

PLAYER COMPLAINT POLICY

Política de Quejas de Jugadores

Version 2.0 – 23 Jan 2026

Corporate details / Datos corporativos

- Legal entity / Razón social: New Origin B.V.
- Domain: www.ohmywin.com
- Registered address / Domicilio: Scharlooweg 39, Willemstad, Curaçao
- CGA licence number / N° de licencia CGA: CGA/2025/2574/1294
- Compliance Officer / Responsable de Cumplimiento: [TBD]
- Complaints contact / Correo de quejas: complaints@ohmywin.com (only accepted channel / único canal aceptado)

Placeholders in brackets must be filled once available.

1. Scope / Alcance

This complaints policy outlines the procedures available to players, who wish to raise any complaint about New Origin's gambling services that falls under Art. 5.3 LOK.

Esta política describe los procedimientos disponibles para los jugadores que deseen presentar cualquier reclamación sobre los servicios de juego de New Origin comprendida en el art. 5.3 de la LOK.

2. Eligibility & Deadline / Legitimación y plazo

- Only the verified account holder may complain within six (6) months of the incident.
- *Solo el titular verificado de la cuenta puede reclamar dentro de los seis (6) meses posteriores al incidente.*

3. Submission Format / Formato de envío

Players must email the **Complaint Form**, available for download at www.ohmywin.com under the "complaints" section, in PDF or Word format, in English or Spanish

*El jugador debe enviar por correo electrónico el **Formulario de Queja**, disponible para su descarga en www.ohmywin.com, bajo la sección "quejas y reclamaciones", en formato PDF o Word, en inglés o español.*

Mandatory fields / Campos obligatorios:

- Name / Nombre
- Address / Dirección
- Account number / N° de cuenta
- Date / Fecha
- Category & description / Categoría y descripción
- Evidence / Evidencia

*Incomplete submissions are rejected if missing data is not provided within ten (10) days.
Las presentaciones incompletas se rechazan si la información faltante no se entrega en diez (10) días.*

4. Acknowledgement / Acuse de recibo

We acknowledge within seven (7) calendar days, assigning a case ID.
Acusamos recibo en un máximo de siete (7) días naturales, asignando un número de caso.

5. Investigation & Decision / Investigación y decisión

- Decision within four (4) weeks; one extension of up to four (4) additional weeks may be notified for complex cases. / *Decisión en cuatro (4) semanas; una prórroga de hasta cuatro (4) semanas adicionales podrá notificarse en casos complejos.*
- If the player fails to respond to an information request within fifteen (15) days, the complaint shall be considered **abandoned**. / *Si el jugador no responde a un requerimiento de información en quince (15) días, la queja se considera **abandonada**.*
- Only the amount under dispute is **temporarily frozen**; any undisputed balance remains fully withdrawable by the player. / *Solo se **congela temporalmente** el importe en disputa; el resto del saldo no impugnado permanece totalmente disponible para retiro por parte del jugador.*
- Responsible - Gambling related complaints, will be prioritized with the aim of resolving them within 5 business days (up to 2 weeks maximum with notice) / *Las reclamaciones relacionadas con el Juego Responsable se priorizarán con el objetivo de resolverlas en un plazo de 5 días (hasta un máximo de 2 semanas con previo aviso).*

6. Closure & ADR escalation/ Cierre y ADR

The final response states **upheld** or **rejected** and outlined the decision and supporting evidence. If the player is not satisfied with the resolution they may escalate the matter to an independent CGA-certified ADR provider within one (1) month. Failure to do so waives the right to ADR or court action.

*La respuesta final indicará **estimar** o **rechazar** y detallará la decisión junto con las pruebas que la respaldan. Si el jugador no está satisfecho con la resolución, puede escalar el asunto a un proveedor independiente (ADR) certificado por la CGA dentro del plazo de un (1) mes.*

7. Costs / Costes

New Origin bears all ADR fees; the player bears any personal representation costs.

New Origin asume las tasas ADR; el jugador asume sus propios gastos de representación

8. Data Sharing / Intercambio de datos

The player consents to New Origin sharing all relevant KYC, transaction and account data with the ADR provider.

El jugador consiente que New Origin comparta los datos KYC, de transacciones y de cuenta necesarios con el proveedor ADR.

9. Binding Nature / *Carácter vinculante*

ADR decisions up to €10 000 are binding on New Origin B.V.

Las decisiones ADR hasta 10 000 € son vinculantes para New Origin B.V.

10. Record-Keeping & Reporting / *Registros e informes*

Two separate logs are maintained: (a) Internal Complaints Register and (b) ADR Register. Each log is retained for five (5) years. Semi-annual consolidated reports (15 Jan / 15 Jun) are prepared by the Compliance Officer for submission to the CGA.

Se mantienen dos registros independientes: (a) Libro de Quejas Internas y (b) Libro ADR. Cada registro se conserva durante cinco (5) años. El Responsable de Cumplimiento elabora los informes semestrales consolidados (15 ene / 15 jun) para presentarlos a la CGA.

All ADR cases and outcomes are logged for five (5) years and included in the semi-annual CGA report.

Todos los casos ADR y sus resultados se registran durante cinco (5) años y se incluyen en el informe semestral a la CGA.

11. Reasons for complaints / *Motivos de reclamación*

The player may submit a complaint in relation to any matter arising from their relationship with the operator or from their participation in games of chance, including, but not limited to, the following:

1. Issues related to the funding of the player account.
2. Issues related to the withdrawal of funds.
3. Application, interpretation or compliance with bonus offers and promotions.
4. Suspension, limitation or termination of player accounts.
5. Suspected malfunctions, errors or lack of transparency in game operations.
6. Matters concerning responsible gaming policies.
7. Management and availability of player balances.
8. Identity verification procedures and KYC requirements.
9. Processing and protection of personal data.
10. Technical, system or software-related issues.
11. Matters related to anti-money laundering (AML) obligations.
12. Incidents involving access or use by minors.
13. Suspected manipulation or irregularities in games.
14. Potentially fraudulent conduct or practices.
15. Issues relating to licensing, regulatory compliance or supervisory matters.

El jugador podrá presentar una queja en relación con cualquier circunstancia derivada de su relación con el operador o de su participación en juegos de azar, incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, las siguientes situaciones:

- 1. Incidencias relacionadas con ingresos de fondos en la cuenta de juego.*
- 2. Incidencias relacionadas con la retirada de fondos.*
- 3. Aplicación, interpretación o cumplimiento de promociones y bonos.*
- 4. Suspensión, limitación o cancelación de cuentas de usuario.*
- 5. Posibles fallos, errores o falta de transparencia en el funcionamiento de los juegos.*
- 6. Asuntos vinculados a políticas de juego responsable.*
- 7. Gestión y disponibilidad de los saldos del jugador.*
- 8. Procesos de verificación de identidad y requisitos KYC.*
- 9. Tratamiento y protección de datos personales.*
- 10. Problemas técnicos, de sistema o de software.*
- 11. Cuestiones relacionadas con obligaciones de prevención del blanqueo de capitales (AML)*
- 12. Incidentes relacionados con el acceso o uso por parte de menores de edad.*
- 13. Sospechas de manipulación o irregularidades en los juegos.*
- 14. Conductas o prácticas potencialmente fraudulentas.*
- 15. Cuestiones relativas a licencias, cumplimiento normativo o supervisión regulatoria.*

12. Publication & Review / Publicación y revisión

This policy is published on the website and referenced in the Terms & Conditions; it is reviewed annually.

Esta política se publica en el sitio web y se referencia en los T&C; se revisa anualmente.
