

Términos y condiciones

1. Información general

1.1.wptglobal.mx (el “Sitio” o “sitio” o “WPT Global”) es operado por Operadora Ganador TV Azteca, S.A. de C.V., sociedad debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, con domicilio en Periférico Sur 4121, colonia Fuentes del Pedregal, Delegación Tlalpan, Ciudad de México, código postal 14141 (la “Empresa”). El término Empresa incluye asimismo cualquier subsidiaria o afiliada de la Empresa a través de la cual el Jugador reciba cualquier servicio, incluyendo, sin limitar, a la sociedad denominada Servicios y Mantenimiento del Futuro en Televisión, S.A. de C.V. Ciertos servicios relacionados con el uso del Sitio pueden ser prestados a los Jugadores por ciertas subsidiarias o afiliadas de la Empresa, situación que el Jugador, al aceptar estos términos y condiciones, reconoce y acepta de manera incondicional.

1.2. Este acuerdo establece los Términos y condiciones (el “Acuerdo” o los “Términos y Condiciones”) que constituyen una relación contractual vinculante entre la Empresa y cualquier persona (“Jugador”, “Usted”, o “su”) que abre una cuenta en el Sitio y utiliza los servicios en el Sitio, que incluyen, entre otros, jugar los juegos en el Sitio (los “Servicios”).

1.3. La relación contractual establecida en estos Términos y Condiciones se rige por las leyes aplicables en México y usted se somete irrevocablemente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en la Ciudad de México en relación con cualquier disputa relacionada con los Términos y Condiciones, los Servicios y el Sitio.

1.4. Es esencial que todos los Jugadores lean y acepten los siguientes Términos y Condiciones y regirse por ellos antes de acceder, registrarse o jugar cualquiera de los juegos en este Sitio.

1.5. Si se registra en el Sitio o utiliza los Servicios o marca la casilla “Acepto estos Términos y condiciones” (o cualquier otra redacción similar), acepta estar sujeto a los Términos y Condiciones en su totalidad y sin reserva. Por lo tanto, el Acuerdo constituye un documento legal vinculante entre usted y la Empresa, y el Acuerdo regirá en todo momento el uso que haga de nuestros servicios de apuestas.

1.6. Si el Jugador no está de acuerdo con alguno de los siguientes Términos y Condiciones o no desea regirse por ellos, le recomendamos encarecidamente que salga del sitio de inmediato y no abra una cuenta con nosotros.

1.7. Los Términos y Condiciones se pueden revisar de forma periódica y es responsabilidad exclusiva del Jugador leer esta página regularmente (al menos una vez al mes). Cada vez que se realicen cambios en los Términos y Condiciones, la Empresa notificará a los Jugadores antes de que las nuevas reglas entren en vigor a través de la dirección de correo electrónico del Jugador proporcionada durante el registro (“Dirección de correo electrónico registrada”). Es responsabilidad del Jugador mantener actualizados sus datos de contacto, ya que, si no lo hace, podría

no recibir notificaciones e información importantes relacionadas con la cuenta de parte de la Empresa.

1.8. Los Jugadores son los únicos responsables de la seguridad y confidencialidad de su cuenta. En particular, los Jugadores aceptan mantener la confidencialidad de su información de inicio de sesión y también son los únicos responsables de cualquier uso indebido de su cuenta.

1.9. El Jugador no puede responsabilizar a la Empresa, sus empleados, oficinas, directores, licenciatarios, distribuidores, mayoristas, filiales, subsidiarias, anunciantes, promotores u otras agencias, socios de medios y minoristas por cualquier costo o gasto incurrido, o de cualquier obligación o daño que pueda surgir como resultado de lo siguiente: (i) ingreso, uso o reutilización del sitio, (ii) uso de cualquier material en el sitio, (iii) participación en los juegos, o (iv) aceptación de cualquier premio.

1.10. Estos Términos y Condiciones pueden proporcionarse en varios idiomas. Si bien nos esforzamos por traducir de manera precisa los presentes Términos y Condiciones a otros idiomas disponibles, en caso de discrepancia o inconsistencia entre la versión en español y las versiones en otros idiomas, la versión en español prevalecerá como la referencia principal y en caso de cualquier disputa.

