

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Con efecto desde: 26.07.2022

Última actualización: 11.08.2023

Versión: 2.4

### 1. GENERAL

Antes de usar nuestro sitio web, por favor lea estos Términos y Condiciones con cuidado. Al registrar una Cuenta de Jugador en el sitio web, usted acepta y confirma su consentimiento con los Términos y Condiciones.

El sitio web [www.winz.io](http://www.winz.io) ("Casino", "Sitio Web", "Empresa", "Nosotros", "Nos", "Nuestro") es propiedad y está operado por Dama N.V, una empresa registrada y establecida bajo las leyes de Curazao, con el número de registro 152125 y dirección registrada en Scharlooweg 39, Willemstad, Curazao, y su subsidiaria de propiedad absoluta, Friolion Limited, con domicilio registrado en Leandrou, 12A 3086, Limassol, Cyprus, y número de registro HE 419102. Dama N.V. está licenciado y regulado por Antillephone N.V. (licencia nº 8048/JAZ2020-013).

Es responsabilidad exclusiva del jugador informarse sobre las leyes y reglamentos vigentes en la jurisdicción dada para las apuestas en línea.

Winz.io opera usando la zona horaria UTC en el 100% de los casos, a menos que se establezca lo contrario.

### 2. MODIFICACIONES A TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Casino se reserva el derecho de modificar unilateralmente estos Términos y Condiciones cuando surja la necesidad. Haremos nuestro mejor esfuerzo para notificar a nuestros jugadores sobre cambios importantes por correo electrónico. Sin embargo, nosotros les recomendamos a todos los jugadores que visiten esta página regularmente y revisen posibles modificaciones.

### 3. QUIÉN PUEDE JUGAR

El Casino acepta jugadores sólo de aquellos países y regiones geográficas donde las apuestas en línea sean permitidas por la ley. Es responsabilidad exclusiva del jugador informarse sobre las leyes y regulaciones de juego existentes en la jurisdicción dada antes de realizar apuestas en el sitio web.

El Casino acepta jugadores estrictamente adultos (la edad mínima es de 18) y jugadores que han alcanzado la edad especificada como elegible por la jurisdicción del lugar de residencia del jugador para las apuestas en línea. Es responsabilidad exclusiva del jugador informarse sobre

las leyes y regulaciones existentes en la jurisdicción dada con respecto a los límites etarios para las apuestas en línea.

Es entera y exclusivamente su responsabilidad el informarse y asegurarse de no infringir las leyes que aplican a usted al participar en los juegos. Depositar fondos reales y jugar con dinero real está sujeto a las leyes de su país, y es su responsabilidad exclusiva cumplir con las regulaciones de su país.

La Empresa se reserva los derechos de pedir pruebas de edad al jugador y limitar acceso al Sitio Web o suspender la Cuenta de Jugador de aquellos jugadores que no logren cumplir con este requisito.

Ningún bono está disponible para jugadores de Suecia, incluyendo la participación en cualquier tipo de programa promocional, y tampoco podrán recibir premios VIP, ni intercambiar puntos complementarios (comp points).

