

Para descargar una copia de esta política, haz clic [aquí](#).

## **Términos y condiciones de uso**

### **Versión número 1.3, última actualización 03/12/2024**

Lee estos términos y condiciones atentamente antes de aceptar este acuerdo y antes de usar este sitio. Asegúrate de imprimir estos términos y condiciones y guardarlos para su futura referencia.

#### **1. Introducción**

1. Somos “UNOCAPALI LA PAZ OPERADORA”, S.A. DE C.V. (en adelante “Capali”), sociedad debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, inscrita con el folio mercantil N-2019009721, con domicilio en Crt. Escénica 28, Edif 0, Dep 018, Playa Guitarrón, Acapulco de Juárez, Guerrero, 39880.
2. Nuestra Licencia. Capali, como operador del Sitio, se encuentra autorizada en términos del artículo 30 del Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos, conforme al oficio DGJS/1580/2021 de fecha 30 de agosto de 2021, al amparo del permiso número DGAJS/SCEVF/P-06/2005-Ter que permite llevar a cabo actividades de juego en México.
3. Consideramos estos términos como justos. Si necesitas asesoría respecto a estos términos, o sobre cualquier otra parte de nuestros servicios, por tu propio y nuestro interés, contáctanos a través de nuestro Departamento de Atención al Cliente vía el enlace de soporte en el sitio y a tu asesor legal de confianza. En estos Términos y condiciones, se hace referencia a Capali como “nosotros”, “nos” o cualquier otro nombre de significado similar; se hace referencia a ti mediante las palabras “cliente”, “tú”, “usuario”, “jugador” o cualquier otro término de significado similar, y se hace referencia al sitio web “www.playuzu.mx” con términos como “UZU”, “Sitio”, o cualquier otro nombre similar.
4. Toma en cuenta que todas las llamadas telefónicas son grabadas de manera digital y pueden ser usadas como evidencia a nuestra única discreción.
5. Usamos encriptado SSL para proteger las transacciones. Todos los datos del cliente serán tratados como confidenciales y no se venderán a terceros.
6. Al marcar la casilla “Acepto los Términos y condiciones” durante el registro de una cuenta para jugar los casino en línea, aceptas haber leído, comprendido, estar de acuerdo con y cumplir todos los Términos y condiciones; por lo tanto, celebras un acuerdo legalmente vinculante entre tú y nosotros, proporcionando cada uno de ellos servicios distintos para que puedas jugar y usar el Sitio según lo establecido por estos términos y condiciones. Al marcar la casilla “Acepto los Términos y condiciones” durante el registro de una cuenta para jugar los juegos de casino en línea de UZU, aceptas que Capali, así como cualquier otro afiliado o subsidiaria respectiva puede celebrar o haber celebrado uno o más acuerdos que les permita, entre ellos (i) proporcionar los servicios requeridos por los jugadores para usar el Sitio, (ii) recaudar ingresos de los jugadores que se registran para usar el sitio; (iii) hacer pagos a las cuentas de los jugadores. Estos acuerdos no te serán divulgados y no se requiere de tu consentimiento para ejecutar, modificar, restablecer, anular o dar por terminado cualquiera de dichos acuerdos. Si no estás de acuerdo con alguno de los Términos y condiciones, no debes aceptarlos. Una vez que hayas aceptado estos Términos y condiciones, tu incumplimiento de uno o más de ellos puede resultar en una descalificación, suspensión/cierre de cuenta y/o acciones legales en tu contra según lo consideremos adecuado.
7. Cuando tengamos motivos razonables para sospechar que dos o más cuentas registradas están ligadas, incluyendo cuando estén ligadas por la misma dirección de protocolo de Internet (“IP”), patrón de uso, proximidad de transacciones, información bancaria o dirección en común o alguna otra situación y que se está abusando de los servicios proporcionados a través del Sitio de cualquier forma, incluyendo como ejemplo por una falla o error o cualquier otro problema de software previamente detectado, podremos suspender los servicios que se te proporcionan a través del sitio y tu capacidad para acceder a tu(s) cuenta(s) con efecto inmediato, así como revertir transacciones de cualquier cuenta que esté ligada.

8. Al usar el Sitio y/o el software, aceptas estos Términos y condiciones y cualquier otro término o condición que nosotros consideremos adecuado agregar o modificar de vez en cuando.
9. Estos Términos y condiciones fueron escritos en español. La versión en español prevalecerá por sobre la traducción de los Términos y condiciones.
10. Tu participación en los Juegos es bajo tu única discreción y riesgo. Al aceptar estos términos y condiciones, aceptas que los servicios que proporcionamos a través de nuestro Sitio y/o software no son ofensivos, injustos o cuestionables. Reconoces también que no podemos proporcionarte ninguna asesoría legal o apoyarte con consultas Legales relacionadas con la legalidad de la participación en juegos de apuesta remotos.
11. Todas las comisiones y cargos mostrados en este documento son en pesos mexicanos (“Pesos”).
12. El sitio solo se ofrece a personas ubicadas dentro del territorio nacional mexicano y restringiremos el acceso a todo o ciertas partes del Sitio a ciertas jurisdicciones que no formen parte de México.
13. A menos que se establezca lo contrario, en cualquier momento en que se mencione una hora se referirá a la Hora del Meridiano de Greenwich (“GMT”).
14. Todos los bonos de bienvenida/ofertas de primer depósito anunciados están sujetos a una verificación de registro de cuenta. Una vez que se complete su registro, se realizará una revisión automática de los datos de la cuenta introducidos y el sistema podrá decidir que su cuenta no es elegible para los bonos. En caso de que su cuenta no sea elegible para los bonos, se le enviará un correo electrónico con esta decisión tan pronto como se cree la cuenta.
15. En estos términos, siempre que se haga una referencia al Saldo, se puede referir al saldo de Dinero Real o el saldo de UZU Plus, o ambos.
16. Creemos en el Juego Justo, por lo tanto, no hay requisitos de apuesta para ninguna de nuestras recompensas u ofertas, más que las que están establecidas en estos Términos y condiciones. Como somos justos, esperamos que tú también lo seas, y para poder guiarte con respecto a nuestras expectativas, hemos preparado la siguiente Política de Juego Justo. Cualquier investigación interna que descubra un incumplimiento de esta Política de Juego Justo, lo cual será determinado por nosotros a nuestra sola discreción, puede resultar en el cierre de tu cuenta y demás medios de reparación que utilicemos, incluyendo, pero sin limitarse a, la suspensión de cualquier Recompensa actual o futura o el cierre de tu cuenta y la negación de cualquiera de tus cuentas futuras. Cualquiera de los siguientes patrones o comportamientos se considera en contra del Juego Justo:
  1. Acumular UZU Plus o Desbloquear Niveles y recibir Recompensas de la Rueda UZU usando patrones de apuesta de bajo riesgo (apuestas de margen bajo, apuestas iguales, apuestas de riesgo cero, apuestas protegidas, sistemas de duplicado). Para evitar dudas, esto incluye usar patrones de apuesta de bajo riesgo, ya sea tú solo o coludido con otros, ya sea en este casino en línea o con uno en este casino y otro en un casino en línea diferente.
  2. Depositar solamente para aprovecharte de nuestras Recompensas/Ofertas sin intención de jugar/arriesgar los fondos que depositaste.
  3. Coludir de cualquier manera con otros para aprovecharse de las Recompensas u ofertas.
17. Nos reservamos el derecho a limitar/rechazar cualquier apuesta.
18. La única forma aprobada para enviar documentos de verificación es a través de la página Cargar Documentos en el área de Mi Cuenta/Personal. No aceptaremos documentos recibidos por cualquier otra vía.
19. Durante tu tiempo como cliente, tendrás que subir documentos que comprueben tu identidad, domicilio registrado y propiedad de ciertos métodos de depósito. Por ejemplo, cuando se alcancen ciertos umbrales o antes de permitir que se procese un retiro. Te alentamos a subir estos documentos tan pronto como sea posible para evitar cualquier interrupción de tu experiencia.
20. Con respecto a tu cuenta (y/o cualquier otra cuenta que tengas con una empresa del Grupo Operador), nos reservamos el derecho a retener la totalidad o parte del saldo y/o recuperar de la cuenta el monto de cualquier depósito, pago, bonificación o ganancia que haya sido afectada por, o que se pueda atribuir de alguna manera a cualquiera de los eventos antes mencionados. Los derechos establecidos en este párrafo no afectan a ningún otro derecho (incluyendo a

cualquier derecho de ley común) que podamos tener en tu contra, bajo los Términos de uso o de cualquier otra manera.

21. A nuestra entera discreción, y para cumplir con las obligaciones referentes a las iniciativas Anti Lavado de Dinero y de Juego Responsable, podremos suspender depósitos, retiradas o el juego mismo como resultado de las revisiones requeridas para las cuentas de los usuarios. Podremos investigar la identidad del jugador, su historial personal, ocupación, situación financiera, fuente de Ingresos y/o actividad de juego. En cualquier caso, y como resultado de la evaluación de la actividad de una cuenta o jugador, en caso de encontrar irregularidades en relación al Juego Responsable y/o a la Seguridad del Jugador, esto implicará la suspensión inmediata de la capacidad de juego de la cuenta. Cualquier saldo remanente podrá ser retirado o bien remunerado al jugador (cuando se juzgue necesario), incluyendo los fondos depositados para los bonos activos en la cuenta.
22. Capali para el óptimo funcionamiento del Sitio Web, a su entera discreción, podrá contratar prestadores de servicios, como pueden ser procesadores de pago, proveedores de software, creadores de contenido, entre otros.