2. Abrir una cuenta

2. 1. Información personal.

2.1.1. No se permite la escritura cirílica, griega, árabe ni otras no latinas.

2.1.2. La información personal siempre se debe ingresar en letras latinas solamente; y para fines de verificación, los documentos de respaldo solicitados y proporcionados deben contener la misma información en letras latinas.

2.1.3. Para jugar en WPT Global, el Jugador debe abrir una cuenta a través de la cual puede acceder a los diversos productos. Para abrir una cuenta, el Jugador debe completar el proceso de registro. Al registrarse, se le pedirá al Jugador que ingrese su “Dirección de correo electrónico”, “País”, “Nombre de usuario” y “Contraseña”. Antes de que el Jugador pueda hacer un depósito o retiro, también debe ingresar la siguiente información: “Nombre”; “Apellido”; “Dirección completa”, incluida “Ciudad”, “Código postal”; “Número de teléfono” válido, “Género” y “Fecha de nacimiento”. El Jugador acepta proporcionar información completa, precisa y actual. Además, el Jugador acepta informar inmediatamente a la empresa si se produce algún cambio en dicha información.

2.1.4. El nombre registrado en la cuenta del Jugador debe coincidir con el nombre legal y la identidad del Jugador. Además, también debe coincidir con el nombre de las opciones de financiamiento (tarjetas bancarias, billetera electrónica, cuenta bancaria) o cualquier otro método de pago utilizado para depositar o retirar fondos.

2.1.5. El Jugador solo puede tener una cuenta única. Nos reservamos el derecho de cerrar toda cuenta adicional abierta de cualquier manera que se refiera a la misma

persona y nos reservamos el derecho de retener cualquier dinero en dichas cuentas. Si nota que puede acceder a más de una cuenta de Jugador o que tiene más de una, debe notificarnos de inmediato.

2.2. Contraseña

2.2.1. Se le solicita al Jugador que cree una contraseña que debe tener al menos ocho (8) caracteres, que contengan letras mayúsculas, letras minúsculas y números.

2.2.2. El Jugador no debe divulgar su nombre de usuario y contraseña a ningún tercero. Es responsabilidad del Jugador mantener la información de su cuenta, el inicio de sesión y la contraseña secretos y confidenciales. Cualquier uso no autorizado del inicio de sesión o la contraseña del Jugador será responsabilidad exclusiva del Jugador y se considerará como su uso.

2.2.3. Nos notificará de inmediato si sospecha que un tercero puede conocer sus credenciales de inicio de sesión. El Jugador es responsable de toda actividad en su cuenta y todas las transacciones se considerarán válidas al ingresar la información correcta de inicio de sesión y contraseña y se asume que es el Jugador que originalmente se registró con nosotros.

2.3. Edad legal y verificación

2.3.1. Los juegos que se ofrecen en este sitio web están restringidos a personas mayores de 18 años. Toda persona menor de edad tiene prohibido registrarse, iniciar sesión acceder o realizar actividades en este sitio.

2.3.2. Nos reservamos el derecho de realizar revisiones de antecedentes en cualquier momento, incluso sin limitación, para verificar la identidad y la edad del Jugador. Para evitar dudas, en cualquier momento podemos pedirle documentación adicional, sin limitación, para validar la información o si ha infringido este Acuerdo o cualquiera de nuestras políticas o procedimientos.

2.3.3. Nos reservamos el derecho de solicitar entrevistas en video y una verificación de KYC mejorada para validar la información relacionada con juegos históricos y conocimientos de póker. Los procesos incluyen, entre otros, responder preguntas en una entrevista en video en vivo, completar una verificación de identidad mejorada con detección de presencia o, en casos excepcionales, se le pedirá al usuario que juegue bajo supervisión de seguridad a través de una cámara web para comparar los juegos históricos y el conocimiento de póker.

2.3.4. Siempre que, después de completar la verificación de edad, se identifique a un jugador como menor de edad, las ganancias se anularán y la Empresa las conservará, y se cerrará la cuenta correspondiente.