Los usuarios de los siguientes países y sus territorios ("Países Restringidos") no tienen permitido depositar ni jugar juegos con dinero real: Afganistán, Albania, Angola, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Neerlandesas, Antártida, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Benín, Bermudas, Bhutan, Bielorrusia, Bonaire, Sint Eustatius y Saba, Brunei Darussalam, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Bélgica, Cabo Verde, Camerún, Chad, Comoros, Corea del Norte, Costa de Marfil, Cuba, Curaçao, Dominica, El Salvador, Equatorial Guinea, Eritrea, España, Estados Unidos de América, Estonia, Etiopía, Fiyi, Francia y sus territorios de ultramar (Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Mayotte, St. Martin, Polinesia Francesa, Wallis y Futuna, Nueva Caledonia), Gabón, Gambia, Georgia, Georgia del Sur y las islas Sandwich del Sur, Ghana, Gibraltar, Granada, Grecia, Groenlandia, Guam, Guernesey, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haití, Honduras, Hungría, Iraq, Irán, Isla Bouvet, Isla de Navidad, Isla de Norfolk, Islas Caimán, Islas Cocos (Keeling), Islas Feroe, Islas Heard y McDonald, Islas Malvinas (Falkland Islands), Islas Marianas del Norte, Islas Marshall, Islas Salomón, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes, Británicas, Islas Åland, Israel, Jamaica, Jersey, Jordania, Kirguistán, Kiribati, Las islas Cook, Letonia, Liberia, Libia, Liechtenstein, Lituania, Líbano, Macao, Madagascar, Malawi, Maldivas, Malta, Malí, Mauricio, Mauritania, Micronesia, Moldova, Mongolia, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Nicaragua, Niue, Níger, Pakistán, Palau, Palestina, Panamá, Papúa Nueva Guinea, Países Bajos, Pitcairn, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Qatar, Reino Unido, República Centroafricana, República Checa, República del Congo, República Democrática del Congo, República Democrática Popular Lao, Ruanda, Rumanía, Samoa, Samoa Americana, San Bartolomé, San Cristóbal y Nieves, San Marino, San Martín (parte neerlandesa), San Pedro y Miquelón, Santa Elena, Ascensión y Tristán da Cunha, Santa Lucía, Santa Sede (Estado de la Ciudad del Vaticano), Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Serbia, Seychelles, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sri Lanka, Sudán, Sudán del Sur, Surinam, Svalbard y Jan Mayen, Sáhara Occidental, Tanzania, Tayikistán, Territorio del Océano Índico Británico, Timor Oriental, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad y Tobago, Turkmenistán, Tuvalu, Ucrania, Uganda, Vanuatu, Venezuela, Yemen, Yibuti, Zambia,

Zimbabue. El casino no puede garantizar el procesamiento de retiros o reembolsos exitosos en el caso de que el jugador incumpla esta póliza de Países Restringidos.

#### 4. DISPONIBILIDAD DE JUEGOS

Por favor, tenga en consideración que algunos juegos podrían no estar disponibles en ciertas jurisdicciones, como lo exigen las políticas de los proveedores de juegos, las cuales podrían cambiar cada cierto tiempo.

##### 1. Restricción Absoluta

NetEnt no permitirá que los Juegos de Casino de NetEnt sean suministrados a otra entidad que opere en cualquiera de las jurisdicciones mencionadas a continuación (independientemente de que la entidad suministre o no Juegos de Casino de NetEnt en tal jurisdicción) que no posean las licencias correspondientes.

Bélgica, Bulgaria, Colombia, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Italia, Letonia, Lituania, México, Portugal, Rumanía, España, Suecia, Suiza, Reino Unido, Estados Unidos de América.

##### 2. Territorios en la lista negra

Todos los Juegos de Casino de NetEnt pueden no ser ofrecidos en los siguientes territorios:

Afganistán, Albania, Angola, Argelia, Australia, Bahamas, Botsuana, Bélgica, Bulgaria, Colombia, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Ecuador, Etiopía, Francia, Ghana, Guyana, Hong Kong, Italia, Irán, Iraq, Israel, Kuwait, Letonia, Lituania, México, Namibia, Nicaragua, Corea del Norte, Pakistán, Panamá, Filipinas, Portugal, Rumanía, Singapur, España, Suecia, Suiza, Sudán, Siria, Taiwán, Trinidad y Tobago, Túnez, Uganda, Reino Unido, Estados Unidos de América, Yemen y Zimbabue.

##### 3. Lista Negra de Territorios de Juegos de Marca

Los siguientes Juegos de Marca de NetEnt tienen restricciones adicionales, aparte de los Territorios en Lista Negra mencionados anteriormente:

3.1 Además de las jurisdicciones mencionadas en el párrafo 2, La Video Tragamonedas Planet of the Apes no debe ser ofrecida en los siguientes territorios:

Azerbaiyán, China, India, Malasia, Qatar, Rusia, Tailandia, Turquía, Ucrania.

3.2 Además de las jurisdicciones mencionadas en el párrafo 2, la Video Tragamonedas Vikings no debe ser ofrecida en las siguientes jurisdicciones:

Azerbaiyán, Camboya, Canadá, China, Francia, India, Indonesia, Laos, Malasia, Myanmar, Papua Nueva Guinea, Qatar, Rusia, Corea del Sur, Tailandia, Turquía, Ucrania, Estados Unidos de América.

