

JUEGO RESPONSABLE

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL JUEGO SEGURO/JUEGO RESPONSABLE Y POSIBLES RIESGOS DEL JUEGO.

1.1. Juego Seguro.

GOLDEN PARK GAMES, S.A.U., con NIF número A-65605370 y domicilio social en Calle Camoens núm. 6, 2º 2ª de Ceuta (51001), es un operador de juego online con licencia otorgada por parte de la Dirección General de Ordenación del Juego (<https://www.ordenacionjuego.es/es/op-GoldenParkGames>).

De este modo, la participación en juegos sólo resulta segura en los sitios web de los operadores legales.

En el portal de la Dirección General de Ordenación del Juego (www.ordenacionjuego.es), dedicado a Juego Responsable se ha habilitado una sección específica al Juego Seguro (www.juegoseguro.es). Puedes acceder a la misma para obtener información adicional.

1.2. Juego Responsable.

La principal motivación de GoldenPark.es es trasladar a nuestros usuarios divertidas y entretenidas experiencias a través de la emoción que supone apostar en nuestros juegos. Las apuestas conllevan asumir riesgos para conseguir ganar a la banca, cantar un bingo o acertar un pronóstico deportivo. Jugar siempre implica riesgos, pero siempre hay que tener en cuenta que estos riesgos pueden implicar la pérdida de dinero. A pesar de que la mayoría de los jugadores participan en los juegos de azar de una manera sana, buscando un entretenimiento responsable, en GoldenPark.es somos conscientes de que hay personas que pueden llegar a obsesionarse con el juego, llegando a poner en grave peligro su equilibrio personal y económico.

Debido a esto, una de las prioridades fundamentales de GoldenPark.es es fomentar el juego responsable entre nuestros usuarios, para que el juego no se convierta en un problema para ellos, por lo que ponemos una serie de herramientas a tu disposición para evitar que el juego se convierta en una actividad negativa en tu vida. En el momento que juegas para recuperar pérdidas anteriores o apuestas más dinero del que puedes permitirte, el juego se convierte en un problema que puede afectarte en diferentes ámbitos de tu vida cotidiana (psicológico, fisiológico o social).

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que tenga en cuenta la situación y circunstancias personales del jugador, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema. El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual el valor de lo jugado no supera nunca lo que el individuo se puede permitir.

El Juego Responsable es una actividad de ocio y entretenimiento y nunca debe interferir en las obligaciones sociales, profesionales o familiares.

El jugador responsable:

1. El jugador responsable juega para divertirse y entretenerse, no para ganar dinero. Sabe que puede tener suerte y ganar, pero que también puede perder.
2. Jugar responsablemente significa tomar decisiones basadas en hechos, manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que quiere gastar.

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

A continuación se detallan las políticas y acciones en materia de juego responsables de cara a tener un conjunto de medidas preventivas que ayuden a la minimizar los riesgos del juego patológico, paliar los efectos nocivos del juego, y reducir los riesgos asociados.

Golden Park Games, S.A.U., se toma en serio la Política de Juego Responsable, por ello, es su responsabilidad proveer servicios de ayuda al jugador sobre las posibles consecuencias que pueda provocar el juego, tomando medidas que considera apropiadas para proteger a sus clientes y promover un Juego Responsable.

Si se observa que cualquier jugador tiene problemas con el juego, Golden Park Games, S.A., cerrará su cuenta y será una decisión irrevocable.

2. PROHIBICIÓN DE JUGAR A MENORES DE EDAD Y EXISTENCIA DE MECANISMOS DE CONTROL PARENTAL

Golden Park Games, S.A.U., informa en su página de inicio de la prohibición de jugar a los menores de edad o incapacitados legalmente o por resolución judicial. También dispone de sistemas internos de verificación de edad para prevenir que los menores de edad puedan apostar. Las ganancias obtenidas indirectamente por cualquier menor de edad que haya suplantado una identidad no serán devueltas y se informará a las autoridades de los hechos ocurridos y de cualquier jugador potencial menor de edad.

GoldenPark.es prohíbe a menores de 18 años jugar en su página web y el acceso a cualquiera de sus productos. Esta prohibición aparece de forma destacada en nuestra página web, tanto en la página del inicio como en las páginas de registro de usuario.

