

PLAYER COMPLAINT POLICY

Política de Quejas de Jugadores

Version 2.1 – 28 May 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:** [TBD]
- **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.

However, for complaints relating to in-running sports betting, players are advised to submit the complaint as soon as reasonably possible, as the investigation may depend on time-sensitive data specific to the complaint, such as odds movements, timestamps, event feeds, market status, settlement logs, or live betting data.

No obstante, en el caso de reclamaciones relativas a apuestas deportivas en directo o "in-running", se recomienda al jugador presentar la reclamación lo antes posible, ya que la investigación puede depender de datos sensibles al paso del tiempo específicos de la reclamación, tales como movimientos de cuotas, marcas temporales, datos del evento, estado del mercado, registros de liquidación o datos de apuestas en directo.

3. Submission Format / Formato de envío

In the first instance the complaint can be submitted by the player through customer support channel by emailing the **Complaint Form**, available for download at www.ohmywin.com under the "complaints" section, in PDF or Word format, in English or Spanish.

En primera instancia, el jugador podrá presentar la reclamación a través del canal de atención al cliente, enviando por correo electrónico el Formulario de Reclamación, disponible para su

descarga en www.ohmywin.com bajo la sección “Quejas y Reclamaciones”, en formato PDF o Word, en inglés o español.

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.

*La respuesta final indicará **estimar** o **rechazar** y detallará la decisión junto con las pruebas que la respaldan.*

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.

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.

Failure to do so waives the right to ADR or court action.

No hacerlo implica la renuncia al derecho a acudir a ADR o a emprender acciones judiciales.

In the event that the player drops out of the ADR process (but it has already begun) – it should be noted that the player should not have the right to resurface the dispute in the future.

En caso de que el jugador abandone el proceso de ADR una vez iniciado, deberá indicarse que el jugador no tendrá derecho a reabrir o plantear nuevamente la misma disputa en el futuro.

New Origin does not restrict the rights of the player him/herself to take legal action.

New Origin no limita ni restringe el derecho del jugador a ejercitar las acciones legales que le correspondan.

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.

Any ADR parameters applied by New Origin, including timing requirements, scope of ADR, binding effect, or minimum claim value if applicable, are intended to prevent abuse and ensure an orderly dispute resolution process. New Origin has considered such parameters in light of applicable law and may seek independent legal advice regarding any applicable civil law implications where appropriate.

Cualquier parámetro ADR aplicado por New Origin, incluyendo requisitos de plazo, alcance del ADR, efecto vinculante o valor mínimo de reclamación si resultara aplicable, tendrá por finalidad prevenir abusos y garantizar un procedimiento ordenado de resolución de disputas. New Origin ha considerado dichos parámetros conforme a la legislación aplicable y podrá solicitar asesoramiento legal independiente respecto de cualquier implicación de derecho civil aplicable cuando proceda.

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.

Se mantienen dos registros independientes: (a) Libro de Quejas Internas y (b) Libro ADR. Cada registro se conserva durante cinco (5) años.

The report will summarise the following:

- a) Total number of complaints made
- b) Total number of settled complaints (upheld and rejected)
- c) Number of pending or unresolved complaints
- d) Number of complaints by category
- e) Number of referred to ADR
- f) Number and detail of complaints for which a player has taken legal action

El informe resumirá lo siguiente:

- a) Número total de reclamaciones presentadas.*
- b) Número total de reclamaciones resueltas, tanto estimadas como rechazadas.*
- c) Número de reclamaciones pendientes o no resueltas.*
- d) Número de reclamaciones por categoría.*
- e) Número de reclamaciones remitidas a ADR.*
- f) Número y detalle de las reclamaciones respecto de las cuales el jugador haya iniciado acciones legales.*

Semi-annual consolidated reports (15 Jan / 15 Jun) are prepared by the Compliance Officer for submission to the CGA.

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.

New Origin will ensure for transparency and compliance with ADR decisions and regulatory updates.

New Origin garantizará la transparencia y el cumplimiento de las decisiones de ADR y de las actualizaciones regulatorias.

New Origin shall ensure that such records are readily available at all times as CGA reserves the right to request, at any time, access to records of complaints received as well as any disputes that are pending resolution.

New Origin garantizará que dichos registros estén disponibles en todo momento, dado que la CGA se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, acceso a los registros de reclamaciones recibidas, así como a cualquier disputa que se encuentre pendiente de resolución.

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.