## 2. Requerimientos legales para jugar con nosotros

1. Para usar el Sitio debes tener al menos 18 años de edad. Toma en cuenta que es ilegal que los menores de edad participen en juegos de apuestas.

1. Nos reservamos el derecho de solicitar en cualquier momento a nuestros usuarios un documento oficial que compruebe su edad para asegurarnos de que los menores no usen nuestros servicios, y/o con el fin de verificación de identidad. Los documentos que aceptamos como comprobantes de edad son:

- Copia del pasaporte;
- Copia de la licencia de conductor; y/o
- Copia de una credencial de identificación oficial.

2. Cualquier depósito realizado por menores de edad (menores de 18 años) se considerará ilegal y se devolverá a la fuente original de los fondos (método de pago). En caso de que, por cualquier motivo, los fondos no puedan procesarse al método de pago a nombre del menor, se devolverán a su tutor legal. Solicitaremos documentación que acredite la tutela legal antes de liberar los fondos.

3. Todas las ganancias obtenidas mediante estos depósitos ilegales (de menores de edad) se considerarán nulas y se perderán. Las cuentas utilizadas por menores serán canceladas de inmediato.

2. Solo los jugadores residentes de México tienen permitido depositar dinero en una cuenta de Dinero Real o jugar en el modo de Dinero Real. Las apuestas efectuadas desde jurisdicciones fuera de México serán anuladas y cualquier depósito o apuesta realizada por personas que estén domiciliadas o que radiquen en dichas jurisdicciones será devuelta menos una cuota administrativa del 20% del total de los depósitos realizados por la persona, además de los cargos que pueda cobrar el banco o institución financiera que gestione la devolución antes mencionada.
3. Al jugar los juegos (tragamonedas en línea, juegos de cartas, etc.), aceptas que lo haces de acuerdo con las leyes que aplican a la jurisdicción desde la que ves este Sitio Web y/o usas el software.

## 3. La información que recolectamos de ti y cómo la usamos

1. Procesamos información sobre ti de acuerdo con nuestra política de privacidad. Nuestra política de privacidad forma parte de estos términos y condiciones y tiene detalles sobre los

tipos de información que recolectamos y lo que hacemos con dicha información, lo cual incluye con quién se puede compartir y por qué.

2. Tenemos derecho a compartir la información que tenemos de ti, lo cual incluye datos personales e historial de juegos con reguladores y otras entidades, incluyendo la policía, las agencias de aplicación de la ley para poder investigar fraudes, lavado de dinero, problemas de integridad con los juegos de apuesta y para cumplir con nuestros deberes legales, fiscales y regulatorios.

#### 4. Concesión de licencia

1. El Sitio, nuestras apps y el Sitio optimizado para uso en dispositivos móviles y tabletas, funcionan todos con una serie de programas que son ya sea propios o se usan bajo licencia de un tercero para poder ofrecerte nuestros servicios a través del Sitio (“Software”).
2. Te otorgamos una licencia limitada para usar una copia única del Software y, cuando aplique, la documentación relacionada únicamente de acuerdo con y sujeta a estos términos.
3. No puedes vender, rentar, arrendar, transferir o conceder ningún otro derecho al Software, ni aplicar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el Software.
4. No puedes compartir el Software con ningún tercero, hacer trabajos derivados basados en ello o usarlo para cualquier propósito más que para los usos expresamente especificados permitidos en la documentación del Jugador, la cual acompaña al Software.
5. El Software está disponible para ti “Tal cual”, y sin ninguna garantía o indemnización de ningún tipo. La descarga y/o uso del Software y los Servicios es bajo tu propio riesgo.
6. Por medio del presente, aceptas que la manera en que usas el Software está fuera de nuestro control. No seremos responsables ante ti ni ante ningún tercero con respecto a tu recepción y/o uso del Software.

#### 5. Modo de Dinero Real o Modo de Prueba Gratis

1. Al usar los servicios ofrecidos a través de Sitio, podrás jugar ya sea en el modo de “**Dinero Real**” o el modo de “**Prueba Gratis**”.
2. En el modo de “Dinero Real”, se usa dinero real (específicamente, pesos mexicanos). Para poder jugar en el modo de “Dinero Real” debes tener giros gratis, fondos en tu saldo, o pagar fondos en tu cuenta (que tiene el significado descrito en la cláusula 7) por cualquiera de los métodos que nosotros especifiquemos esporádicamente. Dichos fondos serán depositados en tu Cuenta, sostenida por la operadora, después de la recepción real de fondos o al recibir la aprobación del procesador del pago. Se pueden aplicar los límites mínimos y máximos a los pagos a tu cuenta, dependiendo de tu historial, el método de depósito y demás factores según determinemos a nuestro exclusivo criterio. Ya que no somos una institución bancaria, los fondos no están asegurados por ninguna agencia del gobierno. Todos los pagos hacia y desde tu cuenta deben hacerse en pesos mexicanos y no generarán intereses. Todos los pagos a tu cuenta deben ser desde una fuente de pago a tu nombre.
3. En el modo de “**Prueba Gratis**” no se usa dinero real. Los fondos que se juegan en el modo de “**Prueba Gratis**” no tienen valor real y se tienen por separado de los fondos de **Dinero Real**. Nada de los fondos ni ninguna función de juego (por ejemplo, pero sin limitarse a, Multiplicadores, juegos de Bonificación y Puntos de Bonificación) son transferibles a la cuenta de Dinero Real ni se pueden canjear por ninguna divisa. Si cualquier función de juego es transferida de manera incorrecta del modo de Prueba Gratis al modo de Dinero Real, se retirará cualquier ganancia que se derive de esta. Si notas la transferencia de cualquier función de juego del modo de Prueba Gratis al modo de Dinero Real, es tu responsabilidad informarnos inmediatamente. El modo de Prueba Gratis puede accederse en cada juego (si está disponible en dicho juego) eligiendo “Prueba Gratis” en el ícono del juego. Una vez que cierres el juego ya no estarás en modo de Prueba Gratis.
4. No se recomienda jugar en modo de “**Dinero Real**” antes de probar el modo de “**Prueba Gratis**”. Recomendamos a los jugadores practicar en modo de “**Prueba Gratis**” antes de jugar en el modo de “**Dinero Real**”.

5. Es tu responsabilidad asegurarte de leer y comprender todas las reglas y procedimientos de los juegos en el(los) Sitio(s) antes de jugar juegos por dinero real.
6. Por medio del presente, reconoces y aceptas que el uso de nuestros servicios puede resultar en la pérdida del dinero y que todas las pérdidas incurridas serán tu única responsabilidad.
7. El RTP de los juegos se muestra en las reglas del juego y está sujeto a cambios. Si el RTP es un factor importante en tu decisión sobre jugar un juego en particular, recomendamos que revises las reglas de juego cada vez que juegues.

## 6. Cuentas de los jugadores

1. La información que proporcionas durante y posterior al registro de la cuenta debe ser verdadera, completa y actualizada. Debes proporcionar datos correctos tuyos. Entre otras cosas, durante el proceso de registro deberás ingresar un domicilio, número de teléfono celular y dirección de correo electrónico de contacto válidos.
2. Un Jugador no tiene permitido registrar más de una cuenta. Esto significa que solo se permite una cuenta registrada por persona, hogar, familia (no menores de edad), dirección de hogar, dirección de correo electrónico, número de tarjeta de crédito o entorno informático compartido (por ejemplo, biblioteca, lugar de trabajo, fraternidad, universidad o escuela, etc.). Cualquier retiro realizado desde una cuenta duplicada será considerado como no autorizado y será reclamado.
3. Cualquier intento por tratar de engañarnos registrando múltiples cuentas a nombre de otro Jugador para conseguir recompensas se considerará como un abuso y resultará en la suspensión de la(s) cuenta(s), el retiro del dinero de la Recompensa, las ganancias anuladas y la opción de retiro de dinero cancelada.
4. Toda la información proporcionada cuando te registras en el sitio DEBE ser precisa, verdadera, completa y no ser engañosa de manera alguna. Nos reservamos el derecho de confirmar el domicilio de un cliente por cualquier medio disponible, incluyendo, pero sin limitarse a, enviarte una carta de verificación de domicilio, contactarte por correo electrónico, teléfono o chat en vivo. Si los intentos para verificar los datos proporcionados durante el registro no tienen éxito, no se pagará ninguna ganancia.
5. Si los datos que proporcionaste al registro cambiaron, debes actualizarlos y enviar un comprobante de los datos nuevos.
6. Hay dos tipos de “Cuentas”:
  1. **Cuenta no real:** Una Cuenta no real es una cuenta que no ha recibido fondos mediante un Depósito. Al recibir tu registro crearemos una Cuenta no real para ti.
  2. **Cuenta real:** Se requiere de una cantidad mínima de depósito para poder cambiar el estatus a una cuenta por Dinero Real, así como los requerimientos de registro iniciales. El requerimiento de depósito mínimo está sujeto a cambios en cualquier momento.
7. Tu Cuenta es para tu uso personal solamente. No puedes divulgar los datos de tu Cuenta a nadie más o usar los datos de cuenta de alguien más.
8. Cualquier uso de tu Cuenta es estrictamente para tu uso privado. Serás el único responsable de todas las transacciones realizadas en relación con tu cuenta que utilicen tu nombre de usuario y tu contraseña. Asumiremos que toda persona que ingresa y se identifica con tu Nombre de usuario y Contraseña correctos o inicia sesión en tu cuenta usando funciones de ingreso biométricos eres tú y todas las transacciones en las que se ingrese el Nombre de usuario y Contraseña de manera correcta serán consideradas como válidas y autorizadas por ti.
9. No nos hacemos responsables por cualquier tercero que acceda a tu Cuenta con tu Nombre de usuario y Contraseña correctos, y no seremos responsables por cualquier pérdida incurrida por ti como resultado de dicho evento, incluyendo, pero sin limitarse a, el robo de identidad. Cualquier acceso a tu Cuenta con el Nombre de usuario y Contraseña correctos será considerado como válido.
10. Si tienes conocimiento de algún uso no autorizado de tu Cuenta, estás obligado a notificarnos inmediatamente, suspenderemos tu Cuenta en espera de una investigación más a fondo acerca de dicho uso no autorizado. Para ayudar a prevenir un uso de cuenta no autorizado, recomendamos que no uses ninguna funcionalidad que guarde tu Contraseña.
11. Los servicios de la cuenta se le proporcionan únicamente para permitirle realizar apuestas o participar en juegos. Si usted, por cualquier motivo, parece estar depositando o retirando dinero