3.3 Además de las jurisdicciones mencionadas en el párrafo 2, la Video Tragamonedas Narcos no debe ser ofrecida en los siguientes territorios:

Indonesia, Corea del Sur.

3.4 Además de las jurisdicciones mencionadas en el párrafo 2, la Video Tragamonedas Street Fighter no debe ser ofrecida en los siguientes territorios:

Anguila, Antigua y Barbuda, Argentina, Aruba, Barbados, Bahamas, Belice, Bermudas, Bolivia, Bonaire, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Canadá, Islas Caimán, China, Chile, Isla Clipperton, Colombia, Costa Rica, Cuba, Curazao, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Groenlandia, Granada, Guadalupe, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, Japón, Martinica, México, Montserrat, Isla Navassa, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Saba, San Bartolomé, San Eustaquio, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Martín, San Pedro y Miquelón, San Vicente y las Granadinas, Corea del Sur, Surinam, Islas Turcas y Caicos, Estados Unidos de América, Uruguay, Islas Vírgenes de EE.UU., Venezuela.

3.5 Además de las jurisdicciones mencionadas en el párrafo 2, la Video Tragamonedas Fashion TV no debe ser ofrecida en los siguientes territorios:

Cuba, Jordania, Turquía, Arabia Saudita.

4. Universal Monsters (Dracula, Creature from the Black Lagoon, Phantoms Curse y The Invisible Man), sólo pueden ser jugados en los siguientes territorios:

Alemania, Andorra, Austria, Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Chipre, Finlandia, Georgia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Macedonia del Norte, Noruega, Polonia, Rusia, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, Turquía y Ucrania.

Los jugadores de Canadá no son elegibles para jugar juegos de NYX.

## 5. MONEDAS ACEPTADAS

El sitio web permite jugar con las siguientes monedas: EUR, BTC, AUD, CAD, NOK, USD, RUB, NZD, JPY, BRL, INR, ZAR, ETH, BCH, LTC, DOG, USDT, XRP, BNB, ADA, TRX.

## 6. TARIFAS E IMPUESTOS

Usted es completamente responsable de pagar todas las tarifas e impuestos aplicados a sus ganancias acorde a las leyes de la jurisdicción de su país.

## 7. REGLAS DE JUEGO

Al aceptar estos Términos y Condiciones usted confirma que sabe y comprende las reglas de los juegos ofrecidos en el Sitio Web. Está a su discreción familiarizarse con los porcentajes de pago teóricos de cada juego.

## 8. DESCARGO DE RESPONSABILIDADES

Al aceptar estos Términos y Condiciones, usted confirma su conocimiento del hecho de que apostar puede conllevar a perder dinero. El Casino no es responsable de ningún posible daño financiero que ocurra por su uso del Sitio Web.

El Casino no es responsable de ningún defecto de hardware ni software, conexión a internet inestable o pérdida, o cualquier otro error técnico que podría limitar el acceso al Sitio Web o prevenir el juego ininterrumpido del jugador.

En el caso poco probable donde una apuesta se confirme o un pago se realice por nosotros erróneamente, la Empresa se reserva el derecho a cancelar todas las apuestas aceptadas que contengan tales errores, o de enmendar el error al restablecer todas las apuestas con los términos correctos que deberían haber estado disponibles al momento que fue realizada la apuesta en la ausencia del error.

Si erróneamente acreditamos su Cuenta de Jugador con ganancias que no le pertenecen a usted, ya sea por un problema técnico, error en las tablas de pago, error humano, o de otra manera, el monto seguirá siendo de nuestra propiedad y será deducido de su Cuenta de Jugador. Si usted ha retirado fondos que no le pertenecen antes de que nosotros nos demos cuenta del error, el monto pagado por error (sin perjuicio de los demás recursos y acciones que puedan corresponder en derecho) constituirá una deuda por pagar por usted a nosotros. En el caso de una acreditación incorrecta, usted está obligado a notificarnos inmediatamente por correo electrónico.

