

# ¿Juegas de forma responsable?

**La mayoría de jugadores entienden que el juego es un entretenimiento y son capaces de mantener el control. Sin embargo, algunas personas pueden ser susceptibles de padecer problemas de dependencia con repercusiones para ellos mismos y para su entorno. A diferencia de lo que ocurre con el alcohol y las drogas, puede ser difícil para el jugador darse cuenta por sí mismo de que tiene un problema, debido a la ausencia de síntomas físicos de la dependencia.**

Con el objetivo de evitar las conductas de juego excesivo o patológico, ponemos a disposición de nuestros jugadores estas recomendaciones que pueden ayudar a reconocer mejor los síntomas de una conducta de riesgo:

## **Los síntomas peligrosos**

- Pasar demasiado tiempo jugando
- Gastar cada vez más dinero en el juego
- Considerar el juego como un buen medio para hacerse rico
- Pedir dinero prestado para jugar pese a tener dificultades para reembolsarlo
- No tener interés hacia otras actividades de ocio
- Descuidar a su familia y amigos en beneficio del juego
- No preocuparse por el futuro y limitarse a los resultados recientes en el juego
- Jugar más y más para recuperar las pérdidas
- Mentir al entorno sobre tus actividades
- Sentirse anormalmente irritable, pesimista, angustiado...
- Sentir el deseo de jugar para ahuyentar el estrés, el aburrimiento de la realidad cotidiana
- Descuidar o abandonar los estudios o el trabajo por falta de interés y de energía
- ¡Mentirte a ti mismo!



## Nuestros consejos

- Concíenciate de que el juego consume mucha energía, a veces más de la que creemos. No juegues a menudo, ni demasiado tiempo
- El cansancio y las pérdidas alteran tu lucidez. Contabiliza exactamente tu tiempo de juego, para que este no perjudique al resto de tus actividades
- Bloquea el acceso a las salas de juego online para proteger a los niños y menores de tu entorno. Desactiva la memorización de tus contraseñas.
- **Fija los límites** financieros razonables
- Desconfía de la facilidad para jugar en todo momento en internet
- A pesar de la relativa facilidad para utilizar una tarjeta de crédito en internet, ten siempre en cuenta el valor del dinero que arriesgas
- Si pierdes, no digas: “Voy a realizar un último depósito para recuperar todas mis pérdidas...”. Tómate tu tiempo, reflexiona con la cabeza descansada si deseas volver a jugar
- No pongas nunca en peligro tu familia, trabajo o estudios
- No consideres el juego como una vía de escape a tus problemas familiares o personales
- Si sientes que tienes un problema con el juego, no dudes en ADMITIRLO. No tienes por qué avergonzarte de ello, céntrate en superarlo. Para recuperar un comportamiento normal frente al juego, habla de ello con un especialista o con una persona cercana
- Podrás evaluar tu nivel de riesgo realizando el test propuesto en **jugarBIEN**
- **No dudes en hacer una pausa** si sientes que pierdes el control
- Existen organizaciones que luchan contra el juego patológico. Puedes encontrar una lista con las organizaciones disponibles en tu región en la web del **FEJAR**. **Si necesitas ayuda, puedes llamar el 900 533 025 (anonimo, gratuito y confidencial)**



## ¡FIJA TUS LÍMITES!

**Además de los límites definidos durante la inscripción, Winamax te propone numerosas opciones exclusivas para orientar tu práctica de juego.**

Imponer límites en tu cuenta constituye una medida eficaz para controlar tus hábitos de juego. Te recomendamos que utilices estas herramientas.

### **Fijar o modificar mis límites**

Podrás consultar el estado de tus límites de juego desde [tu cuenta](#) a través de la Web, o directamente en la sala haciendo clic en “Mi cuenta” y en “Mis límites”.

Los límites diarios se reinician todos los días a las 00:00 h.

Los límites semanales se reinician todos los lunes a las 00:00 h.

Los límites mensuales se reinician el primer día del mes a las 00:00 h.

No dudes en contactar con nosotros en la dirección [proteccion@winamax.es](mailto:proteccion@winamax.es) si necesitas asistencia para configurar tus límites de juego.

### **Los límites que la ley obliga a definir**

La legislación obliga a los operadores a establecer límites de depósito en las cuentas de los jugadores. Al abrir una nueva cuenta, estos límites se fijan por defecto en:

- Depósito máximo diario de 600 €
- Depósito máximo semanal fijado en 1.500 €
- Depósito máximo mensual de 3.000 €

Cualquier disminución del límite de depósito es efectiva inmediatamente.

Cualquier aumento inferior o igual al límite inicial surte efecto al cabo de 48 horas.