2.4. Actualizaciones de perfil.

2.4.1. Para realizar cambios en la información personal registrada de un Jugador, debemos recibir y verificar los documentos o la información de respaldo relacionados emitidos por las autoridades pertinentes (por ejemplo, en caso de

actualización de la dirección requeriremos un comprobante de domicilio, en caso de un cambio de nombre o apellido requeriremos documentación oficial de las autoridades correspondientes, datos bancarios, requeriremos un estado de cuenta bancario). Nos reservamos el derecho de aplicar restricciones o cerrar cualquier cuenta sin previo aviso en aquellos casos en los que encontramos evidencia de inconformidad o incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

2.5. País con servicio

2.5.1. Todos los jugadores en México son bienvenidos en WPT Global. Sin embargo, antes de intentar abrir una cuenta en el sitio, es total responsabilidad del Jugador asegurarse de que no se encuentre en una jurisdicción donde no se permiten las apuestas o son ilegales y que el Jugador no infrinja ninguna legislación o regulación de juegos de azar en una jurisdicción determinada.

2.5.2. Usted tiene la responsabilidad de cumplir con sus propias leyes locales, nacionales, federales, estatales u otras relacionadas con las apuestas y los juegos antes de abrir una cuenta, realizar apuestas, o utilizar nuestros servicios. Si se encuentra en un país distinto a México, no debe (i) registrarse con nosotros para el servicio correspondiente; (ii) intentar de utilizar ese servicio; o (iii) utilizar su tarjeta de pago u otro método de pago para realizar apuestas o juegos con nosotros por el servicio ilegal;

3. Política de privacidad

3.1. Para obtener información sobre cómo utilizamos los datos que nos proporciona, consulte la Política de privacidad.

4. Gestión de riesgos

4.1. Los Jugadores garantizan que no utilizarán el sitio para ninguna actividad ilegal o fraudulenta y que el origen del dinero utilizado por el Jugador en el sitio no se origina a partir de actividades ilegales o delictivas.

4.2. El Jugador tiene prohibido vender o transferir sus cuentas o saldos a otras personas, y también proporcionar su información de inicio de sesión a terceros. Esta prohibición incluye la transferencia de cualquier activo de valor de cualquier tipo, lo que incluye, entre otros, la propiedad de cuentas, ganancias, depósitos, apuestas, derechos o reclamaciones relacionados con estos activos, legales, comerciales o de otro tipo. Sin embargo, la prohibición de dichas transferencias tampoco se limita al gravamen, entrega en garantía, cesión, usufructo, comercialización, negociación, hipoteca o regalos en cooperación con un fiduciario o cualquier otro tercero, empresa, persona natural o legal, fundación o asociación de cualquier manera o forma.

4.3. Para validar de manera correcta y completa la información personal ingresada durante el proceso de registro y para realizar cualquier verificación de antecedentes (que se puede realizar en cualquier momento), podemos pedirle al Jugador que verifique su identidad y que nos proporcione todos los documentos solicitados para confirmar su información de registro y la información financiera, incluidos, entre

otros: copias frontales y posteriores de documentos de identificación emitidos por el Gobierno; comprobante de domicilio emitido dentro de los últimos 3 meses; copias frontales y posteriores de las opciones o los métodos de financiamiento utilizados en nuestro sitio o cualquier otro documento que demuestre el origen de los fondos según sea necesario.

4.4. Las copias de los documentos proporcionados deben ser claras, legibles, de color y de alta calidad. La documentación solicitada debe enviarse a través de la dirección de correo electrónico registrada o cargarse a través de la sección dedicada de la aplicación.

4.5. Nos reservamos el derecho de aplicar restricciones o cancelar las cuentas en las que los titulares registrados no hayan podido proporcionar la documentación solicitada dentro de los 30 días posteriores a la solicitud. También se podrían aplicar restricciones a las cuentas de los Jugadores hasta que se haya completado la verificación completa según nuestra satisfacción.

4.6. Si tenemos motivos razonables para creer que un Jugador intenta eludir o evadir los controles de seguridad, suministrar información falsa, enviar documentos que sean falsificados, robados o que hayan sido alterados, enviar documentos que no sean verdaderos y precisos o participar en actividades delictivas, el resultado no solo será el cierre inmediato e irrevocable de la cuenta del Jugador en cuestión y la retención de los fondos en dicha cuenta, sino que el Jugador también será agregado a la lista negra de jugadores del operador. También se notificará a los bancos y a las autoridades pertinentes.