El Casino, sus directores, empleados, socios, proveedores de servicios:

no garantizan que el software o el Sitio Web sean aptos para su propósito;  
no garantizan que el software y Sitio Web estén libres de errores;  
no garantizan que el Sitio Web y/o los juegos sean accesibles sin interrupciones;  
no serán responsables por ninguna pérdida, costo, gasto o daño, ya sea directo, indirecto, especial, consecuente, incidental o de otro tipo, que surja de una relación entre su uso del Sitio Web y su participación en los juegos.

Por la presente, usted acepta indemnizar completamente y eximir de responsabilidad al Casino, sus directores, empleados, socios y proveedores de servicios por cualquier costo, gasto, pérdida, daño, reclamo y responsabilidad, cualquiera que sea su causa, que pueda surgir en relación con su uso del Sitio Web o participación en los Juegos.

Usted reconoce que el Casino será el tomador de decisiones final sobre si usted ha violado los Términos y Condiciones del Casino de tal manera que resulte en su suspensión o prohibición permanente de participar en el Sitio Web.

Al usar el servicio de Winz.io, usted acepta y reconoce que una parte de su información personal puede ser usada para fines de marketing. Mientras que Winz.io protege toda la información personal que se nos brinda, nos reservamos el derecho de usar el primer nombre y el país en cualquier anuncio externo acerca de resultados de promociones o en el sitio web de Winz.io.

## 9. USO DE CUENTA DE JUGADOR

A cada jugador se le permite crear solamente una (1) cuenta personal.

La creación de múltiples Cuentas de Jugador por parte de un solo jugador puede llevar a la terminación de todas esas cuentas y a la cancelación de todos los pagos hacia el jugador, a la sola discreción del Casino. El jugador no deberá brindar acceso a su Cuenta de Jugador o permitir el uso del Sitio Web a ningún tercero, incluyendo, entre otros, a menores de edad.

Cualquier retorno, ganancia o bono que el jugador haya ganado o acumulado durante un cierto período de tiempo donde la Cuenta Duplicada haya estado activa podrá ser reclamado por nosotros, y los jugadores se comprometen a devolvernos en demanda cualquier fondo que haya sido retirado desde la Cuenta Duplicada.

El Sitio Web sólo puede ser usado para fines personales y no deberá ser usado para ningún tipo de lucro comercial.

Usted debe mantener su cuenta y sus detalles al día.

Nos reservamos el derecho de realizar una llamada telefónica al número provisto en su cuenta de usuario, lo cual, a nuestra sola discreción, puede ser necesario para el procedimiento KYC. La cuenta y/o cualquier acción hecha en la cuenta puede ser cancelada hasta que la cuenta esté completamente verificada. Haremos esfuerzos razonables para intentar ponernos en contacto con usted con respecto al retiro de sus fondos, sin embargo, si no logramos dar con usted (por correo o teléfono) en dos (2) semanas desde la fecha de la solicitud del retiro, entonces su cuenta será bloqueada, ya que usted no pudo completar el procedimiento KYC.

## 10. POLÍTICA ANTIFRAUDE

La Empresa tiene una política antifraude estricta y utiliza varias herramientas y técnicas antifraude. Si se sospecha que el jugador realiza acciones fraudulentas incluyendo, entre otras:

participar en cualquier tipo de colusión con otros jugadores;  
desarrollo de estrategias enfocadas en obtener ganancias injustas;  
acciones fraudulentas contra otros casinos en línea o proveedores de pago;  
transacciones de contracargo con una tarjeta de crédito o negación respecto a algunos pagos hechos;  
crear dos o más cuentas;  
otros tipos de engaños.

o declara la bancarrota en su país de residencia, la Empresa reserva los derechos a cancelar dicha Cuenta de Jugador y suspender y/o cancelar todos los pagos al jugador. Esta decisión queda a discreción de la Empresa y el jugador no será notificado ni informado sobre las razones de tales acciones. La Empresa también reserva los derechos y puede estar obligada de informarle a organismos reguladores aplicables sobre las acciones fraudulentas realizadas por el jugador.