Cualquier aumento por encima del límite inicial puede realizarse siempre que se cumplan los siguientes requisitos establecidos por la legislación:

- Que hayan transcurrido al menos 3 meses después de la última modificación o aumento por encima de los límites máximos preestablecidos por la legislación vigente.
- Que apruebes el test de juego responsable y prevención de conductas adictivas establecido por la DGOJ.
- Que lo autorice el Departamento de Juego Responsable de Winamax. A estos efectos, Winamax procede a realizar un análisis histórico de tu trayectoria con base en criterios establecidos por la DGOJ. Este análisis está relacionado con tu perfil, tu forma de participar en los juegos y otros criterios que nos permitan concluir que muestras un comportamiento alejado de conductas adictivas.

#### **Límites propuestos por Winamax**

Los siguientes límites de juego son opcionales. Cualquier disminución de estos límites será efectiva inmediatamente. Cualquier aumento es efectivo después de 48 horas.

- Importe máximo por depósito.
- Número máximo de depósitos por día / semana / mes que te autorizas.
- Pérdida de dinero diaria / semanal / mensual que no quieres sobrepasar en póker. *Este límite tiene en cuenta tus eventuales ganancias. Ejemplo: si fijas un límite de pérdida de 50 € al día y ganas 100 €, dispondrás de un margen de 150 € antes de alcanzar dicho límite.*
- Cantidad máxima apostada (póker) por día / semana / mes. *Este límite no tiene en cuenta tus ganancias o pérdidas, sino el importe total que hayas apostado en las mesas de juego (inscripciones a torneos / SNG y mesas de cash game).*
- Importe máximo de la ciega en cash game.
- Buy-in máximo en torneos.
- Tipo de torneo no autorizado (SNG Dementes / Espresso y Espresso Nitro).
- Tipo de partida cash game no autorizada (Short Track / Go Fast).
- Tiempo máximo de juego por semana, en horas (póker). *Este límite se basa en el tiempo de juego efectivo (el que pasas sentado en una mesa). Si alcanzas el*



*75% de tu límite o te quedan solo 30 minutos, no podrás modificarlo antes del lunes a las 00:00.*

- Prohibición de la cancelación de reintegros.
- Reserva mínima que quiero conservar en mi cuenta. *Importe que conservarás en tu cuenta Winamax en caso de transferencia automática. Ejemplo: has fijado un límite máximo de 1.000 € y una reserva de 500 €. Si tu saldo alcanza 1.200 €, se efectuará una transferencia de 700 €, de manera que deje 500 € en tu cuenta Winamax. Ten en cuenta que las cantidades en forma de bono no se tienen en cuenta.*
- Cantidad máxima apostada (apuestas deportivas) por día / semana / mes. Este límite no tiene en cuenta tus ganancias o pérdidas, sino la cantidad total que hayas apostado.
- Pérdida de dinero diaria / semanal / mensual que no quieres sobrepasar (apuestas deportivas). *Este límite tiene en cuenta tus eventuales ganancias. Ejemplo: si fijas un límite de pérdida de 50 € al día y ganas 100 €, dispondrás de un margen de 150 € antes de alcanzar dicho límite.*



## ¡HAZ UNA PAUSA!

**Si tienes problemas para controlarte mientras juegas o crees que el juego puede tener un impacto negativo en tu equilibrio personal, te invitamos a realizar el siguiente test:**

1. ¿Alguna vez has dejado de trabajar o estudiar debido al juego?
2. ¿El juego ha provocado que descuides tu bienestar o el de tu familia?
3. ¿Alguna vez has vendido algo o pedido dinero prestado para financiar el juego?
4. ¿Has jugado alguna vez hasta perder el último euro?
5. ¿Has jugado alguna vez más tiempo del que tenías planeado?
6. ¿Has considerado alguna vez la autodestrucción o el suicidio como consecuencia del juego?

Si has respondido "sí" a alguna de estas preguntas, te invitamos a visitar la página de **Jugar Bien** y a utilizar nuestra herramienta de autoexclusión:

### **Autoexcluirme de la sala**

Una vez que se haya validado la autoexclusión, se te desconectará inmediatamente y no podrás jugar en Winamax hasta la fecha elegida (máximo 3 meses). La autoexclusión es irrevocable. En ningún momento podrás modificar la duración del periodo fijado.

Si lo deseas, puedes también inscribirte en el **Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego**, de esta forma se te prohibirá el acceso a los casinos y salas de juegos tanto físicos como online.



