



# CUENTAS, PAGOS Y BONOS

[www.masterbets365.com](http://www.masterbets365.com)

## Cuentas, Pagos y Bonos

Como parte de nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad, nos esforzamos para garantizar que su solicitud de retiro se procese de la forma más rápida y eficaz posible.

Todos los retiros pasan por un proceso de auditoría interna para garantizar el cumplimiento de la prevención de fraude, lucha contra el blanqueo de capitales, lucha contra la financiación del terrorismo y otras obligaciones legales y requisitos reglamentarios. Por ello, los retiros pueden tardar 24 horas en procesarse, pero en algunos casos pueden tardar algo más. Los retiros realizados por el Cliente deben ser ejecutados de manera oportuna y de acuerdo con las reglas prescritas por la política de retiros y la política de detalles de pago.

En el caso de retiros de montos más altos, MasterBets365 puede dividir el monto en retiros menores para facilitar la solicitud. Sin embargo, cualquier comisión por retiro de fondos no se verá incrementada como resultado de esta segmentación. Todos los clientes deben verificar su identidad poco después de crear una cuenta con nosotros. Nos reservamos el derecho de solicitar más explicaciones y/o documentos justificativos con respecto a la identificación del cliente, método de pago, origen de los fondos o el patrimonio y/o cualquier otra información necesaria que consideremos oportuna para satisfacer nuestras obligaciones legales y los requisitos reglamentarios.

Si encuentra algún obstáculo al rellenar el formulario o nota que su pago no ha sido procesado por alguna razón, por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de soporte:

- **Documento de identidad fotográfico biométrico válido:** Este documento biométrico puede ser en forma de escaneo de un Pasaporte o DNI. Específicamente, es la página de la fotografía del documento de identidad la que necesitamos para nuestras comprobaciones de verificación. Asegúrese de que su nombre completo, fotografía, dirección completa y su firma sean visibles en el documento.
- **Justificante de domicilio:** Puede presentarse en forma de una factura de servicios públicos, un extracto bancario o un extracto de tarjeta de crédito. Debe ser un documento reciente (de los últimos 3 meses) en el que aparezcan su nombre completo y su dirección tal y como están registrados en su cuenta con nosotros. Si presenta un extracto de tarjeta de crédito, asegúrese de borrar los ocho números centrales de la tarjeta de crédito.
- **Documentación notarial:** Es posible que sus documentos deban ser autenticados por un notario/abogado debidamente cualificado, firmados y sellados como prueba de legitimidad a petición nuestra.

**Nota:** En algunos casos, dependiendo del método de pago utilizado para financiar su cuenta, se le puede pedir uno o una combinación de los documentos mencionados anteriormente, o documentos adicionales no incluidos en la lista anterior.

Tenemos derecho a llevar a cabo las siguientes acciones tras las comprobaciones anteriores:

Cancelar el retiro y devolver los fondos en cuenta cuando:

- El cliente aún no ha proporcionado los documentos solicitados;
- Los documentos de identificación del cliente han caducado;
- Hay problemas de fraude/trampa/colusión/blanqueo de dinero (La cuenta será congelada y el dinero bloqueado)
- El cliente intenta retirarse tras una transferencia de jugador;
- El método de pago al que se ha solicitado la retiro no es el mismo que el método de depósito

Tenga en cuenta la siguiente información sobre el retiro de fondos (pertinente para los usuarios que utilicen, o no, tarjetas de crédito):

En los casos en los que se requiere la verificación de la cuenta para completar su solicitud, dicho proceso debe completarse en un plazo de 7 días o su retiro será revertido y los fondos devueltos a su cuenta de usuario. Por favor, nos debe notificar inmediatamente si su(s) tarjeta(s) de crédito/débito se pierde(n), es(son) robada(s) o cancelada(s) o si el estado de su billetera virtual cambia, para que podamos investigar su estatus.

A continuación, puede ver el tipo de autenticación que se requiere, según el monto total de los retiros del cliente por un (1) mes:

Nos reservamos el derecho de retrasar y/o detener la tramitación de las solicitudes de retiro de fondos hasta que se haya recibido la aprobación definitiva de cualquier transacción de depósito pendiente.