4.7. Los Jugadores tienen permitido mantener solo una cuenta activa con nosotros en todo momento. Cualquier similitud entre varias cuentas que se pueda relacionar de alguna manera con la misma persona puede dar lugar a una consulta por parte de nuestro departamento de seguridad. Si un jugador intenta abrir más de una cuenta en el sitio, será bloqueado. La Empresa se reserva el derecho de retener cualquier depósito, ganancia o bonificación que se haya ganado o acumulado durante el uso de una cuenta activa adicional del Jugador.

4.8. Nos reservamos el derecho, en cualquier momento y a nuestra propia discreción, de verificar los detalles de registro del Jugador y de solicitar documentación adicional para realizar verificaciones en relación con la información proporcionada o recuperada, o solo para no infringir los requisitos de cumplimiento vigentes.

4.9. Si la Empresa bloquea o suspende su cuenta, su acceso a fondos, inicio de sesión, juegos, depósitos y retiros es restringido, al haber realizado cualquiera de los anteriores supuestos (y pueden ser una combinación de varios de los supuestos).

5. Bonificación

¿Cuáles son las reglas generales de bonificación?

v.1.1 ESP

5.1. Las bonificaciones deben disfrutarse como una extensión de la experiencia de juego de un cliente. Nos reservamos el derecho de revisar cualquier cuenta de cliente para garantizar que el juego se encuentre dentro de estas pautas generalmente aceptadas. Quienes sean descubiertos abusando de las bonificaciones podrán seguir jugando, pero no serán elegibles para más bonificaciones.

5.2. Nos reservamos el derecho de revocar o cancelar cualquier bonificación que creamos se obtuvo mediante el mal uso del sistema.

5.3. Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de no emitir reembolsos de cualquier depósito, remisión de saldos o ganancias generados en la cuenta, si sospechamos que se ha producido algún tipo de abuso de las bonificaciones. El abuso incluye, entre otros, abrir varias cuentas para reclamar bonificaciones o beneficios adicionales.

5.4. Para cualquier promoción, incluidas las ofertas de bonificación de bienvenida, se aplican términos y condiciones de bonificación específicos.

5.5. Nos reservamos el derecho de solicitar un comprobante de su identidad, edad y origen de los fondos en cualquier momento, antes de acreditar su cuenta con una bonificación.

5.6. WPT Global se reserva el derecho de cambiar la estructura del programa de bonificaciones en cualquier momento.

6. Jugar

6.1. General

6.1.1. Todas las operaciones en México se efectuarán en pesos mexicanos, en cumplimiento al artículo 10 del Reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos. El Jugador acepta que los depósitos y retiros iniciados en el Sitio serán procesados por procesadores de pago de terceros o instituciones financieras denominadas "Proveedores de servicios de pago" (PSP, del inglés Payment Service Providers). Por lo tanto, para promover dicho procesamiento, el Jugador nos autoriza irrevocablemente, según sea necesario, a instruir a dichos PSP para que manejen los depósitos de la cuenta y las solicitudes de retiro de su cuenta de Jugador, y acepta irrevocablemente que podemos dar dichas instrucciones en su nombre. Además, el Jugador acepta estar sujeto a los términos y condiciones de cada PSP aplicable y, en caso de conflicto entre este Acuerdo y los términos y condiciones del PSP, prevalecerá este Acuerdo.

6.1.2. Al ingresar y jugar en nuestro sitio web, reconoce que, al usar el sitio, nuestros Servicios o el software relacionado, está bajo el riesgo de perder dinero. Es responsabilidad exclusiva del Jugador hacerse cargo de las pérdidas sufridas a través de la cuenta del Jugador.

v.1.1 ESP

6.1.3. Todos los fondos se procesarán, seguirán y mantendrán en moneda nacional, pesos mexicanos, al momento del registro, a menos que se indique lo contrario.

6.1.4. Podemos llevar a cabo procedimientos de verificación sistemáticos para confirmar, al menos, la identidad del Jugador a nuestra propia discreción.

6.1.5. Las transacciones se monitorean para evitar actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Las actividades sospechosas se informarán a las autoridades pertinentes de acuerdo con las leyes y regulaciones pertinentes.