## JUEGO RESPONSABLE

**Los juegos de azar son una forma de entretenimiento, en ningún momento deben poner a nadie en peligro, sobre todo a los más jóvenes. A este efecto, Winamax ha establecido un completo programa que respeta y va más allá de las exigencias de la ley.**

Winamax aconseja utilizar el “control parental” a través de tu proveedor de internet, o descargando un programa gratuito que te permita controlar el acceso a las salas de juego online desde tu ordenador a los niños y menores. Encontrarás más información en los sitios web siguientes:

**Windows 10**

[Apple](#)

### Reglas

- La sala de póker y apuestas deportivas Winamax está estrictamente prohibida a los menores de 18 años y a las personas inscritas en el Registro General de Interdicción de Acceso al Juego. Puedes encontrar más información sobre el proceso de inscripción en el [apartado “¿Cómo puedo registrar mi cuenta?” de nuestras FAQ](#).
- Se perseguirá cualquier intento de creación de una cuenta de juego por parte de un menor de edad. La detección de cualquier cuenta de juego utilizada por parte de un menor supondrá el cierre inmediato de la cuenta.
- No es posible utilizar una misma tarjeta de crédito en varias cuentas Winamax.
- Está prohibido que un solo jugador posea varias cuentas Winamax.
- La inscripción de cada jugador está sometida a estrictas verificaciones (NIF/NIE o documento de identidad, justificante de domicilio, etc.)
- Cualquier persona que cree una nueva cuenta debe marcar la casilla que indica que es mayor de 18 años. Con esto advertimos a nuestros jugadores que no aceptamos a jugadores menores de 18 años.
- Cuando alguien crea una cuenta en nuestro sitio, recogemos su nombre, dirección y fecha de nacimiento para confirmar que este tiene al menos 18 años.



- Todo jugador menor de edad que proporcione información deshonesta o incorrecta respecto a su edad podrá perder el derecho a sus ganancias y se le podrá interponer una acción judicial.
- Nuestras campañas de marketing y publicidad no están dirigidas a menores. Winamax evita en todo momento atraer a jugadores menores de edad y va en contra de los valores del personal y los de la propia empresa.
- Acceso permanente al historial completo de transacciones.
- Límite de depósito 600 € diarios, 1.500 € semanales, 3.000 € mensuales.
- Puesta a disposición de una herramienta de autoexclusión.

### **Medidas de protección**

Winamax trata de prevenir a los nuevos jugadores, a través de la educación y de la formación. Por ello, lleva a cabo un importante contenido pedagógico (Poker School, artículos, vídeos, foros) con la finalidad de tratar el póker desde un prisma competitivo, de reflexión y de convivencia, en lugar de centrarse en la suerte o el dinero.

Los embajadores de la sala, el “Team Winamax” transmiten mensajes de moderación con el fin de luchar contra los peligros potenciales de los juegos de azar. Winamax se mantiene alerta sobre el contenido de los mensajes publicitarios y sobre el tipo de promociones propuestas, a fin de conservar una perspectiva realista de los juegos de azar. Winamax dispone de un servicio interno dedicado al juego responsable, cuyo rol es principalmente responder a las preguntas relacionadas con este tema, tomar medidas de protección, vigilar la aplicación y proponer nuevas mejoras según los casos encontrados. El departamento de “Protección de los jugadores” ejerce una vigilancia constante de los jugadores en situación de riesgo, basada en numerosos criterios (montante de las apuestas, recurrencia en depósitos, pérdidas excesivas, etc.). Si estas verificaciones evidencian un carácter excesivo o patológico del jugador, este es contactado para informarle de la situación y proporcionarle una asistencia adaptada.

Un comité deontológico se reúne cada trimestre y hace balance sobre la aplicación de las medidas, sobre la modificación de estas o la eventual necesidad de mejora.



El personal de Winamax.es está formado y sensibilizado hacia los problemas causados por el juego excesivo, así como los síntomas que permiten detectarlo. Los emails provenientes de jugadores (o de su entorno) que alerten de un juego excesivo al soporte cliente, son tratados de forma prioritaria.

Sabiendo que los depósitos múltiples de dinero en un lapso corto de tiempo pueden significar un síntoma de juego excesivo, la sala publicará en ese caso un mensaje automático de advertencia. A partir del 4º depósito en 24 horas, indiferentemente del montante depositado, el jugador recibirá un mensaje informándole precisamente de la situación y pidiéndole que marque una casilla para anular o continuar. A partir del 5º depósito, el jugador recibirá una proposición de autolimitación, una proposición de asistencia psicológica y un enlace hacia páginas específicas de la sala dedicadas al juego responsable.

En constante relación con el mundo médico, Winamax implementa asociaciones con centros de lucha contra la adicción. Hemos subvencionado un proyecto de investigación clínica desarrollado por el Hospital Paul Brousse en 2013-2014.

Para cualquier pregunta relativa al juego responsable, no dudes en contactar el departamento de Protección de los jugadores a la dirección [proteccion@winamax.es](mailto:proteccion@winamax.es).

El juego debe continuar siendo un placer, ¡no dejes que te destruya!