#### Condiciones para bonos

---

A continuación, se exponen las condiciones generales ("Reglas") que se aplican a todas las ofertas, promociones de premios y concursos (colectivamente, "Promociones") que se anuncian en nuestro sitio web ("Sitio") o que son accesibles a través del "Cliente" como fuente externa.

Cada promoción está organizada por MasterBets365 ("nosotros"/"nuestro"/"nuestra empresa"), que es la propietaria y administradora del Sitio. Para participar en cualquier Promoción, cada participante ("Participante"/"usted") se compromete a cumplir incondicionalmente con lo siguiente (según corresponda) (I) estas Reglas; (II) el acuerdo de licencia de usuario final que rige el uso del Sitio; (III) las reglas del torneo que rigen la participación en cualquier torneo en el Sitio; y (IV) cualquier término y condición especial relevante para la Promoción individual que pueda ser mostrada en el Sitio \*(PROMOCIONES).

## **1. Elegibilidad**

1. Para participar en cualquier Promoción debe tener 18 años o la mayoría de edad legal aplicable en la jurisdicción en la que resida (cual sea mayor). Es posible que se le pida en cualquier momento que nos proporcione a nosotros o a nuestro tercero designado una prueba de su edad y/o identidad, y debe poder presentar, cuando se le solicite, un pasaporte válido u otro documento de identidad válido emitido por el gobierno con fotografía para verificar su edad y/o identidad a satisfacción razonable de nuestro equipo de seguridad. Si no puede presentar ninguno de estos documentos a nuestra satisfacción, quedará automáticamente excluido de la Promoción y podrá perder cualquier privilegio, premio o fondo que se le haya asignado sin compensación de ningún tipo.
2. Cada participante de una promoción debe ser la misma persona cuyo nombre aparezca en la cuenta de jugador (cuenta de MasterBets365) registrada en nuestro sitio web para participar en la promoción. Al participar en esta Promoción, nos confirmas que tu nombre, dirección y datos personales registrados en tu cuenta de MasterBets365 son correctos y están actualizados. Si no puede presentar una prueba válida de su nombre, dirección u otros datos personales a nuestra completa satisfacción, será excluido o descalificado de la Promoción.
3. Los empleados y sus familiares o de cualquier entidad afiliada o relacionada con nuestra empresa no están autorizados a participar en ninguna Promoción. Para efectos de este documento, el término "pariente" incluirá, entre otros, al cónyuge, la pareja, los padres, los primos, los hijos o los hermanos, y el término "afiliado" incluirá, entre otros, al compañero o compañera de piso de dicho empleado.
4. Cuando las personas situadas en una determinada jurisdicción tengan prohibida la participación en cualquier Promoción o cuando una Promoción sólo se aplique a una jurisdicción concreta, esto se especificará en las Condiciones generales.

## **2. Conducta de los participantes**

1. Sólo puede tener una Cuenta de MasterBets365, y debe utilizar esa Cuenta para participar en la Promoción. Además, no debe permitir que otra persona participe en la Promoción utilizando su Cuenta personal. Está permitido utilizar un único dispositivo por cuenta. Si descubrimos que una cuenta está asociada a otra cuenta a través de un ID de dispositivo único o una dirección IP, nos reservamos el derecho absoluto de descalificar automáticamente o de invalidar su participación. Nuestra empresa puede, a su entera discreción, negar, retener o retirar a cualquier usuario, bonificación o promoción, o rescindir cualquier política con respecto a ese usuario, ya sea temporal o permanentemente, o terminar el acceso de ese usuario al servicio y/o bloquear la cuenta de ese usuario.

2. Si tenemos conocimiento de cualquier fraude, engaño, mala conducta, falta de honradez o acción similar en relación con su participación en la Promoción o si incumple estas Normas, nos reservamos el derecho absoluto de descalificar automáticamente o de invalidar su participación. Si el fraude, el engaño, la mala conducta, la falta de honradez o cualquier otra acción no se descubre hasta después de que se le haya concedido el premio, se le exigirá que lo devuelva (o que proporcione una compensación) inmediatamente después de que se lo notifiquemos.