- sin un juego genuino, será responsable de la suspensión de su cuenta y la investigación del caso. Es posible que su cuenta se cierre de forma permanente.
12. Las modalidades de la Cuenta se proporcionan únicamente para permitirte hacer apuestas o participar en juegos. Si por alguna razón nos parece que depositas o retiras dinero sin jugar en realidad, es posible que tu cuenta quede suspendida y se investiguen las circunstancias. Esto podría resultar en un reporte ante las autoridades competentes y/o el cierre de la cuenta.
  13. Puedes cancelar los servicios de tu cuenta usando nuestra función de Limitación de Juego dentro de la sección UZU SafeGuard de Mi cuenta. En el caso de que la razón del cierre de la Cuenta esté relacionada con inquietudes sobre una posible adicción al juego o si deseas extender el periodo de limitación, deberás informarnos vía correo electrónico después de establecer tu Limitación.
  14. Por medio del presente, confirmas que no usas o planeas usar o planeas permitir que otra persona use tu cuenta en relación con nuestros servicios por cualquier actividad prohibida o ilegal, incluyendo, pero sin limitarse a, fraude o lavado de dinero, bajo las leyes de tu jurisdicción o cualquier otra ley aplicable en cualquier otra jurisdicción.
  15. Por medio del presente confirmas que no has tenido una Cuenta de Jugador con nosotros que haya sido cancelada o suspendida y que no nos has notificado, ahora o en el pasado, que tienes una adicción a los juegos de apuesta.
  16. Por medio del presente, confirmas que no te involucrarás en ninguna actividad fraudulenta, de colusión, de arreglo u otras ilegales con relación a tu participación o la de terceros en cualquier Juego.
  17. Acepta que si, a nuestra opinión, se intenta o realiza cualquier actividad sospechosa, impropia, fraudulenta o ilegal mediante el uso de nuestros servicios, tendremos derecho a cerrar o bloquear su cuenta y a confiscar todos los fondos disponibles en ella.
  18. En caso de que tengas conocimiento de que otro Jugador en nuestros servicios esté haciendo trampa, manipulando o intentando manipular los resultados de los juegos, colude con cualquier otra persona para poder defraudarnos, usando Software de inteligencia artificial o hace cualquier cosa que pueda ser interpretada como en nuestro detrimento, económica o de cualquier otra manera, eres responsable de compartirnos dicha información. Trataremos dicha información de manera estrictamente confidencial. En caso de que descubramos, o sospechemos, que contabas con dicho conocimiento y no nos lo informaste, nos reservamos el derecho a cancelar nuestros servicios para ti y confiscar cualquier fondo que haya en tu cuenta.
  19. El jugador manifiesta no ser una Persona Políticamente Expuesta (PEP) y, en caso de llegar a serlo, se obliga a informarlo de manera inmediata al momento de su registro.

## **7. Transacciones: Depósitos**

1. Skill On Net, S.A. de C.V., con domicilio en la calle Av. Insurgentes Sur 1188, Piso 4, Interior 405, Tlacoquemecatl del Valle, Benito Juárez, 03200 Ciudad de México, CDMX, inscrita bajo el folio mercantil N-2017093391, como prestadora de servicios de Capali, será la encargada de administrar todo lo relacionado con los métodos de pagos utilizados en el Sitio Web.
2. Confirmando que soy el titular beneficiario de todos los fondos que depositaré y que dichos fondos son de procedencia lícita.
3. A menos que se estipule lo contrario en las páginas del casino relevantes del Sitio, el monto de depósito mínimo es de \$100.
4. Después de depositar, recibirás una confirmación de la transacción por correo electrónico. Recomendamos que imprimas y guardes los detalles de todas las transacciones para poder evitar malas interpretaciones y discusiones posteriormente.
  - i. Tenga en cuenta que los procesadores de tarjetas de crédito, a su discreción, pueden procesar transacciones sin usar la información de CVV para la verificación de seguridad.
5. Todos los depósitos serán efectivos inmediatamente tan pronto recibamos la confirmación de parte del procesador de pagos seleccionado (excepto para Depósitos por transferencia bancaria). Es ilegal depositar dinero mal habido.
6. Toma en cuenta que podemos solicitarte documentación en forma de identificación, recibos de servicio o copias del frente de tu tarjeta de crédito después de cualquier depósito.
7. Nos reservamos el derecho a contactarte verbalmente para verificar cualquier depósito realizado.

8. Nos reservamos el derecho a invalidar cualquier ganancia si tu nombre no coincide con el nombre en la tarjeta de crédito que utilices. Retendremos el 20% de cualquier proceso de reembolso de cualquier depósito restante y no se devolverá el dinero gastado. Bajo dichas circunstancias, nos reservamos el derecho a solicitar la documentación necesaria para permitimos realizar las verificaciones de identidad requeridas de nuestra parte, antes de realizar cualquier acción. En todo momento, el jugador será el único responsable de comprobar de que cuenta con la autorización necesaria para proceder con la transacción.
9. En cualquier momento podremos realizar procedimientos de la política Know Your Client (KYC, Conoce a tu Cliente) y/o cuando realices un depósito.
10. Nos reservamos el derecho a solicitar documentos de identidad después de cualquier depósito.
11. Cualquiera de los siguientes Documentos puede ser requeridos de acuerdo con las obligaciones de la política "Conoce a tu Cliente":
  - Copia de credencial(es) de identificación
  - Copia de la licencia de conductor
  - Copia del frente de la tarjeta de crédito utilizada para el depósito (se pueden tapar los 8 dígitos de en medio)
  - Copia de un recibo de servicios reciente mostrando claramente el nombre y la dirección
  - Estado de cuenta bancario
  - Formulario de confirmación de depósito firmado
  - Estado de cuenta de la tarjeta de crédito (Mostrando las transacciones recientes que realizó con nosotros)
12. Si se te pide que proporciones documentación según lo explícitamente descrito en la Sección 7 u 8 de este acuerdo y no lo haces, tu Cuenta puede quedar suspendida hasta que se complete la verificación.
13. La ley nos exige que realicemos verificaciones para evitar el lavado de dinero, lo que puede requerir que nos proporciones documentos o información específicos para cumplir plenamente con nuestras obligaciones en lo referente a este asunto. Por la presente, reconoces y aceptas que, cuando se requiera una verificación contra el lavado de dinero pero no cooperes con nosotros para llevarla a cabo debidamente, tendremos derecho a retener cualquier pago pendiente.
14. No puedes realizar o iniciar contracargos. Además, no se puede renunciar, cancelar o disputar los pagos incluyendo depósitos realizados a tu Cuenta usando cualquier otra fuente/método de pago por razones no válidas o de alguna otra manera revertidos. Si esto ocurre, nos reservamos el derecho a realizar cualquier de las siguientes acciones o solicitarte que tomes acciones inmediatas, cualquiera que sea el caso, como una medida necesaria para protegernos contra posibles actividades fraudulentas o cualquier otra forma de abuso:
  1. Debes reembolsar de inmediato y sin retraso el monto total que nos debes y compensarnos por todo monto no pagado que se nos deba incluyendo cualquier gasto o cargo en el que podamos incurrir en el proceso de recuperar el monto debido;
  2. Si iniciar un contracargo, nos reservamos el derecho a cerrar tu Cuenta, iniciar procedimientos legales para recuperar los fondos que tratas de contracargar, así como los cargos o gastos en los que se pudiera incurrir como resultado y reporte del asunto a la Policía si sospechamos un juego sucio;
  3. Nos reservamos el derecho a recuperar el monto total que se debe de tu saldo.
15. Podemos, a veces, compensar cualquier cantidad que se nos deba con cualquier saldo positivo en tu Cuenta o Cuenta conectada.
16. En caso de que haya un cargo por procesamiento para tu depósito, se te informará claramente sobre ello durante el proceso de depósito.
17. Las formas de depósito disponibles en tu cuenta se indican en el cajero después del inicio de sesión. Nos reservamos el derecho a agregar/remover métodos de depósito con vigencia inmediata y sin previo aviso.
18. El jugador reconoce y acepta que el Sitio no asumirá los cargos, comisiones bancarias o costos derivados de los métodos de pago utilizados, siendo estos exclusivamente a su cargo.