En el caso de un contracargo a la cuenta, el casino se reserva el derecho de:

cobrarle al jugador un monto equivalente a los fondos del balance disponibles del jugador para compensar los daños y gastos sufridos e incurridos como resultado del contracargo;  
reclamar otros daños y pérdidas económicas al jugador al ponerse en contacto con él mediante uno de los métodos facilitados durante el proceso de registro (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, etc.);  
cerrar la cuenta personal del jugador y/o descartar todas y cualquiera de las ganancias obtenidas como resultado de tal acto o intento de acto.

El Casino tiene tolerancia cero respecto al abuso de juego. Cualquier jugador que intente abusar y aprovecharse de las ofertas de bienvenida u otras promociones, acepta que la Empresa se reserva el derecho a anular bonos y cualquier ganancia derivada de dichos bonos, por razones como:

uso de tarjetas robadas;  
contracargos;  
crear más de una cuenta para abusar de las promociones del casino;  
suministro de información de registro incorrecta;  
suministro de documentos adulterados;  
cualquier otra acción que podría dañar al Casino.

El Casino se reserva los derechos de cerrar su Cuenta de Jugador y reembolsar a usted el monto en su balance de cuenta, sujeto a la deducción de cargos de retiro relevantes, a la absoluta discreción del Casino y sin ninguna obligación de indicar una razón o dar previo aviso.

Para verificar la cuenta del jugador, la administración del casino requiere de documentos (identificación, sistemas de pago, facturas de suministros, etc.) en el alfabeto latino o cirílico. En el caso que un jugador no tenga la oportunidad de proveer los documentos en los alfabetos ya

mencionados, el casino se reserva los derechos de demandar una verificación por video donde el jugador muestre sus documentos.

El Casino se reserva los derechos de retener pagos, si existe sospecha o evidencia de la manipulación del sistema del casino. Se presentarán cargos criminales contra cualquier usuario o cualquier otra persona que haya manipulado el sistema del casino o lo haya intentado. El Casino se reserva el derecho a cancelar y/o cambiar cualquier juego o evento ofrecido en el Sitio Web.

Si usted se da cuenta de algún posible error o incompletitud en el software, acepta abstenerse de aprovecharse de ellos. Es más, usted acepta reportar al Casino cualquier error o incompletitud inmediatamente. Si usted fracasa en completar dichas obligaciones, el Casino tiene el derecho a compensación absoluta por todos los costos relacionados al error o incompletitud, incluyendo los costos incurridos en relación con el respectivo error/incompletitud y la notificación fallida.

Los depósitos de criptomonedas deben ser apostados 1 vez y, todos los depósitos con FIAT deben ser apostados 3 veces antes de que se puedan retirar los fondos ligados a ese depósito. En caso de que se realicen varios depósitos sin actividad de juego, el jugador deberá apostar el monto total de estos depósitos antes de poder solicitar un retiro.

El casino no es una institución financiera y, por ende, no debe ser tratado como tal. Su cuenta no generará intereses y no se ofrecerán servicios de conversión o intercambio (incluyendo el intercambio fiat-cripto) en ningún momento.

Nos reservamos el derecho de exigir una verificación KYC en caso de transacciones sospechosas o fraudulentas.

## 11. DEPÓSITOS

El Sitio Web ofrece distintos métodos de pago. Éstos incluyen tarjetas de crédito y débito VISA y MasterCard, al igual que varios métodos de pago alternativos. Tenga en consideración que todos los pagos hechos con Paysafe se procesan a través de Dama N.V.

Por favor, contacte a nuestro equipo de soporte en [info@winz.io](mailto:info@winz.io) para preguntar sobre los métodos de pago que mejor se ajusten a su país de residencia.

Está prohibido usar pagos de terceros. Usted debe realizar depósitos exclusivamente desde una cuenta bancaria, tarjetas bancarias, billeteras electrónicas u otros métodos de pagos registrados bajo su propio nombre. Si determinamos durante los controles de seguridad que usted ha violado esta condición, sus ganancias serán confiscadas y el depósito original será devuelto al dueño de la cuenta de pago. La Empresa no se hace responsable por los fondos perdidos depositados desde cuentas de terceros.

Por favor, tenga en consideración que el monto mínimo de depósito es de 20€ o equivalente. El monto máximo de depósito depende del método de pago que decida usar y aparecerá cuando escoja el método de pago.