6.1.6. Al elegir un método de pago, acepta sus términos y cualquier cargo o tarifa de servicio que se muestre y que se aplique a los depósitos o retiros que realice a través de dicho método de pago, si los hubiera.

6.1.7. Los Jugadores no deben tratar a la Empresa como institución financiera. No toleraremos actividades que pretenden ahorrar u ocultar fondos en nuestro sitio, utilizar nuestro sitio principalmente para transferir fondos de una cuenta de pago a otra, intercambiar divisas, etc.

6.1.8. Por motivos de seguridad y prevención del lavado de dinero, nos reservamos el derecho de no ejecutar ni validar transacciones financieras (depósitos, retiros, reembolsos) hacia o desde cuentas congeladas, autoexcluidas o cerradas. Lo mismo se aplica a las cuentas en investigación.

6.2. Depósitos

6.2.1. Cuando abre una cuenta en WPT Global, los métodos de pago disponibles aparecerán en la página del cajero de su cuenta de Jugador cuando haga clic en "Depositar". Le solicitamos que haga un depósito mínimo antes de que pueda comenzar a jugar los juegos con dinero real. Esto puede cambiar de vez en cuando a discreción exclusiva de la Empresa.

6.2.2. Los depósitos en el sitio se deben realizar con la única intención de poder acceder y disfrutar nuestros juegos con dinero real.

6.2.3. El Jugador acepta que solo utilizará instrumentos financieros que sean válidos y que le pertenezcan legalmente.

6.2.5. Los límites mínimos y máximos se aplican a los depósitos según el método de depósito y según lo determinemos únicamente nosotros. Nos reservamos el derecho de cambiar los límites respectivos en cualquier momento si lo consideramos apropiado.

6.2.6. Los jugadores declaran ser el Dueño Beneficiario de la cuenta y los recursos con los que se deposita – En caso de que el negocio detecte la existencia de un tercer beneficiario, los jugadores se obligan a proporcionar información y documentación del Beneficiario Real de los Recursos que requiera la plataforma.

6.3. Retiros

6.3.1. El Jugador primero debe hacer un depósito y apostarlo, al menos una vez, para ser elegible de retirar fondos de su cuenta. Todas las solicitudes de retiro están sujetas a límites de transacciones que pueden cambiar de vez en cuando según el exclusivo criterio de la Empresa.

6.3.2. Cualquier monto subsiguiente depositado en la cuenta de un Jugador debe apostarse al menos una vez en su totalidad para poder retirar fondos de su cuenta.

6.3.4. La declaración y el pago de todos y cada uno de los impuestos y cargos aplicables en relación con cualquier ganancia que se le haya otorgado y cualquier otro pago que se le haya entregado son de su exclusiva responsabilidad. La Empresa puede informar, declarar, retener y/o enterar cualquier monto si así lo exige la legislación o las regulaciones pertinentes.

6.3.5. Los retiros del Jugador solo se pueden pagar a la cuenta y el método de pago desde donde se originó el depósito del Jugador. Si no podemos hacerlo, haremos efectivo el retiro a una cuenta alternativa en el nombre del Jugador, una vez que se confirme y verifique la propiedad de dicha cuenta alternativa.

6.3.6. Si realiza sus depósitos mediante varios métodos de pago, nos reservamos el derecho de dividir su retiro entre dichos métodos de pago y procesar cada parte a través del método de pago respectivo a nuestro criterio y de conformidad con las regulaciones y políticas vigentes.

6.3.7. Nos reservamos el derecho de solicitar más información o documentación sobre su edad, identidad, origen de los fondos, y lugar de residencia después de cualquier depósito o antes de cualquier retiro, en particular antes de su primer retiro, para validar sus datos personales y financieros antes de que se le liberen los fondos.

6.3.8. En caso de que no se considere necesaria una verificación (adicional), nos esforzaremos por procesar los retiros en el plazo de 72 horas después de que los Jugadores hayan iniciado la solicitud. Cualquier retiro puede estar sujeto a revisiones de seguridad requeridas por la Empresa.