3. Durante toda la duración de la Promoción, nuestro equipo aplicará normas estrictas sobre el comportamiento de todos los participantes. Nos reservamos el derecho a tomar las medidas que consideremos necesarias contra cualquier Participante que infrinja estas Normas, y dichas medidas pueden incluir, entre otras, la exclusión, suspensión o la descalificación de la Promoción, la confiscación de cualquier premio o de cualquier recompensa que se haya asignado y/o que se haya concedido normalmente a dicho Participante. La decisión sobre qué actividad o comportamiento constituye un incumplimiento de estas Reglas o de la Promoción o qué constituye un acto de engaño o deshonestidad en relación con cualquier conducta de un Participante mientras participa en esta Promoción recae exclusivamente en nosotros y a nuestra entera discreción.

### **3. Giros gratis/Premios/Regalos/Bonificaciones**

1. Estableceremos en el Sitio, la duración, así como la fecha final para la entrada en cada giro gratis o Promoción o el número de entradas que aceptaremos antes de cerrar la Promoción. Esta información estará disponible junto con cada premio ("Premio") o recompensa ("Bono") en oferta ("Regalo") o en la información del Torneo, pero no estará disponible en estas Reglas.

2. Para evitar cualquier duda, los premios/bonos o recompensas ofrecidos y/o todos los demás artículos que puedan ser regalados como parte de la Promoción no son transferibles y no pueden ser dados, cedidos, transferidos, vendidos o intercambiados con ninguna otra persona(s).

3. Nos reservamos el derecho de proporcionar una alternativa en efectivo para cualquier Premio o Regalo. Usted no tendrá derecho a exigir el pago de la alternativa en efectivo a menos que acordemos lo contrario.

4. Los ganadores de los premios/regalos/bonos serán notificados en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha en que hayan ganado, por teléfono, correo electrónico u otra forma de comunicación. Es responsabilidad de cada participante asegurarse de que los datos de contacto y la dirección de correo electrónico que figuran en su cuenta de MasterBets365 son válidos y correctos. No enviaremos un Premio/Regalo/Bono hasta que se le haya notificado su ganancia y los Premios/Regalos/Bono se acreditarán en su Cuenta de MasterBets365 únicamente en la dirección vinculada a su Cuenta.

5. Los premios/regalos/bonos deben reclamarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que se le notifique su premio, a menos que se indique lo contrario. Si no ha reclamado el Premio/Regalo/Bonificación dentro de este plazo, su Premio/Regalo/bono quedará anulado. Los

premios anulados podrán ser sorteados de nuevo y ofrecidos a otro participante o en otra promoción.

6. Una vez que se le notifique que ha ganado un Premio/bono o que tiene derecho a recibir un Regalo, el Premio/Regalo/bono se enviará o se pondrá a su disposición a más tardar 90 (noventa) días después de la conclusión de la Promoción. Si va a recibir un Premio/Regalo/bono, se le enviará a más tardar 60 (sesenta) días después de la conclusión de la Promoción. No obstante, tenga en cuenta que, si un elemento de un Premio/Regalo/bono puede estar relacionado con un evento que tenga lugar en una fecha futura, no podrá utilizar el Premio/Regalo/bono hasta dicha fecha.

7. Los giros gratis/regalos/bonos están sujetos a disponibilidad. En caso de no estar disponibles, nos reservamos el derecho de proporcionar un Premio o Regalo o Bono alternativo de valor y especificación similar.

8. Puede haber términos y condiciones adicionales impuestos por el proveedor de un Premio o Regalo ("Reglas de Terceros") para que usted pueda reclamar y/o utilizar un Premio o Regalo en particular y no seremos responsables de su incumplimiento de dichas Reglas de Terceros. Además, es posible que se le pida que celebre un acuerdo vinculante por separado con nosotros en relación con las condiciones que rigen la concesión y/o el uso de cualquier elemento de los giros gratis/Premios/Regalos/bonos. El incumplimiento de dichas condiciones puede dar lugar a la pérdida de los giros gratis/premios/regalos/bonos.

9. Los ganadores no tienen derecho ni están autorizados a comprometerse en modo alguno con ningún contrato, gasto o costo celebrado o incurrido sin nuestra aceptación previa por escrito de los mismos.