## **8. Transacciones: Retiros**

1. Para retiros inferiores a \$100 pesos, nos reservamos el derecho de enviar un cheque por correo postal.
2. Los retiros solo serán procesados si un jugador tiene una Cuenta de Dinero Real (es decir, realizó al menos un depósito), nos ha proporcionado (y hemos aprobado) copias de comprobantes de domicilio, comprobante de identidad y, dependiendo del método, comprobante de propiedad del método de pago usado, además de evidencia de la fuente de los fondos usados para apostar. Para poder tener una experiencia de juego sin interrupciones, sugerimos que cargues estos documentos antes de solicitar un retiro. Además, el jugador debe contar con suficiente saldo en dinero real para el retiro y cumplir con cualquier requerimiento aplicable según se detalla en nuestra Política de Recompensas y Juego. Los retiros serán enviados solo al mismo método usado para los depósitos, a menos que el método de depósito no permita retiros.
3. Los retiros solo pueden hacerse basados en la información de registro inicial proporcionada por el jugador. Los datos incorrectos o engañosos entre los datos personales y/o de contacto como un número telefónico o dirección de correo electrónico resultarán en una anulación de todas las ganancias. Esto es aparte de cualquier penalización o acción tomada por nosotros debido a cualquier violación de estos términos y condiciones.
4. Hay una cantidad máxima para los retiros que es de \$50.000, cuyos detalles se pueden encontrar en la página de retiros dentro del cliente del casino.
5. Toma en cuenta que en el caso de un premio significativo (\$100,000o más) o un Premio Mayor, puede tomar más tiempo para procesar la solicitud para poder verificar el premio (vía un tercero cuando sea relevante) y para completar todas las verificaciones necesarias.
6. Se cobrará una tarifa de 1000 MXN por los retiros realizados sin actividad previa con dinero real. Esta tarifa se deducirá del saldo de tu cuenta en el momento de la solicitud de retiro.
7. Cuando realices una solicitud de retiro, te pagaremos a través de tu método de pago preferido. Sin embargo, nos reservamos el derecho a pagarte a través de cualquiera de los otros métodos de pago establecidos en la caja, ya sea una de tus opciones de pago preferidas o no. Verificaremos en todo momento que usted es el propietario legal de un método de pago antes de retirar los fondos al mismo.
8. Cuando se realiza un depósito a través de una Tarjeta de Crédito, todos los retiros posteriores de al menos el monto depositado se devolverán a la Tarjeta de Crédito cuando sea posible; ninguna ganancia adicional se depositará a tu Tarjeta de Crédito. Cuando no sea posible depositar un monto a tu tarjeta, utilizaremos un método alternativo de tu elección.
9. Cuando se realiza un depósito a través de una cuenta de Monedero en línea, el monto depositado se devolverá a la misma cuenta de Monedero en línea.
10. Cualquier pago de fondos que recibas de nuestra parte puede estar sujeto a un sobrecargo para cubrir costos. Dichos cargos serán detallados durante el proceso de retiro. Tenga en cuenta que los recargos enumerados están sujetos a cambios.
11. La transferencia de fondos entre jugadores está estrictamente prohibida.
12. Buscamos procesar todos los retiros en pocas horas y para poder lograr esta meta, recomendamos que nos envíes/cargues toda la documentación necesaria de manera que no se retrase el proceso. Puedes modificar o revertir el retiro de fondos en cualquier momento antes de que el retiro se haya completado y procesado completamente, en cuyo momento tus fondos serán regresados a tu saldo. Una vez que el retiro se haya procesado en su totalidad, los fondos se enviarán inmediatamente a su cuenta, sin demora alguna.
13. Antes de procesar cualquier retiro, revisaremos tu juego por cualquier violación de los términos y condiciones / Políticas de Recompensas y Juego, y de Juego Responsable. Si consideramos que hubo alguna violación, o que tienes otra cuenta lo cual está prohibido debido a nuestros procedimientos/herramientas de Juego Responsable, nos reservamos el derecho a retener cualquier retiro y/o confiscar todas las ganancias y recompensas. Cualquier contacto de nuestra parte felicitando por cualquier premio no significa que el premio sea legítimo y que el departamento de Cuentas ha revisado cualquier violación a los términos/recompensas y juego.
14. En caso de que no cumplas con cualquiera de nuestras solicitudes para proporcionar documentos KYC, nos reservamos el derecho a devolver el retiro a tu Cuenta.
15. Nos reservamos el derecho a retrasar y/o detener cualquier procesamiento de un Retiro hasta que se haya recibido la aprobación final para cualquier transacción de Depósito pendiente o en caso de que tus fondos de depósito original no se reciban antes de 24 horas. Si los fondos originales no son recibidos antes de 24 horas, todas las ganancias quedarán canceladas.

16. Las solicitudes de retiro solo se consideran válidas si son enviadas a través de la página de retiro en el software de casino. No aceptamos solicitudes de retiro a través de correo electrónico o por teléfono o por ningún otro método.
17. En caso de que un retiro se rechace o se considere incompleto por falta de información, se devolverán los fondos al saldo de tu cuenta de Dinero Real. Te recomendamos proporcionar la información necesaria y enviar una nueva solicitud de retiro.
18. El jugador reconoce y acepta que el Sitio no asumirá los cargos, comisiones bancarias o costos derivados de los métodos de pago utilizados, siendo estos exclusivamente a su cargo.

## **9. Términos de las promociones**

1. Aceptas y comprendes que nuestros Términos y condiciones con respecto a las promociones y ofertas especiales forman parte integral de estos Términos y condiciones. Estos Términos y condiciones se establecen en nuestra Política de Recompensas y Juego. En caso de un conflicto entre las disposiciones de nuestros Términos y condiciones sobre promociones y ofertas especiales y estos Términos y condiciones, las disposiciones de dichas promociones y ofertas especiales prevalecerán.

## **10. Malfuncionamiento**

1. Si un problema técnico causa que un juego/función/promoción pague (o un problema de pantalla hace que se muestre un resultado equivocado) un monto mayor del que debe pagarse (un premio de juego, un premio de juego de bonificación, un Premio Mayor, etc.) a la Cuenta de un jugador, nos reservamos el derecho de retirar todos los fondos (o no pagar el monto mostrado de manera incorrecta) de la Cuenta que fueron incorrectamente acreditados así como cualquier ganancias obtenida subsecuentemente usando los fondos acreditados incorrectamente.
2. Si detectamos que un Jugador abusó o está abusando de un problema técnico relacionado a los juegos/software, ya sea por sí solo o en asociación con otros, nos reservamos el derecho a anular cualquier ganancia y cerrar las Cuentas de los jugadores relevantes.
3. En el caso de una falla en el sistema, podremos anular todas las apuestas.
4. En el caso de que un juego se inicie, pero no se concluya debido a una falla del sistema, te reembolsaremos el monto apostado en el juego acreditándolo en tu Cuenta o, si la cuenta ya no existe, pagándote a ti en una manera aprobada.
5. Tomaremos todos los pasos razonables para asegurar que nuestro sistema permita que tu participación en un juego que sea, después de que hayas hecho la apuesta, interrumpido por una falla en el sistema de telecomunicaciones o una falla del sistema de tu computadora que evite que continúes con el juego, te permita continuar, al restaurarse el sistema, con tu participación en el juego que fue interrumpido como estaba al momento inmediatamente antes de la interrupción. Si nuestro sistema no te permite continuar, después de restaurarse el sistema, con un juego interrumpido por una falla en el sistema de telecomunicaciones o el sistema de tu computadora, nosotros:
  - a. Aseguraremos que el juego sea terminado; y
  - b. Te reembolsaremos el monto de la apuesta regresándolo a tu Cuenta.

## **11. Suspensión de los servicios**

1. Podemos suspender temporalmente los Servicios en su totalidad o en parte, por cualquier razón a nuestra única discreción. Podemos, pero no estamos obligados a, darte aviso de dicha suspensión con tanta anticipación como sea razonablemente práctico. Restauraremos el Servicio tan pronto como sea razonablemente práctico después de dicha suspensión temporal.