6.3.9. Es posible que los retiros grandes demoren más en procesarse, ya que deben pasar por controles mejorados antes de ser aprobados por nuestro departamento de seguridad. En caso de que el monto total de sus retiros pendientes supere los MXN 50,000.00, los fondos solicitados se pagarán en incrementos de MXN 50,000.00 por semana hasta que se alcance el pago total.

6.3.10. Se aplican límites mínimos y máximos a los retiros. Nos reservamos el derecho de cambiar los límites respectivos en cualquier momento si lo consideramos apropiado.

6.3.11 En caso de superarse los márgenes establecidos en la legislación mexicana, y por lo tanto que la apuesta o juego se considere una actividad vulnerable, la Empresa notificará a las autoridades competentes.

6.4. Transferencia de fondos

6.4.1. Los jugadores no pueden transferir fondos de una cuenta a otra.

7. Abandono del saldo de la cuenta

7.1. Si su cuenta no registra ningún inicio de sesión o cierre de sesión durante un período superior a trece (13) meses consecutivos (el “Período de gracia”), su cuenta se considerará inactiva.

7.2. Una vez que su cuenta se haya considerado inactiva, se le notificará al respecto y, en caso de que no retire los fondos restantes (extraíbles) en un plazo de treinta (30) días a partir del día en que se envió el aviso, tendremos derecho a cobrar a su cuenta una tarifa de administración de MXN 200 (La “Tarifa de cuenta inactiva”) que se deducirá del saldo de su cuenta de crédito desde el primer día inmediatamente después del período de gracia y se seguirá cargando cada treinta (30) días a partir de entonces.

7.3. Las notificaciones proporcionadas a través de la dirección de correo electrónico registrada constituirán notificaciones válidas y vigentes para los fines de este artículo.

8. Juego. ESTE SITIO HA SIDO DISEÑADO PARA OFRECER SERVICIOS Y JUEGOS PARA EL USO PERSONAL DEL JUGADOR.

8.1. Si están disponibles, los Jugadores pueden disfrutar los juegos en modo de demostración gratuita sin tener que hacer apuestas de dinero real, o pueden iniciar sesión y jugar por dinero real.

8.2. Se prohíbe a los Jugadores utilizar dispositivos como robots o cualquier otro programa de asistencia para jugadores externos (EPA, del inglés External Player Assistance) que distorsionen el juego normal y otorguen al jugador una ventaja injusta. Los Jugadores deben tomar sus propias decisiones al jugar, sin la ayuda de ninguna información que no sea la obtenida durante el juego propio de los Jugadores.

8.3. Los Jugadores están de acuerdo en que se pueden tomar medidas para evitar el uso de programas prohibidos, que pueden incluir, entre otros, la ejecución de verificaciones en el software que funciona simultáneamente con el software de la sala de póquer.

8.4. Las apuestas se confirman solo cuando se reciben en nuestros servidores. Si se corta la comunicación después de realizar una apuesta y se recibió en nuestros servidores, se considerará que es válida, independientemente del resultado. Se le informará que se aceptó una vez que se restablezca la comunicación.

8.5. Si se inicia un juego, pero falla o produce un resultado inexacto debido a una falla del software de administración de cuentas de juegos o del juego o del generador de números aleatorios (RNG, del inglés Random Number Generator), se cancelarán todas las apuestas y ganancias procedentes de ese juego, y el saldo de la cuenta de juego se restaurará a su posición antes del inicio del juego.

8.6. Si un Jugador desconecta su sesión con la Empresa durante un juego activo, la cantidad de la apuesta se devolverá a la cuenta de juego del cliente, excepto en aquellos casos en los que la apuesta ya se haya ingresado y transferido a favor del jugador ganador.

8.7. Si por alguna razón, la empresa abona incorrectamente el saldo de la cuenta del jugador, podemos anular cualquier monto o bonificación que se haya abonado incorrectamente a la cuenta del Jugador o si se abonó su cuenta incorrectamente con cualquier monto, el Jugador nos repagará de inmediato dicho monto o podemos deducirlo de su cuenta. Es su responsabilidad notificar de inmediato a la Empresa sobre el error tan pronto como se entere de este.

8.8. En caso de que el software o el RNG no funcionen correctamente, la cantidad apostada se devolverá al Jugador y todas las ganancias del Jugador derivadas de la apuesta serán nulas.

