estás teniendo problemas con el juego. Este cuestionario es completamente anónimo, pero nuestro equipo de atención al cliente siempre está aquí si tienes dudas sobre tus resultados.

Información útil

Si deseas más información sobre el Juego Responsable, puedes consultar el enlace de la Dirección General de Ordenación del Juego que se encuentra aquí abajo:

www.ordenacionjuego.es/es/juego-responsable-dgoj

Estudios recientes han demostrado los numerosos riesgos para la salud inherentes al juego problemático e irresponsable:

<https://www.mscbs.gob.es/en/buscador/iniciar.do>

https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/ORIGINALES/RS94C_202006043.pdf



Protección de menores

Jugar en Videoslots.es está prohibido para las personas menores de 18 años. Todos los datos que solicitamos se utilizan para verificar tu identidad, tanto para tu propia protección como para la nuestra.

Si tienes alguna pregunta, no dudes en contactarnos en cualquier momento.

Los juegos de azar son ilegales para menores de edad. Si eres menor de 18 años y juegas, debes saber que puedes estar cometiendo un delito. Videoslots no brinda servicios a menores de edad ni paga ganancias a jugadores que no tengan la edad legal requerida.

En la actualidad, la mayoría de los hogares cuenta con una conexión a Internet y, por tanto, el Juego Responsable en línea depende, en gran medida, de una educación responsable.

Para garantizar la seguridad de los niños en Internet, Videoslots recomienda a sus jugadores a utilizar un software de control parental para evitar que los menores accedan a determinados sitios. Algunos de estos son:

Gamecare

Netnanny

Consejos para los padres:

- No dejes tu computadora sin supervisión cuando el software del casino esté funcionando.
- Protege con contraseña el programa del casino.
- No permitas que personas menores de 18 años participen en ningún juego de azar.
- Mantén tu número de cuenta del casino y tu(s) tarjeta(s) de crédito fuera del alcance de los niños.
- No guardes contraseñas en tu computadora. Si lo deseas, puedes escribirlas en otra parte.
- Limita la cantidad de tiempo que tus hijos pasan en línea y usa algún software para evitar que accedan a material inapropiado.

Autobloqueo del jugador

Videoslots reconoce que, si bien la mayoría de los jugadores apuesta por entretenimiento, los juegos de azar pueden ser perjudiciales para una pequeña cantidad de personas. Estamos comprometidos con la creación de un entorno de Juego Responsable.

Videoslots ha implementado una función de autobloqueo para los jugadores que permite bloquear la cuenta de juego durante un número específico de días. Esto significa que tu cuenta estará bloqueada y, por lo tanto, restringida durante el período de tiempo que hayas especificado. Durante este periodo de tiempo (y el respectivo tiempo de reflexión) no podrás conectarte a tu cuenta. La cuenta se desbloqueará automáticamente después de un período de reflexión de siete (7) días desde la expiración del período de bloqueo.

Si prefieres autoexcluirte o autoprohibir tu cuenta, por favor, consulta las secciones relevantes en esta página. Además, si deseas cerrar permanentemente tu cuenta, debes comunicarte con el soporte de Videoslots a través del chat o enviar un correo electrónico a es.support@videoslots.com. En el caso de que solicites cerrar tu cuenta de manera permanente, no podrás volver a acceder a ella de ninguna manera.

Autoexclusión del jugador

Si estás preocupado por tu comportamiento con el juego, considera la autoexclusión.

Videoslots.es se compromete a proporcionar a nuestros jugadores una experiencia de juego agradable y segura. Si eliges autoexcluirte, tu cuenta de juego de Videoslots será excluida inmediatamente durante el período escogido. Esto significa que no podrás iniciar sesión, depositar o jugar en Videoslots mientras estés autoexcluido. Ten en cuenta que no podrás volver a abrir tu cuenta hasta que haya expirado el período de autoexclusión elegido.



También tomaremos todas las medidas razonables para asegurarnos de que no recibas ningún material promocional durante este tiempo. Sin embargo, si utilizas los canales de las redes sociales, te recomendamos que tomes las medidas necesarias para asegurarte de no recibir noticias o actualizaciones nuestras.

Tienes la opción de autoexcluirte por un período mínimo de seis meses hasta cinco años.

También te recomendamos que te autoexcluyas con cualquier otro operador con el que puedas estar registrado.

Para solicitar una autoexclusión, comunícate con nuestro equipo de soporte por correo electrónico o por chat. También puedes autoexcluirte haciendo clic en "Mi perfil" y luego en la opción de "Juego Responsable". Puedes elegir el período por el que deseas autoexcluirte y confirmar dicho período. Puede tomar hasta cuarenta y ocho (48) horas para que se efectúe tu solicitud de autoexclusión.