## **12. Cambio**

1. Nos reservamos el derecho a suspender, modificar, remover o agregar contenido al Sitio o a los servicios ofrecidos a través del Sitio a nuestra única discreción con efecto inmediato y sin previo aviso. No seremos responsables ante ti por cualquier pérdida sufrida como resultado de cualquiera de dichos cambios realizados y no podrás presentar ninguna reclamación contra nosotros en tal respecto.

## **13. Divisas**

1. La única divisa disponible para los depósitos es el peso mexicano, en acato al Artículo 10 del Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos.

## **14. Software de inteligencia artificial**

1. Aceptas no usar ningún software de inteligencia artificial (“Software de IA”) mientras usas el software y/o el Sitio. Actuaremos para detectar y prevenir el uso de cualquier programa de Software de IA que te permita tener una ventaja injusta sobre otros jugadores, incluyendo, pero sin limitarse a, detectar la ejecución de dichos programas en tu computadora. En caso de que detectemos el uso de Software de IA, y a nuestra única discreción consideramos que la detección es válida, tu Cuenta quedará terminada y todas las ganancias serán canceladas.

## **15. Generador de Números Aleatorios**

1. Aceptas y estás de acuerdo en que un generador de números aleatorios determinará los eventos generados al azar requeridos en conexión con los Servicios y cuando el resultado mostrado en el Software (instalado y operado por tu hardware) esté en conflicto con el resultado mostrado en nuestro servidor, o en el de nuestros socios de juego, el resultado mostrado en nuestro servidor tomará precedencia en todas las circunstancias. Comprendes y aceptas que (sin perjuicio a tus otros derechos y remedios) los registros de la Empresa serán la autoridad final para determinar los términos de tu uso de los Servicios, y no tendrás derecho a disputar las decisiones de la Empresa con respecto a dichos asuntos.

## **16. Lenguaje abusivo u ofensivo**

1. No toleraremos ningún lenguaje abusivo u ofensivo u otros comportamientos que consideremos como inapropiados, a nuestra única discreción.
2. Un mal comportamiento o lenguaje identificado por nosotros o que se nos haga saber, puede resultar en una suspensión o pérdida de los privilegios de juego o cualquier otra dicha acción según lo decidamos nosotros, incluyendo, pero no limitándose, al cierre de la Cuenta.
3. Queda prohibido para los jugadores usar Nombres de usuario o Nombres de pantalla ofensivos cuando se registren o inicien sesión.
4. Los jugadores pueden, en cualquier momento, enviar información respecto a abusos u otras ofensas a nuestro departamento de Atención al Cliente para que lo investiguemos.

## **17. Monitoreo del Sitio**

1. Podemos monitorear electrónicamente el Sitio y a los Jugadores del Sitio en cualquier momento para poder asegurar el cumplimiento de este Acuerdo y podemos divulgar cualquier información, registro o comunicación electrónica de un Jugador del Sitio: (a) en cumplimiento

con cualquier ley, reglamento o solicitud gubernamental de ley; (b) si dicha divulgación es necesaria para la operación continua del Sitio; o (c) para proteger nuestros derechos y/o la propiedad de nuestros socios.

## **18. Cuentas inactivas**

1. Tu cuenta se considerará inactiva si no accedes a ella durante 6 meses consecutivos. Si tu cuenta queda inactiva, nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa de 100 MXN por mes hasta que la cuenta vuelva a activarse.

En caso de que se cobre una tarifa, el monto de la tarifa se deducirá de tu saldo restante. Si el saldo de tu cuenta es insuficiente para cubrir la tarifa, el saldo restante se agotará por completo, es decir, el saldo de tu cuenta se restablecerá a cero. Si el saldo de tu cuenta ya es cero, no se te cobrará ninguna tarifa.

Tomaremos medidas razonables para comunicarnos contigo por correo electrónico 30 días antes de que se cobre la tarifa. Nos reservamos el derecho de renunciar a la tarifa o reducirla a nuestra entera discreción. Si deseas reactivar tu cuenta, podrás hacerlo iniciando sesión.

2. Cualquier saldo de UZU Plus no canjeado será retirado después de 180 días de inactividad.
3. ¡Pero no te preocupes! Puedes recuperarlo fácilmente iniciando sesión y solicitando un retiro. Si tu cuenta está bloqueada o autoexcluida, nuestro equipo de Atención al Cliente estará encantado de ayudarte a recuperar tus fondos.

## **19. Juegos incompletos**

1. Si pierdes la conexión a Internet o abandonas un juego antes de que se complete (por ejemplo, durante un modo especial en los Tragamonedas o durante una mano de un solo jugador en el Blackjack), podrás completar el juego si inicias sesión de nuevo y abres el juego relevante. Si no haces lo anterior antes de 14 días, el juego finalizará, no se devolverá ninguna apuesta y las ganancias potenciales quedarán anuladas.
2. Si no se puede completar un juego debido a una falla con nuestro sistema de apuestas, extenderemos el periodo para inicio de sesión para completar el juego, mencionado en el 19.1, a 30 días. Si no logramos resolver el problema antes de 30 días, cualquier apuesta realizada será regresada.

## **20. Soporte**

1. Proporcionaremos Servicio de Soporte a nuestros jugadores
2. Los jugadores pueden enviar un correo electrónico a [suporte@playuzu.mx](mailto:suporte@playuzu.mx), detallando cualquier pregunta o consulta que puedan tener. Para facilitar la identificación de la Cuenta, el correo electrónico debe enviarse desde la dirección de correo electrónico que está registrada en tu Cuenta y debe incluir el Nombre de usuario de la Cuenta en cuestión. Nos reservamos el derecho a realizar verificaciones de identidad posteriores para asegurar que la persona que nos contacta es el titular de la Cuenta.

## **21. Juego responsable**

1. Creemos en proporcionar un “ambiente de entretenimiento protegido”. Es una parte importante de nuestro programa de cuidado del cliente en general. Apostar en un ambiente protegido debe ser una experiencia emocionante y placentera, exclusivamente para adultos. Queremos que disfrutes de tu experiencia, así que juega de manera sabia y dentro de tu presupuesto. Mientras

que la mayoría de la gente apuesta dentro de sus posibilidades, para algunos, las apuestas pueden volverse un problema.

2. **Límites de depósitos:** te ofrecemos la posibilidad de establecer tus propios límites de depósito preferidos dentro de la Sección de Caja de nuestro Software. Los límites de depósito pueden fijarse para los siguientes periodos:
  - o Diario
  - o Semanal
  - o Mensual
3. **Facilidad para limitar el juego:** Ofrecemos facilidades dentro del Software del casino para ayudarte si consideras que tus hábitos de juego están fuera de control y te gustaría restringir tu acceso a tu Cuenta. La Facilidad para limitar tu juego te da la opción de excluirte, con una gama de opciones que va desde 24 horas hasta 180 días. Si deseas establecer un periodo más largo, contacta a Soporte, quienes podrán hacerlo por ti después de aplicar tu limitación. Contacta a Soporte si tienes un periodo de exclusión activo y te gustaría modificarlo.
  1. Nuestras opciones de Limitación del jugador involucran un compromiso conjunto entre tú y nosotros. De acuerdo con nuestra política de proteger a quienes tienen problemas con el juego/los gastos, tomaremos los pasos razonables para evitar que vuelvas a abrir tu Cuenta o abras nuevas Cuentas. Sin embargo, durante el periodo de tu exclusión, no debes intentar reabrir tu cuenta o intentar abrir nuevas cuentas.
  2. Habiendo implementado revisiones y salvaguardas razonables para asegurar un Juego responsable, aunque mientras las limitaciones del jugador estén activas no puedes abrir una Cuenta, no seremos responsables ante ti o cualquier tercero si logras continuar apostando en cualquier cuenta bajo nuestra licencia. En dicho caso, cualquier ganancia que se origine durante tu periodo de suspensión quedará anulada y cancelada.
4. Hay muchas organizaciones que pueden proporcionar apoyo y asistencia a personas que han desarrollado un problema con el juego. Hay una sección de Juego responsable en nuestro sitio web con todos los detalles además de que puedes contactar a nuestro personal por cualquier inquietud/pregunta que tengas.
5. Cuando se recibe una solicitud de Limitación del jugador cancelas tu derecho a cualquier recompensa u oferta personal que fuera emitida para ti antes de la Limitación.
6. **La Revisión de la Realidad** es una función que puedes agregar a tu cuenta contactando al departamento de Soporte y mencionándoles el número de minutos (X) entre Revisiones de la realidad que te gustaría tener. Recibirás un mensaje emergente cada (X) minutos notificándote cuánto tiempo llevas jugando, cuánto has apostado y cuánto has recibido en pagos. En cada mensaje podrás decidir si continúas jugando o si cierras tu sesión en el casino.