Se le pide que considere que, debido a la naturaleza de las criptomonedas, los límites de depósito no pueden ser aplicados a los depósitos hechos mediante el sistema de pago CoinsPaid. Si usted quiere limitar sus apuestas en el casino, por favor, utilice cualquier otra opción disponible.

## 12. POLÍTICA DE RETIROS

El monto mínimo para retiros es de 20€ o equivalente. El monto máximo para retiros depende del método de pago que use. Si el monto solicitado excede el límite de un sistema de pago en particular, el monto será retirado en cuotas.

El Casino se reserva el derecho de revisar su identidad antes de procesar pagos y a retener cualquier reembolso o retiro por el tiempo que necesite para verificar su identidad. En caso de que usted suministre Datos Personales falsos o incompletos, el retiro podrá ser denegado y la Cuenta de Jugador será cancelada, sobre lo cual usted será informado por correo electrónico. Se puede requerir que el Casino reporte las acciones realizadas por el jugador a los organismos reguladores aplicables.

El Sitio Web admite pagos mediante Transacciones de Crédito Original (OCT) de Visa y mediante Transferencia de Pago por Mastercard. Los requisitos adicionales son que la tarjeta de crédito respectiva no sea una tarjeta de crédito corporativa y que la tarjeta sea emitida en un país admitido.

Para Visa, no se admiten los siguientes países: EE. UU., Australia, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Corea, Malasia, Singapur.

Para Mastercard, solo se admiten los siguientes países: Andorra, Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Países Bajos, Noruega, San Marino, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía y Reino Unido.

Por favor, tenga en consideración que, incluso para los países admitidos, el Casino no es capaz de garantizar un procesamiento de pago para tarjeta de crédito exitoso en todos los casos, dado que los bancos que emiten tarjetas de crédito podrían bloquear o rechazar tales transacciones bajo su propia discreción.

La moneda operativa interna del sitio web es el euro. Debido a esto, en caso de que realice transacciones con otras monedas, el monto deducido de su tarjeta de crédito podría ser insignificamente mayor que el que se muestra en el momento de la transacción debido a las

conversiones de moneda por parte de su banco y/o el sistema de procesamiento de pagos del Casino.

Todos los pagos con Transferencia Bancaria son procesados, en principio, dentro de tres (3) días hábiles. Tenga en consideración que usted no podrá solicitar una Transferencia Bancaria por pagos en USD.

Usted reconoce que los retiros mediante transferencias bancarias pueden, en casos excepcionales, ser sujetos a cargos adicionales por los bancos intermediarios. Estos cargos se mantienen fuera de la influencia del Casino y están, en nuestra experiencia, limitados a un valor equivalente a 16 EUR.

El monto máximo de retiro que se puede procesar a un jugador es de 100,000 USDT / USD por semana y 400,000 USDT / USD por mes, a menos que se especifique lo contrario en los Términos y Condiciones de una promoción en específico. Se pueden hacer excepciones a jugadores con un alto nivel VIP, si es que hay, a la sola discreción del Casino.

Si usted gana más de 400,000 USDT / USD, el Casino se reserva el derecho de dividir el pago en cuotas mensuales de un máximo de 400,000 USDT / USD hasta que se pague el monto completo.

Todas las ganancias de jackpots progresivos serán pagadas en su totalidad.

Winz.io casino se reserva el derecho de realizar procedimientos de KYC en caso de que los retiros excedan los 2000 Euros o 7 BTC o un monto equivalente en otras criptomonedas o dinero fiat. Además, Winz.io se reserva el derecho de realizar dichos procedimientos de verificación de identidad en casos de pagos más pequeños.

copias de una licencia de conducir, tarjeta de identificación, el pasaporte del jugador o cualquier otro documento emitido por el gobierno

copias de las cuentas de servicios públicos del jugador con su nombre y dirección en ellas

copias de las tarjetas de débito/crédito usadas para depositar o prueba de propiedad de cualquiera de los métodos de pago, tales como (pero no limitado a) eWallets

Si un jugador solicita un retiro de fondos previamente depositados en divisas FIAT tales como EUR, USD, INR, RUB, ZAR, AUD, CAD, NZD, NOK, BRL, JPY sin apostarlas al menos tres (3) veces, nos reservamos el derecho de cobrarle al jugador una comisión equivalente a los costos del procesamiento de transacciones, incluyendo depósitos y retiros. Estas decisiones están a la sola discreción de la administración de Winz.io casino, a menos que se establezca lo contrario en los Términos y Condiciones de una promoción en específico. Se pueden hacer excepciones a jugadores con un mayor nivel VIP, a la sola discreción del Casino.