Una vez que expire tu período de autoexclusión, si deseas volver a hacer uso de los servicios de Videoslots, debes comunicarte con Videoslots y solicitar expresamente la reactivación de tu cuenta.

Autoprohibición del jugador

Si deseas autoprobibirte de forma permanente en todos los servicios de juego ofrecidos dentro de tu jurisdicción, inscríbete en el Registro General de Prohibiciones de Acceso al Juego nacional (RGIAJ) a través del siguiente enlace: www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj

Si necesitas ayuda de tu sistema nacional de salud en relación con el juego problemático, utiliza los siguientes datos de contacto:

Correo electrónico: oiac@mscbs.es

Teléfono: 901 400 100 91 596 10 89 91596 10 90

Mantener el control

Reconocemos que, aunque la mayoría de los jugadores apuestan por entretenimiento, hay una pequeña cantidad de personas que pueden perder el control. Videoslots.es apoya plenamente el Juego Responsable y se asegura de que continúes disfrutando de un juego seguro y razonable. Ten en cuenta lo siguiente:

- El juego debe verse como un entretenimiento y no como un medio para ganar dinero.
- Lleva un registro del tiempo y el dinero que gastas mientras juegas.
- Establece límites que te ayuden a mantener el control.

En la siguiente lista encontrarás una serie de medidas y herramientas que te ayudarán a controlar el tiempo y el dinero que gastas en Videoslots.

- Límite de apuesta.
- El límite de pérdidas te ayuda a no gastar más de tu presupuesto.
- Límite máximo de apuesta para evitar realizar accidentalmente una tirada de mayor valor del que deseabas apostar.
- Límite de tiempo de sesión de juego para evitar que juegues más tiempo del previsto.
- Reevaluación realista para recibir información sobre tus ganancias netas en tu sesión actual.
- El bloqueo de cuenta es una herramienta que puedes utilizar si necesitas un breve descanso en tu juego.
- Los siguientes límites de depósito se establecen automáticamente en tu cuenta, pero también puedes configurar límites inferiores según tus preferencias:
 - 600 € diarios
 - 1500 € semanales
 - 3000 € mensuales



Antes de empezar a jugar, te recomendamos que eches un vistazo a las opciones disponibles y utilices la función de límites de depósito. Para obtener más información sobre estas herramientas y cómo configurarlas, inicia sesión en tu cuenta y dirígete a "Mi perfil" y luego a "Juego Responsable".

Si necesitas un descanso en el juego, puedes configurar la autoprohibición desde la sección "Mi cuenta". También puedes comunicarte con nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico o por chat.

Si necesitas hablar con alguien sobre cualquier inquietud que puedas tener con respecto al juego, comunícate con una de las organizaciones mencionadas en el apartado Grupos de apoyo.

Videoslots ha adoptado un enfoque sensible al riesgo para proteger a sus usuarios. Este consiste en una evaluación de riesgos inicial y un monitoreo continuo. A su vez, también ha implementado medidas y controles para poder identificar y ayudar a los usuarios con problemas de juego compulsivo, así como también a las personas vulnerables y los menores de edad. Dichas medidas incluyen un sistema de puntuación de riesgo mediante el cual los diferentes datos asociados a un usuario son analizados y se establece una puntuación que representa el nivel de riesgo del usuario. Una vez que el usuario ha alcanzado una determinada puntuación, el equipo de Juego Responsable de la empresa interviene para ayudar al jugador según su situación. El equipo de Juego Responsable analizará la puntuación de riesgos obtenida y, según los riesgos evaluados a partir de un análisis exhaustivo de la cuenta del cliente, el equipo de Juego Responsable enviará un correo electrónico o se comunicará telefónicamente con el cliente para adoptar las medidas que sean necesarias. Como ser la restricción de acceso a la cuenta durante un período de tiempo o el asesoramiento al cliente para que utilice algunas de nuestras herramientas de Juego Responsable disponibles.

Bloquear el acceso a páginas de juegos en línea con GamBlock

Si deseas bloquear el acceso a páginas de juegos de azar en línea desde tu computadora, te recomendamos que utilices algún software especializado como GamBlock. Si deseas más información puedes consultar este enlace: en www.gamblock.com.

Línea de ayuda

No dudes en contactarnos al número proporcionado aquí abajo por Videoslots si tienes alguna pregunta o necesitas ayuda en relación con tu cuenta de juego de Videoslots: +34 685274863