## 22. Quejas del cliente

1. Si deseas presentar una reclamación o queja, antes que nada, debes contactar tan pronto como sea razonablemente posible a nuestro departamento de Soporte al Cliente mediante soporte@playuzu.mx.
  1. Te pedimos amablemente que tu queja/reclamación sea por escrito y que tenga toda la información siguiente:
    - Nombre de usuario de la cuenta
    - Tu nombre y apellido
    - Explicación detallada de tu queja/reclamación
    - Fechas y horas específicas relacionadas a tu queja/reclamación
2. Si después de hablar con un miembro del departamento de Soporte tu consulta o queja no queda resuelta, puedes pedir que se escale la consulta/reclamación a un gerente o supervisor. Nuestro gerente/supervisor tratará la consulta/queja con más detalle y te contactará con nuestra decisión antes de 96 horas.
3. También puedes presentar una queja ante la Autoridad Mexicana de Juegos de Azar (Dirección General de Juegos y Sorteos de la Secretaría de Gobernación) cuyos datos de contacto son los siguientes:

Domicilio: Calle Abraham González número 50, Caballerizas, Planta Baja Sur, Colonia Juárez,

Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México;

Teléfono en la Ciudad de México: 55 5209 8800.

Teléfono para el Interior de la República (lada sin costo): 01800 005 8346.

Correo electrónico: [quejasymdenunciasjys@segob.gob.mx](mailto:quejasymdenunciasjys@segob.gob.mx)

. Una Queja se considera un reporte que incluye cualquier aspecto de tu experiencia de juego que puede haberse realizado de una manera que no es segura, justa o transparente.

## **23. Afiliaciones o interés de directores, administración y empleados**

1. Nuestros empleados, gerentes, directores, agentes o consultores y sus parientes (incluyendo cónyuge, padre, madre, pareja, hijo, hija, hermano o hermana) no tienen permitido registrar o participar directa o indirectamente en ninguno de los Juegos.

## **24. Derechos de autor**

1. Todo el contenido dentro de este Sitio, incluyendo, pero sin limitarse a, marcas comerciales o de servicio, gráficos, animaciones, videos, música, audio, logotipos, íconos e imágenes (“Material con derechos de autor”) son de nuestra propiedad, o que el propietario nos haya otorgado licencia.
2. Excepto por lo aquí especificado, ninguna porción del material en estas páginas puede ser reimpresso, republicado o usado de ninguna forma sin nuestro permiso expreso por escrito. El Jugador no obtiene ningún derecho sobre dicho material con derecho de autor y no debe ser usado sin nuestro permiso por escrito.

## **25. Enlaces a sitios de terceros**

1. Este sitio puede tener hiperenlaces a sitios web operados por otras personas ajenas a nosotros. Dichos hiperenlaces son proporcionados para tu consulta y conveniencia solamente. Aceptas no hacernos responsables por el contenido u operación de dichos sitios web.

## **26. Suspensión y cierre de la cuenta**

1. Si sospechamos una actividad fraudulenta, podemos suspender tu Cuenta, con o sin aviso previo, a nuestra única y absoluta discreción.
2. Podemos, a nuestra única discreción y por cualquier razón, cerrar tu Cuenta permanentemente. Cuando tengamos esa nuestra intención, te enviaremos una notificación y te explicaremos nuestras acciones antes del cierre de tu Cuenta. Se cumplirán con las obligaciones contractuales que ya se hayan hecho.
3. No seremos responsables ante ti o cualquier tercero por cualquier reclamación o daño que surja de cualquiera de los cierres o suspensiones de cuenta antes mencionados.

## **27. Avisos**

1. Te enviaremos todos los avisos a la dirección de correo electrónico que nos proporcionaste cuando registraste tu Cuenta. Es tu única responsabilidad mantener actualizada y activa tu dirección de correo electrónico.
2. A menos que se especifique lo contrario en el presente, dichos avisos u otras comunicaciones deberán considerarse recibidas (a) a la fecha de su entrega, si se envía por correo y (b) cinco días hábiles después de ser enviados por correo certificado o registrado.

3. Cada una de las Partes del presente deberán tener el derecho de especificar una dirección diferente para dar aviso a la otra parte según lo antes mencionado.
4. Cualquier aviso que nos des debe ser enviado a la dirección de correo electrónico del departamento de Soporte. Un correo electrónico que envías el cual es una respuesta a un correo electrónico de transacción (por ejemplo, correo electrónico de confirmación de depósito, correo electrónico de confirmación de Recompensas) no será aceptada como una forma de contacto y no se considerará como recibida.
5. Si sospecha/nota que hay una anomalía de cualquier tipo en su cuenta, debe informar a nuestro Departamento de Atención al Cliente y dejar de jugar hasta que se resuelva el problema y se confirme que se ha solucionado. Si continúa jugando antes de que se resuelva el problema, no tendremos ninguna responsabilidad por pérdidas adicionales y no se reembolsarán fondos de forma retroactiva.

## **28. Legislación aplicable**

1. Cualquier disputa que surja con respecto a, o en conexión con, este Acuerdo, su interpretación, ejecución, realización o las Partes y su relación, deberán ser regidos y determinados de manera exclusiva de acuerdo con las leyes de México y los tribunales de la Ciudad de México deberán tener la única jurisdicción.

## **29. Limitación de la responsabilidad**

1. No seremos responsables por cualquier daño o pérdida que pueda surgir de o en conexión con cualquier tiempo de inactividad, interrupción de servidor o cualquier otra técnica que pueda surgir en la operación o transmisión, el Sitio o su contenido o cualquier mal uso del mismo o de los servicios ofrecidos a través del Sitio, cualquier error u omisión en el contenido, pérdida o corrupción de datos, falla en las líneas o en las comunicaciones, a menos que dicha pérdida o daño surja mientras que están beneficiando de nuestros servicios y dichas pérdidas o daños surgieron de una falla en nuestros sistemas. En este caso, nuestra responsabilidad total agregada no deberá exceder el monto de las apuestas que realizaste a través de tu Cuenta con respecto a la apuesta que hizo que surgiera la responsabilidad relevante o el monto real extraviado en tu Cuenta donde dicho monto ha sido extraviado por nosotros debido a una falla en el sistema, cualquiera que sea.
2. No seremos responsables ante ti o cualquier tercero por cualquier contrato, agravio, negligencia, o cualquier otro, por cualquier pérdida o daño cual sea que surja, excepto por lo expresamente dispuesto en la cláusula 29, o de cualquier manera conectado con tu Cuenta o cualquier tercero, ya sean daños directos o indirectos, especiales o ejemplares (incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier daño o pérdida de ganancias de negocio [incluyendo la pérdida o falta de entrega de ganancias anticipadas], interrupción de negocios, pérdida de información de negocios, pérdida de datos, pérdida de buena voluntad o reputación o cualquier pérdida) que surja de, o sea en conexión con, el uso del Sitio o de lo los servicios ofrecidos a través del Sitio.
3. Sujeto a las cláusulas 29.1 y 29.4, dicha limitación de responsabilidad deberá aplicar ya sea que los daños surjan de, pero sin limitarse a, el uso o mal uso de, y dependiendo de, los servicios, la incapacidad para usar los servicios, cualquier incompatibilidad entre el Software y el software o hardware del Jugador o cualquier daño causado por o como resultado del software, o por la interrupción, suspensión o extinción del servicio (incluyendo dichos daños incurridos por terceros) o la extinción de la Cuenta del jugador, al grado máximo permitido por la ley.
4. Nuestra responsabilidad no deberá ser limitada o excluida por:
  1. La muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia;
  2. Fraude o tergiversación fraudulenta causada por nosotros; o
  3. Cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada bajo la ley aplicable.

## **30. Indemnizaciones**

1. Sujeto a la cláusula 29, aceptas liberarnos a nosotros, nuestros afiliados y subsidiarias, de responsabilidad e indemnizarnos de y contra cualquier reclamación de terceros que surjan de, o se relacionen de cualquier manera con, tu uso de los servicios, incluyendo cualquier responsabilidad o gasto que surja de todas las reclamaciones, pérdidas, daños reales, demandas, juicios, costos de litigio y honorarios de abogado razonables, de cualquier tipo y naturaleza. En dicho caso, te proporcionaremos un aviso sobre dicha reclamación, demanda o acción legal.

### **31. Acuerdo entero, modificaciones y enmiendas**

1. Este acuerdo constituye el Acuerdo entero entre las partes con respecto al objeto aquí contenido y sustituye todos los acuerdos, propuestas y comunicaciones anteriores o contemporáneos, por escrito u orales, entre tú y nosotros.
2. Te notificaremos de cualquier modificación al Acuerdo, y deberás aceptar las modificaciones antes de continuar usando nuestros Servicios. Si cualquier modificación futura es inaceptable para ti, tienes el derecho a rescindir este Acuerdo. Cualquier uso que hagas del Sitio por ti después de dicha publicación en el sitio deberá considerarse como una aceptación de tu parte de dichas enmiendas, modificaciones o condiciones nuevas.

### **32. Divisibilidad**

1. Si cualquier disposición de este Acuerdo se encuentra o se declara inválida o no aplicable por un tribunal u otra autoridad competente con jurisdicción, dicho hallazgo o declaración no deberá invalidar ninguna de las demás disposiciones del presente, y este Acuerdo deberá continuar posteriormente en completo efecto y vigor.

