

Política de Quejas de Jugadores — Juegalo.com

Versión 1.0 — Julio 2025

1. Descripción General

En Juegalo.com estamos comprometidos con ofrecer una experiencia de juego justa, transparente y segura. Esta Política de Quejas establece el proceso que los jugadores pueden seguir para expresar cualquier disconformidad o problema con nuestros servicios, y asegura un procedimiento claro y accesible para su resolución.

Esta política cumple con el Artículo 5.3 de la Landsverordening op de kansspelen (LOK), y es parte integral de nuestros Términos y Condiciones.

2. Definiciones

Interacción con el jugador:

Toda comunicación escrita del jugador hacia nuestro equipo de soporte (email, chat, formulario).

Queja:

Expresión formal y escrita de insatisfacción con un servicio, decisión o acción de Juegalo.com, donde se espera una respuesta o solución.

Disputa:

Una queja que no fue resuelta satisfactoriamente y ha sido escalada internamente o a una entidad externa como un proveedor de Resolución Alternativa de Disputas (ADR).

3. Proceso para Presentar una Queja

- Los jugadores pueden presentar quejas gratuitamente hasta 6 meses después del evento o apuesta en cuestión.
- El formulario de quejas estará disponible en la web como formulario en línea y/o descargable.
- Solo el titular registrado de la cuenta puede presentar una queja.
- El formulario incluirá:
 - Nombre completo y dirección.
 - Número de cuenta.
 - Fecha del evento y descripción clara.
 - Documentación adicional si es requerida.

4. Resolución de Quejas

4.1 Quejas Relacionadas a Juego Responsable:

Estas se priorizarán por el posible impacto en el bienestar del jugador. Juegalo.com buscará resolver estos casos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

4.2 Otros Tipos de Quejas:

Se responderán en un plazo máximo de 4 semanas. Si se requiere más tiempo, se informará por escrito y podrá extenderse una sola vez por otras 4 semanas.

4.3 Comunicación:

El jugador recibirá:

- Confirmación de recepción.
- Detalles del proceso de resolución.
- Una respuesta final motivada, o explicación si no se puede procesar la queja.

5. Resolución Alternativa de Disputas (ADR)

- Si la queja no se resuelve internamente, el jugador podrá escalar el caso sin costo a una entidad ADR certificada por el CGA.
- Una vez finalizado el proceso ADR, no se podrá reiniciar la disputa con otra entidad.

6. Reportes y Registro

- Juegalo.com entregará reportes semestrales al CGA (15 de enero y 15 de junio).
- Se mantendrán registros por al menos 5 años, incluyendo quejas no resueltas o escaladas a ADR o procesos legales.

7. Integración con Términos y Condiciones

Esta política estará disponible como documento independiente y será referenciada en nuestros Términos y Condiciones. Incluye:

- Enlace a contacto de soporte.
- Detalles sobre cómo presentar una queja.
- Derechos del jugador.
- Proceso ADR.
- Aclaración de que el CGA no interviene en disputas individuales, salvo en casos de incumplimientos regulatorios.

8. Motivos de Queja Admitidos

Los jugadores pueden presentar quejas por:

1. Depósitos o retiros.
2. Bonos y promociones.
3. Cierre de cuentas.

4. Juegos injustos o errores técnicos.
5. Juego responsable y autoexclusión.
6. Protección de datos.
7. Verificación de identidad (KYC).
8. Prevención del fraude y AML.
9. Juegos para menores.
10. Términos y condiciones injustos.

English Version

Player Complaint Policy — Juegalo.com **Version 1.0 — July 2025**

1. Overview

At Juegalo.com, we are committed to providing a fair, transparent, and secure gaming experience. This Complaint Policy outlines the process that players can follow to express any dissatisfaction or issues with our services and ensures a clear and accessible procedure for their resolution.

This policy complies with Article 5.3 of the *Landsverordening op de kansspelen (LOK)* and is an integral part of our Terms and Conditions.

2. Definitions

Player Interaction:

Any written communication from the player to our support team (email, chat, form).

Complaint:

A formal and written expression of dissatisfaction with a service, decision, or action by Juegalo.com, where a response or solution is expected.

Dispute:

A complaint that was not resolved satisfactorily and has been escalated internally or to an external body such as an Alternative Dispute Resolution (ADR) provider.

3. How to File a Complaint

- Players may file complaints free of charge within 6 months of the relevant event or bet.
- The complaint form will be available on the website as an online and/or downloadable form.
- Only the registered account holder may submit a complaint.
- The form will include:
 - Full name and address
 - Account number
 - Date of the event and a clear description
 - Additional documentation if required

4. Complaint Resolution

4.1 Complaints Related to Responsible Gambling:

These will be prioritized due to their potential impact on player wellbeing. Juegalo.com will aim to resolve these cases within 5 business days.

4.2 Other Types of Complaints:

These will be responded to within a maximum of 4 weeks. If more time is needed, the player will be informed in writing and the period may be extended once by another 4 weeks.

4.3 Communication:

The player will receive:

- Confirmation of receipt
- Details about the resolution process
- A reasoned final response, or an explanation if the complaint cannot be processed

5. Alternative Dispute Resolution (ADR)

- If the complaint is not resolved internally, the player may escalate the case at no cost to a CGA-certified ADR entity.
- Once the ADR process is completed, the dispute cannot be reopened with another entity.

6. Reporting and Record-Keeping

- Juegalo.com will submit semi-annual reports to the CGA (on January 15 and June 15).
- Records will be kept for at least 5 years, including unresolved complaints or those escalated to ADR or legal proceedings.

7. Integration with Terms and Conditions

This policy will be available as a standalone document and referenced in our Terms and Conditions. It includes:

- Link to support contact
- Details on how to file a complaint
- Player rights
- ADR process
- Clarification that the CGA does not intervene in individual disputes unless there are regulatory breaches

8. Accepted Grounds for Complaints

Players may file complaints regarding:

1. Deposits or withdrawals
2. Bonuses and promotions
3. Account closures
4. Unfair games or technical errors
5. Responsible gambling and self-exclusion
6. Data protection
7. Identity verification (KYC)
8. Fraud prevention and AML
9. Underage gambling
10. Unfair terms and conditions