Para reforzar la protección de los menores, GoldenPark.es recomienda a los participantes que tomen las siguientes medidas:

- No dejar a los niños solos cerca del equipo mientras haya software de juegos de azar en funcionamiento.
- Proteger el acceso a los programas de juegos de azar con una contraseña.
- No permitir a personas menores de 18 años participar en actividades de juegos gratuitos o no.
- Mantener lejos del alcance de los menores el nombre de usuario y contraseña y la información sobre métodos de pago.
- Explicar a los hijos los problemas legales y los perjuicios potenciales de los juegos de azar de menores de edad.
- Limitar el tiempo que los hijos pasan conectados a Internet.

Lamentablemente, somos conscientes de que ningún sistema es infalible, por ello le agradeceríamos a los participantes que si en cualquier momento tuvieran conocimiento de algún menor de 18 años que pudiera haber conseguido registrarse en GoldenPark.es, informen con carácter inmediato de ello a nuestro servicio de atención al cliente.

Asimismo, recomendamos a los participantes en cuyo entorno se encuentren menores instalar programas que impidan a los mismos el acceso a páginas de juego. Os recomendamos los siguientes programas www.netnanny.es o www.cybersitter.com.

3. FACULTAD DE AUTOPROHIBICIÓN Y CONDICIONES DE EJERCICIO.

En el caso de que quieras solicitar que se te impida jugar en aquellos juegos en los que la legislación requiere la identificación previa del participante (juego online y aquellos juegos presenciales donde cada Comunidad Autónoma determine que es preciso la identificación previa del participante con el objeto de comprobar que no estás inscrito en el correspondiente registro de prohibidos), puedes solicitar el alta en el fichero del Registro de interdicciones de acceso al juego (RGIAJ) de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), cuya información está disponible a través del portal <https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>.

La inscripción será por tiempo indefinido si bien podrás solicitar su cancelación trascurrido 6 meses desde que se haya practicado la inscripción.

De las inscripciones en el RGIAJ se dará traslado a las CCAA para la inscripción en sus respectivos registros de prohibidos de conformidad con lo previsto en su normativa.

4. LÍMITES DE DEPÓSITOS Y SU OPERATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y MODIFICACIÓN.

Como jugador, dispondrás de herramientas y opciones accesibles de forma sencilla y clara a través del portal web donde podrás reducir voluntariamente tantas veces como desees y sin ningún tipo de restricción los límites de depósito autorizados así como el tiempo de vigencia de dichos límites, prorrogables en función del deseo del usuario.

En el momento en que te conviertas en cliente, se aplicarán en tu cuenta los siguientes límites de ingreso predeterminados. Esto es para limitar la cantidad de dinero que puedes ingresar en un determinado periodo de tiempo:

- 600€ para 24 horas.
- 1.500€ para 7 días.
- 3.000€ para 31 días.

Si solicitas aumentar el límite de ingresos predeterminado o anular cualquier restricción de ingreso, deberás responder al cuestionario sobre '**Juego responsable**' establecido por la Dirección General de Ordenación del Juego que se menciona a continuación:

Deberás responder SÍ o NO a las siguientes diez preguntas:

1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?
3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juega para evadirse de algún problema?
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Piensa que tiene problemas con el juego?
8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?

9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?

10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?

Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos tres días contados desde que el análisis se resuelva con resultado positivo.

Ningún aumento o eliminación de cualquier límite de ingreso establecido por ti podrá ser solicitado hasta que no hayan transcurrido 90 días desde el último incremento de los mismos.

En GoldenPark.es ofrecemos las herramientas para controlar la suma de dinero que los participantes utilizan para jugar. Así, los participantes pueden fijar sus propios límites de depósito por importes inferiores a los establecidos por la normativa de juego con carácter general. Los límites de depósito pueden ser diarios, semanales o mensuales y como participante puedes pedir ajustarlos en todo momento online a través nuestra página web.

Para ayudarte a fijar los límites que más te convengan como participante deberás intentar responder a este breve cuestionario:

- Antes de comenzar a apostar, determina qué importe representa una pérdida aceptable de acuerdo con tus circunstancias personales y económicas.
- Registra la frecuencia con que juegas.
- Observa la duración de tus sesiones de juego.

Las respuestas al cuestionario deberán utilizarse para determinar cuánto quisieras permitirte como jugador gastar por día, por semana o por mes.

En todo caso, ante una solicitud de aumento o supresión de límites que el participante tenga establecidos por encima de los generales marcados por la normativa de juego (bien los generales dispuestos conforme a la normativa en vigor o los que previamente hayan sido solicitados) GoldenPark.es seguirá el siguiente protocolo:

A) Cuando se trate de la primera petición de aumento o supresión de cualquier limitación que realice un participante, éste deberá realizar el test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego.