### **33. Premios Mayores**

1. Todos los montos de los Premios Mayores mostrados en el Sitio del casino o dentro del Lobby del casino solo tienen propósitos informativos. El monto de cualquier Premio Mayor se muestra dentro de la ventana de juego relevante una vez que el juego se ha iniciado.
2. Cuando alguien gana un Premio Mayor, este se reinicia inmediatamente en el servidor. Esto ocurre en tiempo real, sin embargo, la pantalla puede a veces reiniciarse solo después de un corto tiempo. Sin importar el monto del Premio Mayor mostrado en el juego, el monto del Premio Mayor en el servidor al momento en que se gana es el premio que se entrega.
3. Cualquier pago de Premio Mayor con un valor superior o igual a \$1,000,000 puede requerir 14 días adicionales para su procesamiento.

### **34. Impuesto sobre las ganancias**

1. Si la ley lo requiere, eres responsable de reportar tus ganancias y pérdidas a las autoridades tributarias y/u otras autoridades en tu jurisdicción.
2. Cualquier ganancia estará sujeta a la deducción o retención de cualquier impuesto federal, estatal o municipal aplicable, en el caso de que se nos requiera para cumplir con la ley aplicable.

### **35. UZU Plus**

1. Por cada apuesta que haces con Dinero Real, un porcentaje de tu apuesta te será regresado sin importar el resultado de tu apuesta. El dinero que se te regresa aparecerá en tu saldo UZUplus, el cual puedes canjear, sujeto a los términos a continuación.

2. Canjear el saldo de UZUplus significa transferir tu saldo UZUplus a tu saldo de Dinero Real. Para ello, deberás iniciar sesión con tu cuenta PlayUZU y seguir los pasos correctos.
3. Tu saldo de UZUplus mostrará 2 posiciones decimales. Esto significa que un incremento en tu saldo puede no notarse con cada apuesta, sin embargo, la suma correcta se guarda en el software del casino.  
Por ejemplo, si tu apuesta con Dinero Real te acumula 0.003 en saldo de UZU Plus, estamos contando este monto, pero no la verás hasta que llegues a un monto que se pueda reflejar en 2 posiciones decimales. Siempre redondeamos al segundo lugar decimal más cercano. Por ejemplo, tienes 0.0134 en saldo de UZU Plus, pero verás y podrás canjear solo 0.01.
4. Puedes Canjear montos con 2 posiciones decimales. Por ejemplo, si tienes 0.0199, podrás canjear 0.01 (tendrás 0.0099 restante, pero no será visible para ti, según la cláusula 36.3). Solo puedes canjear tu saldo UZUplus completo.
5. Publicamos en nuestro sitio el porcentaje exacto regresado en cada juego. Podemos alterar este porcentaje de vez en cuando, sin previo aviso y a nuestra única discreción.

### **36. Prácticas prohibidas**

1. Las Prácticas prohibidas no están permitidas y constituirán una violación material de los Términos de uso. Tomaremos todos los pasos razonables para evitar y detectar Prácticas prohibidas y para identificar los jugadores relevantes si esto ocurre. Sin embargo, sujeto a lo anterior, no seremos responsables por cualquier pérdida o daño en el que puedas incurrir como resultado de cualquier práctica prohibida y solo nosotros decidiremos cualquier acción que tomemos con respecto a cualquier práctica prohibida.
2. Aceptas que no participarás ni estarás vinculado a cualquier forma de Práctica prohibida.
3. Si tenemos razones razonables para creer que has participado en o has sido ligado a cualquier forma de Práctica prohibida (ya sea detectada por nosotros o por nuestros socios de juegos y nuestros otros proveedores) de cualquier práctica de fraude, trampa y colusión que se use en los juegos de apuesta y la industria de las apuestas (*incluyendo, pero sin limitarse a, "wonging", "Apuestas opuestas", conteo de cartas "Perfect Pair", conteo de cartas "Suited Tie" Dragon Tigre o cualquier otra técnica de conteo de cartas*) o
4. Si has realizado apuestas y/o jugado juegos en línea con cualquier otro proveedor de servicios de apuesta y eres sospechoso (como resultado de dicho juego) de cualquier equivalente a cualquier Práctica prohibida en dichos otros servicios de juegos de apuesta u otras actividades impropias.

### **Términos Específicos de Bingo**

Los términos establecidos en las secciones 37 a 44 se incorporan expresamente y se aplican solo si PlayUZU ofrece un producto de bingo.

### **37. Reglas Generales del Bingo**

1. Nosotros se reserva el derecho a modificar, añadir o eliminar cualquier contenido o funcionalidad como parte del Juego de Bingo, con o sin previo aviso a los Jugadores, de acuerdo con las leyes, regulaciones o guías regulatorias aplicables. Es responsabilidad del Jugador asegurarse que en todo momento el Jugador cumple con todas las leyes y regulaciones en cualquier jurisdicción en la que se ubique el Jugador o de donde sea residente, y que el Jugador tiene un derecho legal completo y no restringido para usar el Servicio, y para registrarse y participar en los Juegos.
2. Cuando se abre la Sala de Bingo, la duración de cada Juego de Bingo puede diferir entre sí, dependiendo del tiempo permitido para compra, número de partes del juego, tipo de juego y patrones en juego.

### **38.Boletos**

1. El Jugador ha de tener dinero en su Saldo para comprar Boletos/Cartones de Bingo, salvo que los Juegos sean libres de cargo (coste 0 del boleto).
2. El número máximo de Boletos que un Juego puede admitir es 300, pero está sujeto a la configuración de PlayUZU o Pragmatic Play.
3. Los Juegos pueden ofrecer diferentes métodos de compra, tal y como configure La Casa:
  - a. Por Cartón/Boleto– Los Jugadores pueden comprar de 1 al máximo número de boletos, sin exceder el máximo permitido por el sistema. La compra se realiza individualmente por cada ticket.
  - b. Por Pack -Un Pack es un grupo de boletos. Cada Jugador puede comprar solo 1Pack por Juego, y no puede comprar boletos individuales del Pack. Los tickets estarán marcados previamente con números aleatorios del 1 al 30, 50, 75, 80 o 90, dependiendo del tipo de juego. Puede haber números duplicados dentro de un Pack.
4. Los Boletos Gratuitos pueden ser otorgados a los Jugadores. Los Boletos Gratuitos no tienen valor en efectivo hasta que sean canjeados en un juego calificado.
5. Los Boletos Gratuitos no pueden utilizarse en determinadas salas designadas como “Solo Efectivo” y no son válidos en los juegos de Mini Bingo.
6. Los Boletos Gratuitos no contribuyen a los premios acumulados (jackpot), pero pueden contribuir a los premios estándar de los juegos, salvo que se especifique lo contrario.
7. En juegos de 80 y 90 bolas, los números en grupos de 5 y 6 cartones son únicos normalmente y están ubicados secuencialmente en los 5/6 cartones, pero no tiene por qué ser así.
8. Todas las ventas de boletos son finales. No se realicen devoluciones, salvo que el Juego en cuestión haya sido cancelado por La Casa o no se juegue por cualquier motivo.
9. Si un juego interrumpido no se finaliza en el plazo de 90 días, este será concluido y el importe completo de apuesta será reintegrado automáticamente en la cartera de los usuarios.

### **39. Premios**

1. Los Juegos de una sola parte contienen un patrón que ha de ganarse y ofrece un premio.
2. Los Juegos de Múltiples partes contienen más de 1 patrón que ha de ganarse, y cada patrón ganado ofrece un premio. En los Juegos de múltiples partes, el Ganador/es se asignan al final de la ronda.
3. Un Juego puede tener un Premio Variable, y/o un Premio Variable Garantizado. El premio Variable empieza desde un importe de 0 (cero), crece de acuerdo a la apuesta total para ese juego y paga de acuerdo al RTP (%) definido. El Valor de Premio Fijo es configurado por La Casa, no crece con las apuestas y tiene un límite al número total de cartones/boletos disponibles para la compra de todos los jugadores para ese juego. El Premio Variable Garantizado tiene un premio fijo garantizado configurado por La Casa, en el que el total de la apuesta del juego se añade de acuerdo al RTP (%) definido. Cada parte de un juego de Múltiples partes puede tener cualquier tipo de premio. Alguna jurisdicción podría permitir solo algún tipo de premio. La Compañía asuma la responsabilidad de ofrecer solo los tipos permitidos de acuerdo a cada jurisdicción.
4. Algunos juegos podrías tener algunas condiciones que han de cumplirse para comenzar a jugar:
  - a. Número mínimo de boletos comprados - usado en juegos con premio variable, requiere que el valor configurado por La Casa sea igual o superior que el número de boletos comprados para ese juego;
  - b. Número mínimo de jugadores- usado en cualquier tipo de juego, requiere que el valor configurado por La Casa sea igual o superior que el número de jugadores que compraron boletos para ese juego.
5. Si varios Jugadores ganan el mismo premio de manera simultánea, el premio se dividirá en partes iguales, a menos que las reglas del juego indiquen una distribución proporcional.
6. Un Jugador puede ganar múltiples premios en el mismo juego si posee boletos separados de diferentes tiras.
7. Todas las ganancias se acreditan automáticamente en la cuenta del Jugador.

### **40. Tipo de Jackpots**

1. Algunos juegos ofrecen premios extra además del bote del juego. Hay cuatro (4) tipos de Jackpots: Jackpot Progresivo (PJP), Jackpot Fijo (FJP), Jackpot Progresivo Comunitario (CPJ)

y Jackpot Fijo Comunitario (CFJ). Cualquier juego puede tener solo un tipo de Jackpot asociado al mismo.