Si un jugador solicita un retiro de fondos depositados previamente en monedas CRIPTO tales como BTC, ETH, BCH, DOGE, LTC, XRP, ADA, BNB, TRX, USDT sin apostarlas al menos una (1) vez, nos reservamos el derecho de cobrarle a tal jugador una comisión equivalente a los

costos del procesamiento de transacciones, incluyendo depósitos y retiros. Estas decisiones están a la sola discreción de la administración de Winz.io Casino.

Los jugadores que apuestan con EUR, USD, INR, RUB, ZAR, AUD, CAD, NZD, NOK, BRL, JPY pueden hacer hasta 2 (dos) retiros cada día y hasta 7 (siete) retiros cada semana de calendario. Los jugadores que apuestan en BTC, ETH, BCH, DOGE, LTC, XRP, ADA, BNB, TRX, USDT no tienen restricciones respecto a cuántos retiros pueden hacer por día.

Los retiros que excedan estos límites serán cancelados y el jugador deberá esperar hasta el siguiente período de tiempo especificado anteriormente para poder hacer un retiro nuevamente (se le notificará al jugador por correo electrónico). Si el monto de dinero que el jugador quiere retirar debe ser dividido en varias partes debido a límites en el sistema de pago, entonces tales retiros se considerarán como uno solo siempre y cuando no se hagan depósitos ni/o se coloquen apuestas por parte del jugador entre estos retiros.

Winz.io y el Cliente aceptan que el límite máximo de retiro es de 100,000 USDT / USD por semana y 400,000 USDT / USD por mes o un monto equivalente en otra moneda. Se pueden hacer excepciones a jugadores con niveles VIP más altos.

Winz.io siempre intentará pagar los retiros dentro de 1 hora, sin embargo, algunos retiros pueden demorar más que otros. Esto se estipulará claramente cuando escoja un método de retiro. Los pagos más grandes también pueden demorar más ya que hacemos una revisión detallada del juego, lo que suele involucrar a los proveedores de juegos.

Finalmente, tenga en mente que el Casino no es una institución financiera. Su cuenta no generará intereses y no se ofrecerán servicios de conversión o intercambio en ningún momento.

### 13. POLÍTICA ANTI LAVADO DE DINERO

Winz.io está comprometido con combatir el lavado de dinero, por lo que realiza diversas verificaciones y adopta medidas para identificar y prevenir el lavado de dinero:

Iniciar un procedimiento de conoce a tu cliente (KYC) en ciertos límites, vea la política de retiros para más detalles.

Requerir que todos los clientes apuesten los depósitos antes de retirarlos, revise la política de retiros para más detalles.

Demandar que el retiro se haga con el mismo método de depósito. En otros casos se gatillará el procedimiento de verificación de identidad (KYC).

### 14. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Una solicitud de reembolso sólo será considerada si es solicitada dentro de las primeras veinticuatro (24) horas desde la transacción en cuestión, o dentro de treinta (30) días calendario si un Jugador alega que otro individuo ha accedido a su Cuenta de Jugador.

Si usted ha financiado su cuenta con una Tarjeta de Crédito, nos reservamos el derecho de pagar todas las solicitudes de retiro hasta el monto total depositado como reembolso de las compras que usted haya hecho. Si sus retiros exceden el monto total depositado, todo monto en exceso será pagado a usted mediante uno de nuestros métodos alternativos disponibles.

Antes de que se procese un retiro, todos los bonos y ganancias en su balance serán deducidos antes de calcular el monto a devolver.