En el supuesto de que la evaluación a las respuestas de las preguntas del test sea negativa, GoldenPark.es denegará la solicitud de incrementar el importe de los depósitos o de suprimir el límite que tenga establecido para la cuenta de depósito del participante interesado.

En el supuesto de que la evaluación a las respuestas de las preguntas del test sea positiva, los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos siete días contados desde la realización del test.

B) Cuando se trate de la segunda o ulteriores peticiones de aumento de límites realizada por el mismo participante, GoldenPark.es analizará en detalle el perfil del jugador para valorar si atender o no su solicitud. Con este fin, GoldenPark.es realizará un análisis histórico de la trayectoria del participante ponderando, al menos, la frecuencia y duración de las conexiones y la cadencia e intervalo de los depósitos realizados. Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos tres días contados desde que el análisis se resuelva con resultado positivo.

En todo caso y como medida de prevención de juego compulsivo, GoldenPark.es no aumentará los límites establecidos, si el jugador no presenta actividad previa susceptible de ser analizada.

Si el participante necesita cualquier información adicional o asistencia en relación a cualquiera de nuestras funciones sobre Límites Financieros, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los diferentes canales del mismo.

5. POSIBILIDAD DE AUTOEXCLUSIÓN TEMPORAL DE LA CUENTA DE JUEGO.

Como jugador, dispondrás de un apartado de autoexclusión, donde, de una forma clara y sencilla, podrás elegir autoexcluirte de nuestros productos y servicios desde la página web o desde nuestro Servicio de Atención al Cliente, el cual estará cualificado para asistir a los clientes que soliciten la autoexclusión, ya que estarán formados sobre la política de Juego Responsable. Si el jugador lo selecciona, bloqueará automáticamente su cuenta de todas nuestras secciones de juegos por un período determinado y temporal que podrá seleccionar.

Si en cualquier momento el participante se siente preocupado por su conducta en el juego, se le ofrecen varias opciones y herramientas de auto-exclusión que podrá solicitar directamente en el menú de Juego Responsable:

- Uno o varios días para reflexionar
- Una o cuatro semanas de reflexión

Durante el periodo que al efecto determine el participante de entre dichos períodos ofrecidos de auto-exclusión bloquearemos la posibilidad de jugar a cualquiera de nuestros juegos, con carácter inmediato desde que nos conste su notificación. Asimismo, en ese periodo no recibirá ofertas promocionales ni comunicaciones de GoldenPark.es.

La solicitud de bloqueo temporal de acceso a los juegos, será impuesta durante el período de autoexclusión el cual será irrevocable.

Para solicitar un período de autoexclusión, el participante ha de realizarlo directamente a través del apartado de Juego Responsable de nuestro menú de usuario.

En el caso de que un participante tenga dudas sobre la autoexclusión, le recomendamos que realice el test de juego responsable. Si alguna de las respuestas a las preguntas planteadas es afirmativa le sugerimos que utilice los mecanismos de autoexclusión y se plantee la posibilidad de solicitar ayuda profesional.

6. ORGANIZACIONES QUE OFRECEN INFORMACIÓN SOBRE TRASTORNOS ASOCIADOS CON EL JUEGO.

Existen organizaciones especializadas que ofrecen información y ayuda sobre trastornos asociados con el juego. Si quieres saber más de este tipo de asociaciones puedes acceder a través de sus páginas web en los enlaces que te facilitamos a continuación o contactar con ellos vía telefónica:

- Jugadores Anónimos <http://www.jugadoresanonimos.org> 670 691 513
- Azajer <http://www.azajer.com> 97 620 04 02 / 608 959 005
- Fejar: <http://www.fejar.org> 900 200 225
- Jugadores Anónimos <http://www.vidasinjuego.org> 666 063 562 / 622 237 073
- Jugar bien <https://www.jugarbien.es> 915 714 080

En el último enlace los jugadores que soliciten información pueden visitar la web gestionada por el órgano regulador del juego (DGOJ) donde puede encontrar información y medidas de prevención ante el juego patológico así como un listado por comunidades autónomas de las instituciones a las que dirigirte en el caso de que precises de ayuda: <https://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti>

En caso de que el jugador solicite información para inscribirse en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) se le aporta el siguiente enlace:

<http://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>

Teléfono de Información para inscribirse RGIAJ: 900 150 000

Teléfono del jugador: 900 713 525.