1. Los Jackpots pueden estar disponibles únicamente en determinadas salas o juegos programados.
  2. Los Jackpots no están disponibles en juegos de bingo gratuitos (precio del boleto 0).
  3. Algunos Jackpots pueden estar interconectados entre varias salas o juegos adicionales.
  4. Los detalles de los Jackpots, las contribuciones al RTP y su disponibilidad se encuentran en la página de Detalles del Jackpot Progresivo.
2. Un Jackpot Progresivo (PJP) es un pago que aumenta cada vez que se juega un juego con Jackpot, pero no se gana el mismo. Con cada compra de cartones, se añade un % de contribución de la apuesta total al importe del Jackpot. El Jackpot Progresivo puede comenzar desde un importe de 0\$ o tener un importe base sobre el que el % de contribución se va añadiendo. El Jugador podrá ganar el PJP si el juego está asociado al jackpot, si ha comprado el número mínimo de boletos para el juego y si ha ganado el juego de bingo en el patrón requerido en el número de extracciones configurado.
  3. Un Jackpot Fijo (FJP) es un pago que tiene un valor fijo y no se ve influenciado por la apuesta. El Jugador podrá ganar el FJP si el juego está asociado al jackpot, si ha comprado el número mínimo de boletos para el juego y si ha ganado el juego de bingo en el patrón requerido en el número de extracciones configurado.
  4. Un Jackpot Progresivo Comunitario (CPJ) es un pago que, como el PJP, aumenta con cada juego y apuesta, y que tiene dos premios: uno para el ganador/es del Jackpot, quien gana el juego de bingo en el patrón requerido en el número de extracciones configurado, y la parte Comunitaria. Por "Comunitaria" se entiende que todos los jugadores que hayan comprado al menos un (1) boleto en el juego en el que se lanzó el Jackpot, obtendrán una parte del premio Comunitario. De esta manera, el importe de CPJ es la suma del premio del Ganador y la Parte Comunitaria. La Parte Comunitaria puede ser Igual o Proporcional. Si es Igual, todos los jugadores que participaron en el juego en el que se ganó el Jackpot, recibirán una parte igual del total de la Parte Comunitaria. Si es Proporcional, todos los participantes recibirán una parte de la Parte Comunitaria proporcional al número de boletos que cada participante haya comprado. Los Boleto Gratis contarán para la posibilidad de ganar una parte del jackpot. Cuando se gana el jackpot progresivo, el jackpot para el siguiente juego se reinicia a un valor predeterminado, y continúa aumentando bajo las mismas reglas. El valor de la parte del boleto y el Premio por Jugador de la Parte Comunitaria se redondeará al céntimo/centavo completo. Cualquier diferencia del redondeo se añade a la parte Comunitaria, aumentando el valor del Jackpot.
  5. Un Jackpot Fijo Comunitario (CFJ) es un pago que, como el FJP, tiene un valor fijo que no se ve influenciado por la apuesta, y que tiene dos premios: uno para el ganador/es del Jackpot, y otro para los participantes. La Parte Comunitaria puede ser Igual o Proporcional. Si es Igual, todos los jugadores que participaron en el juego en el que se ganó el Jackpot, recibirán una parte igual del total de la Parte Comunitaria. Si es Proporcional, todos los participantes recibirán una parte de la Parte Comunitaria proporcional al número de boletos que cada participante haya comprado. Los Boleto Gratis contarán para la posibilidad de ganar una parte del jackpot. Cuando se gana el jackpot progresivo, el jackpot para el siguiente juego se reinicia a un valor predeterminado, y continúa aumentando bajo las mismas reglas. El valor de la parte del boleto y el Premio por Jugador de la Parte Comunitaria se redondeará al céntimo/centavo completo. Cualquier diferencia del redondeo se añade a la parte Comunitaria, aumentando el valor del Jackpot.
  6. Un Jugador solo puede ganar un (1) jackpot progresivo por juego. Si un boleto califica para múltiples jackpots progresivos, únicamente se otorgará el jackpot de mayor valor.
  7. Un Jugador solo puede ganar un (1) jackpot fijo por juego. Si un boleto califica para múltiples jackpots fijos, únicamente se otorgará el jackpot de mayor valor.
  8. Un Jugador solo puede ganar un jackpot por boleto adquirido. Si un boleto califica tanto para un jackpot fijo como para un jackpot progresivo, únicamente se otorgará el jackpot progresivo.
  9. En el caso de que múltiples Jugadores parezcan ganar simultáneamente el mismo jackpot progresivo, el primer acierto calificado recibirá el monto total del jackpot mostrado en el juego. Los ganadores posteriores solo recibirán el monto inicial (más cualquier contribución residual, si corresponde).

10. Las contribuciones al jackpot se financian a partir de los ingresos del operador y no afectan directamente el porcentaje de retorno al jugador (RTP) del juego subyacente. Las contribuciones al jackpot pueden dividirse entre el financiamiento inicial/reinicio y el crecimiento incremental del jackpot. Si un juego es anulado, cualquier contribución asociada al jackpot será eliminada.
11. Cuando se gana un jackpot, automáticamente vuelve al importe base y está disponible para la siguiente ronda.
12. Financiamos el bote actual tomando un porcentaje predefinido de todas las ventas de cartones de bingo que tienen bote vinculado. También tomamos un porcentaje del bote actual para financiar el bote de resiembra. Esta información está disponible a través del icono "i".

#### **41. Pre-compra de boletos**

1. Los boletos de Bingo podrían estar disponibles para su pre-compra por adelantado, tanto en el Sitio web y/o en el Producto de Bingo. La participación del Jugador en la Sala de Bingo a la hora programada no es obligatoria para los boletos pre-comprados para poder jugar a ese juego.
2. Los juegos pre-comprados retiran fondos de su cuenta en el momento de la compra.
3. Todas las entradas de juego pre-ordenadas no son reembolsables una vez que se ha completado la compra.
4. Todas las ventas de boletos de bingo son finales. Cuando se compran boletos con un Jackpot Progresivo asociado, el Jugador es consciente de que el Jackpot Progresivo puede ganarse antes de que el juego pre-comprado se lleve a cabo, en cuyo caso el juego e continuará jugando con un nuevo Jackpot asociado al mismo, que podría tener un valor diferente al anunciado inicialmente.
5. El jugador entiende y tiene en cuenta que La Compañía tiene derecho a cancelar las pre-compras por cualquier motivo, en cuyo caso los boletos pre-comprados del Jugador serán cancelados y reembolsados al saldo de la cuenta del Jugador. La contribución de esos boletos que se añadió al valor del Jackpot será deducida, y el valor del Jackpot será actualizado.

#### **42. Política de Juego Interrumpido**

1. Si el Jugador pierde la conexión a Internet en cualquier momento durante el juego, el Juego continuará y cualesquiera Ganancias serán reintegradas automáticamente a la cuenta del Jugador.
2. La Compañía no es responsable de ningún fallo de software o hardware IT debido al manejo del equipo empleado por el Jugador u otros usuarios, así como por los fallos del proveedor de Internet de Jugador u otros jugadores.
3. En caso de un mal funcionamiento del Juego de Bingo, todas las apuestas y ganancias serán nulas, y no surgirá ninguna responsabilidad derivada de dicho mal funcionamiento.

#### **43. Reglas de Privacidad**

1. El Jugador es consciente y acepta que sus comunicaciones en el Chat no son privadas ni confidenciales y podrían ser vistas por otros que accedan al Juego de Bingo.
2. El historial de chat se conserva por 30 días. Una vez transcurrido este periodo, todos los datos históricos se eliminan. Si un Jugador decide que sus datos sean eliminados antes, o tiene cualquier otra consulta relacionada con privacidad, deberá enviar un correo electrónico a [dpo@PlayUZU.mx](mailto:dpo@PlayUZU.mx)
3. Los ganadores de jackpots y los resultados de los juegos podrán publicarse de forma visible en la Sala de Bingo y ser anunciados por el Llamador de Bingo. Al participar, los Jugadores reconocen y aceptan que dicha publicación forma parte del servicio.

#### **44. Copyright y Marcas Registradas**

1. Los términos, logotipos y cualquier otra marca mostrada dentro de los servicios son marcas registradas, marcas de servicio y/o nombres comerciales propiedad de sus respectivos titulares de derechos. Todo el demás material disponible, incluyendo, entre otros, el software, imágenes, gráficos, fotografías, animaciones, videos, música, audio y texto (y cualquier derecho de propiedad intelectual relacionado), es propiedad de los respectivos titulares de derechos y/o licenciantes y está protegido por derechos de autor y/o demás derechos de propiedad intelectual. El Usuario no adquiere ningún derecho sobre dicho material, marcas registradas o marcas de servicio, y no podrá utilizarlos sin la autorización previa y por escrito del titular correspondiente.
2. Los íconos emoji y recursos visuales similares utilizados en la Sala de Chat son propiedad de sus respectivos titulares de derechos y están protegidos por las leyes aplicables de propiedad intelectual.