10. No se concederá ningún premio o regalo a ningún participante que, por cualquier motivo, no esté autorizado por la legislación aplicable a recibir y/o utilizar los premios/regalos/bonos o cuando el suministro de los premios/regalos/bonos a dicho participante sea ilegal; o que haya optado por no jugar, participar o recibir comunicaciones sobre nuestros productos o servicios, o cuando el premio o regalo en cuestión pueda ganarse mediante el uso de dichos productos y servicios. Cualquier participante que reciba un premio/regalo/bono como parte de cualquier promoción es el único responsable de todos los derechos, impuestos o cargos que puedan ser pagados a cualquier autoridad pertinente, ya sea que se apliquen como una retención de impuestos del pago de los premios/regalos/bonos o como impuestos con respecto a la recepción de los premios/regalos/bonos, de acuerdo con las leyes aplicables. Si estamos obligados a retener impuestos de los giros gratis/Premios/Regalos/bonos, la cantidad que recibamos puede ser inferior a los giros gratis/Premios/Regalos/bonos anunciados.

11. Retiro de bonos en efectivo: Todos los bonos en efectivo ganados en giros gratis o entregados en los códigos canjeables o como bono de REGISTRO no pueden ser retirados durante un mes completo desde el momento en que se recibe un premio por parte de giros gratis o cuando se activa el bono.

12. MasterBets365se reserva el derecho de rechazar cualquier tipo de retiro que haya sido solicitado por el jugador, si la cantidad deseada fue entregada al jugador por MasterBets365 (promociones, código de bono, rakeback, cashback).

13. Los jugadores que no tengan depósitos y ganen dinero gratis jugando giros gratis, o que tengan cualquier tipo de recompensa gratis no pueden jugar casino con ese dinero. (Las ganancias del casino se eliminarán de su saldo).

14. Los jugadores que no tengan depósitos y ganen dinero gratis jugando giros gratis, bonos sin depósito, o que tengan cualquier tipo de recompensa gratuita, deberán generar un 40% de rake del total de sus ganancias gratuitas para poder retirarlas. Una vez que depositen, todas las ganancias futuras podrán ser retiradas sin condiciones. Por ejemplo, si el jugador ha ganado 100\$ gratis, deberá generar 40\$ de rake para poder retirar el dinero.

#### **4. Uso de información personal**

1. En caso de que gane alguna promoción en nuestra plataforma, reconoce y consiente que utilicemos sus datos personales (como, por ejemplo, su nombre, nombre de usuario y país de origen) para identificarle como ganador, de acuerdo con los requisitos de la legislación aplicable. No obstante, tenga en cuenta que, si deseamos que participe en cualquier campaña publicitaria o de marketing en relación con su participación en cualquiera de estas promociones, solicitaremos su consentimiento por escrito para cualquier uso.

2. Si deseamos utilizar su nombre, imagen y voz en campañas de marketing y promoción en cualquier medio de comunicación en relación con su participación en esta Promoción, solicitaremos su consentimiento por escrito para cualquier uso.

3. Estas Reglas representan el acuerdo completo entre usted y MasterBets365 en relación con cada Promoción en la que participe y sustituyen todas las representaciones, acuerdos, negociaciones o entendimientos anteriores (ya sean orales o por escrito) entre Juega En Línea y usted. A excepción de lo que se establece específicamente en el presente documento, todas las condiciones, garantías, representaciones y términos (ya sean expresos o implícitos por ley) quedan totalmente excluidos. La invalidez, ilegalidad o la inaplicabilidad de la totalidad o de una parte de estas Normas no afecta ni perjudica la continuidad de la vigencia del resto de las Normas.

#### **5. Reglas generales**

1. Nos reservamos el derecho, en cualquier momento, de alterar estas Reglas a nuestra sola discreción, incluyendo cancelar, modificar o suspender cualquier Promoción si, a nuestra discreción, creemos que la Promoción no es capaz de llevarse a cabo como se especifica. Cualquier cambio en cualquier Promoción se hará en la plataforma y su participación continua en esa Promoción se considerará una aceptación de cualquier cambio, modificación o alteración propuesta.