7. ESTRUCTURAS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD QUE DESARROLLAN SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LOS TRANSTORNOS.

GoldenPark.es, facilita diferentes enlaces en su página de inicio de asociaciones, instituciones y centros de ayuda que ponen a la disposición del jugador todo tipo de información, consejo y ayuda práctica para poder recuperarse de los problemas que puedan tener con el juego. Asimismo, como jugador, también dispondrás del teléfono de "Salud Responde" que es el 061, donde te atenderán y ayudarán a resolver todas aquellas dudas acerca de la salud.

Si consideras que precisas asistencia personal especializada, a continuación, te enumeramos una serie de direcciones de utilidad susceptibles de valorar específicamente tu comportamiento ante el juego, por ejemplo, ante las 3 Comunidades Autónomas con más población:

COMUNIDAD DE MADRID:

Hospital Ramón y Cajal. Unidad de Ludopatía

Ctra. De Colmenar Km 9,100. Madrid

Tel. de información.: 913 368 112.

Hospital 12 de Octubre. Unidad de Adicciones

Avda. de Córdoba s/n. Madrid

Tel. de información: 913 908 000.

CATALUNYA.

Hospital Universitari de Bellvitge. Unidad de Juego Patológico

Feixa Llarga s/n

08907 L'Hospitalet de Llobregat

Tel. 932 607 988

Hospital de Mataró. Programa de Atención al Juego Patológico

Carretera de Cirera s/n

08304 Mataró

Tel. 937 417 700

Centro Médico Teknon. Programa de Atención a las Conductas Adictivas no tóxicas

C/ Vilana, 12, despatx 175

08022 Barcelona

Tel. 933 933 175

ANDALUCÍA

Centro de Tratamiento Exclusivo de Juego Patológico

Dirección del centro: Palacios Navarro, Miguel Ángel

Dirección postal: Calle Bailen, Nº 22, 23700, Linares, Jaén

Información
Teléfono: 953 69 37 84

Cada Comunidad Autónoma tiene centros especializados en tratamiento del juego patológico, a los cuales puede tener acceso a través de la web del Departamento de Salud de la respectiva Comunidad Autónoma.

8. ESTUDIOS Y PROYECTOS EN MATERIA DE JUEGO.

Golden Park Games, S.A.U., elabora, fomenta y participa en el estudio y proyectos para paliar los efectos nocivos del juego. Valoramos y evaluamos nuestra Política de Juego Responsable teniendo en cuenta las nuevas investigaciones, publicaciones de referencia de organismos especializados en la materia y mejor práctica en otras jurisdicciones a las cuales tenemos acceso, así como la información obtenida través de la publicación de estudios de las organizaciones de las cuales formamos parte, como por ejemplo, JDIGITAL.

9. TEST DE AUTOEVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE RIESGO.

Si bien es cierto que el juego responsable es una diversión interesante y variada, no es menos cierto que un uso irresponsable y excesivo del juego conlleva a menudo problemas financieros y familiares.

Para evitar ese riesgo, consideramos importante que los jugadores sigan los siguientes consejos a la hora de jugar:

- Tenga en cuenta el tiempo que lleva jugando.
- Sólo juegue lo que económicamente pueda gastar.
- Recuerde que las cantidades mostradas en pantalla son Dinero Real.
- Considerar el juego como un mero entretenimiento y no como una fuente de ingresos o un modo de liquidar deudas.
- Establecer sus propios límites antes de comenzar el juego en cuanto al tiempo de juego y dinero apostado, deteniéndose cuando lleguen a esos límites previamente fijados.
- No jugar bajo los efectos del alcohol o medicamentos.
- No jugar en momentos de crisis emocional.
- Procurar que la actividad del juego se realice en familia o con amigos, evitando jugar solo, aceptando las pérdidas y disfrutando de las ganancias.

Golden Park Games, S.A.U., dispone de enlaces específicos de información sobre el Juego Responsable (<https://www.jugarbien.es/contenido/juego-responsable>). Un enlace a dicho contenido estará presente en todas las pantallas con independencia de las dimensiones de nuestro terminal. El contenido se basará en una serie de directrices/pautas a tener en cuenta por cada jugador:

- Tenga en cuenta el tiempo que lleva jugando.
- Sólo juegue lo que económicamente pueda gastar.
- Sea consciente del dinero del que dispone.
- Tenga en cuenta lo que gasta mientras está jugando.
- Recuerde que las cantidades mostradas en pantalla son Dinero Real.
- Evite la frustración e intente evitar una derrota.
- Si reside con menores de edad, guarde la contraseña en un lugar seguro.