En caso de que se considere que alguna compra con Tarjeta de Crédito contenga un riesgo inaceptable por razones de seguridad y legales, ya sea por nuestros procesadores de Pago o por el Casino, iniciaremos reembolsos para todas estas transacciones hacia la Tarjeta de Crédito, y notificaremos a todas las autoridades y partes apropiadas.

Todos los costos que puedan ocurrir durante un procedimiento de reembolso corren a cargo del jugador.

#### 15. CUENTAS INACTIVAS

Una cuenta inactiva es una Cuenta de Jugador cuyo dueño no haya iniciado o cerrado sesión por doce (12) meses consecutivos. Si su Cuenta de Jugador se considera como inactiva, el Casino se reserva el derecho a cobrarle una comisión mensual administrativa de €10 o equivalente en otra moneda (o el balance actual de su cuenta, si es inferior) siempre y cuando el balance de su cuenta se mantenga positivo.

Usted autoriza al Casino a debitar esta tarifa desde su Cuenta de Jugador al principio del mes siguiente al día en que su cuenta fue declarada como inactiva, y al comienzo de cada mes subsiguiente en que su cuenta siga inactiva. El Casino parará de deducir esta tarifa si el balance de cuenta es cero o si la cuenta ha sido reactivada.

#### 16. PERÍODO DE VENCIMIENTO

Usted acepta que cualquier reclamo y/o causa de acción que surja de, o esté relacionada a estos Términos y Condiciones o a un servicio proporcionado por el Casino debe ser presentada dentro de un (1) año después de que dicho reclamo o causa de acción haya surgido.

#### 17. QUEJAS

Usted es libre de contactar a nuestro equipo de servicio al cliente acorde a las instrucciones halladas en el Sitio Web para informarnos sobre cualquier queja respecto a nuestros servicios.

Las quejas se manejan en el departamento de soporte y escalan en la organización del Casino en el caso de que el personal de soporte no haya resuelto el caso inmediatamente. Usted deberá ser informado sobre el estado de su queja de manera razonable.

El Casino reconocerá una queja comenzada solo por el propietario de la cuenta. Está prohibido otorgar o vender su queja a un tercero.

El Casino ignorará la queja si el asunto se le otorga a un tercero y no al titular original de la cuenta.

En caso de cualquier disputa, usted acepta que los registros del servidor actuarán como autoridad final en la determinación del resultado de cualquier reclamo. Usted acepta que, en el caso poco probable de un desacuerdo entre el resultado que aparezca en pantalla y el servidor de juego, el resultado que fue registrado en el servidor de juego prevalecerá, y usted reconoce y acepta que nuestros registros serán la autoridad final en determinar los términos y circunstancias de su participación en la actividad de juego en línea relevante y los resultados de esta participación.

Cuando queramos contactarlo a usted con respecto a una disputa de este tipo, lo haremos utilizando cualquiera de los detalles de contacto suministrados en su Cuenta de Jugador.

#### 18. INTRANSFERIBILIDAD

Usted no puede ceder, pignorar o transferir la propiedad bajo ningún título de los reclamos que deriven de estos Términos y Condiciones, el uso del Sitio Web o la participación en los Juegos contra el Casino sin el consentimiento del Casino. Esta prohibición está diseñada como una cláusula de intransferibilidad ex artículo 83 párrafo 2 del libro 3 del Código Civil e incluye la transferencia de cualquier activo de valor de cualquier tipo, lo que incluye, pero no está limitado a, la propiedad de las cuentas, ganancias, depósitos, apuestas, derechos y/o reclamos con respecto a estos activos, legales, comerciales o de otro tipo. La prohibición de dichas transferencias también incluye, pero no se limita a, el gravamen, la pignoración, la cesión, el usufructo, el comercio, la intermediación, la hipoteca y/o la donación en cooperación con un fiduciario o cualquier otro tercero, empresa, persona natural o jurídica, entidad de cualquier forma.

#### 19. ARBITRAJE

Todas las disputas que surjan entre usted y el Casino, incluyendo a sus sucesores en título general o especial como resultado de estos Términos y Condiciones o como resultado de acuerdos y otros actos adicionales ligados a estos Términos y Condiciones deben ser resueltos exclusivamente por arbitraje en Chipre y acorde con las Reglas de Procedimiento Civil de Chipre.