- Si usted tiene un problema, puede autoexcluirse de ésta página:

Golden Park Games, S.A.U., dispondrá de un enlace a la Comisión Nacional del Juego en su página de inicio, donde el jugador, si lo desea y cree conveniente, realizará su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

Golden Park Games, S.A.U., ofrecerá a los jugadores la opción de cumplimentar un test de autovaloración para ayudarles a determinar si jugar y apostar se ha convertido en un problema para el jugador:

En el caso de que como jugador sospeche que tiende a jugar de manera excesiva, te recomendamos que realices el test de juego responsable que figura seguidamente, y adoptes las medidas de restricción necesarias que GoldenPark.es pone a tu disposición.

Test de juego responsable Responder Sí o NO

1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?
3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juega para evadirse de algún problema?
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Piensa que tiene problemas con el juego?
8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?

Temporizador de sesiones de juego.

Con el fin de que los jugadores puedan seguir pautas de juego responsable, GoldenPark.es te ofrece las herramientas para controlar el tiempo que juegas y evitar así, un juego compulsivo. En nuestros productos de juego, el temporizador de sesión permite que el jugador visualice, en todo momento, la información sobre el tiempo que lleva jugando. Cuando se inicie la sesión, se mostrará el momento en que el jugador se conectó por última vez. Si deseas o necesitas cualquier ayuda o consulta sobre el funcionamiento del temporizador, puedes contactar con el servicio de atención al cliente.

En el caso de que un jugador considere que sobrepasa los límites de tiempo que considera aceptables, le recomendamos que realice el test de juego responsable, acudir a las opciones de autoexclusión que GoldenPark.es pone a su disposición o se plantee la posibilidad de solicitar ayuda profesional en las direcciones que le facilitamos más adelante donde le proporcionarán toda la información relevante al Servicio de Atención al Cliente a través de cualquiera de sus canales.

10. MECANISMOS DE DETECCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE RIESGO.

Con objetivo de garantizar y promover el juego responsable, se disponen de mecanismos que evalúan el nivel de riesgo de un usuario, valorando las participaciones, transacciones de depósito-retirada y el historial del mismo, entre otros.

Es posible que durante la sesión de juego puedas recibir avisos informativos sobre el límite de tu gasto, tiempo de sesión o que incluso te podamos enviar información relacionada con medidas juego responsable a tu dirección de correo electrónico registrada en el perfil de usuario.

Además, si esta valoración nos indica que debemos incluirte en una clasificación específica de usuario de riesgo, ten en cuenta que puedes dejar de percibir promociones o se pueden denegar ampliaciones de tus límites de depósito.

En casos de extrema necesidad, como puede ser la manifestación de la existencia de problemas con el juego, detectar que puede haber una persona prohibida detrás de un registro bajo otro nombre, o que se intente acceder al juego por parte de un menor, procederemos a la suspensión preventiva de tu cuenta de juego por precaución.

11. TELÉFONO DE ASISTENCIA EN MATERIA DE JUEGO SEGURO.

El Operador facilita un servicio telefónico de atención al cliente propio y gratuito **(+034 800 300 085) disponible las 24 horas del día los 365 días del año**, a disposición de los usuarios que necesite soporte y asistencia sobre el Juego responsable. A través de dicho servicio se prestará información y asistencia en materia de juego seguro, el cual se prestará al menos, en lengua castellana, y no será susceptible de tarificación adicional. Dicho servicio informará adecuadamente de:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- c) La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión.
- d) Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario puede acudir en función de su domicilio, en caso de considerarlo oportuno.

Todos los miembros del equipo de Servicio de Atención al cliente han sido formados en áreas de responsabilidad social y son conocedores de los riesgos que puede implicar el juego para ciertas personas, por lo que pueden asesorar, informar y prevenir posibles conductas de riesgo de los usuarios. Siempre estarán disponibles para prestarle la ayuda que solicite, y tomarán las medidas oportunas para restringir su actividad en el caso de que fuera necesario, además de facilitar información acerca asociaciones u organizaciones sociales dirigidas especialmente a personas con problemas con el juego para que le puedan asesorar y prestar ayuda profesional en el caso de que fuera necesario.