8.9. Nos reservamos el derecho de terminar un juego a nuestra absoluta discreción sin causa en cualquier momento si hay dificultades técnicas que afecten el juego.

8.10. La Empresa se reserva el derecho de cancelar cualquier ganancia obtenida como resultado de una falla en el servidor o sistema de juegos o cualquier otra falla, en tal caso de cualquier ganancia acreditada en su cuenta, el Jugador nos pagará inmediatamente dicho monto o podemos deducirlo de su cuenta. Usted renuncia a todas las reclamaciones y la indemnización en este sentido. Todo Jugador que abuse de estas fallas técnicas estará sujeto a procedimientos legales presentados antes de los tribunales competentes.

9. Errores en el sistema

9.1. Se prohíbe la explotación de errores, errores de programación o errores editoriales utilizados para la propia ventaja del Jugador y se denomina “uso de errores”. Se espera que cada Jugador notifique a la Empresa tan pronto como dicho Jugador detecte un error. Se bloquearán las cuentas de los Jugadores que utilicen los errores para su propio beneficio por el tiempo necesario y que nuestros equipos técnicos restablezcan la cuenta del Jugador al estado anterior a aprovecharse del error en cuestión. Las mismas reglas se aplican a todos los Jugadores que podrían haberse beneficiado de cualquier manera de no reportar errores o irregularidades.

9.2. Debido a que se registran todas las acciones y modificaciones realizadas en este sitio (registro, modificación de la cuenta, compras, retiros, apuestas realizadas, etc.), la Empresa puede restablecer una cuenta a su estado original antes de que se produzcan fallas o errores de programación, en relación con el código de conducta del sitio.

9.3. Si ocurre alguno de los incidentes anteriores y tiene un impacto negativo en un Jugador o WPT Global o la Empresa, según corresponda, se le acreditará nuevamente al Jugador todo fondo perdido de forma injusta. Se restará de la cuenta del jugador todo fondo obtenido injustamente o usted deberá pagarnos el monto correspondiente que ha ganado como resultado del error en cuestión.

9.4. La Empresa determinará, a su exclusivo criterio, si un jugador ha aprovechado una situación, se ha beneficiado o ha intentado beneficiarse de un error, error de programación o error editorial. Una vez que esto se haya determinado, la Empresa determinará qué medidas adicionales tomar, ya sea proceder a una “reversión” de la cuenta o su cierre. El Jugador debe aceptar estas reglas y regulaciones y modus operandi por adelantado, junto con las posibles decisiones que se podrían tomar después del evento.

10. Reclamos y disputas

10.1. Si el Jugador en cualquier momento se siente insatisfecho con nuestros productos o servicios o siente que, de alguna manera, no hemos cumplido con sus expectativas, puede enviar una queja a customercare@wptglobal.com con la palabra “reclamo” en el asunto. El reclamo se enviará inmediatamente a nuestra gerencia. Gestionaremos su reclamo en el menor tiempo posible. Le solicitamos que nos proporcione toda la información relevante en relación con su reclamo, con el fin que podamos brindarle una respuesta dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, así como cualquier otro comentario que nos ayude a atenderle mejor. En caso de necesitar más información, la Empresa podrá enviar un correo electrónico a la dirección registrada en la cuenta con el fin de solicitarla y el Jugador deberá de proporcionarla a la brevedad posible para que podamos gestionarlo.

10.2. Usted acepta que nuestros registros regirán cualquier disputa con respecto a los Servicios.

10.3. Nuestra decisión con respecto a cualquier reclamo o disputa es definitiva y vinculante.

10.4 El Jugador tiene el derecho a presentar disputas sin resolver a la Dirección General de Juegos y Sorteos de la Secretaría de Gobernación la cual tiene los siguientes datos de contacto:

Domicilio: C. Versalles 49, Juárez, Cuauhtémoc, 06600 Cuauhtémoc, CDMX.

Teléfono en la Ciudad de México: 55 5209 8800.

Teléfono para el Interior de la República (Lada sin Costo): 01800 005 8346.

Correo electrónico: quejasydenunciasjys@segob.gob.mx

11. Limitación de responsabilidad e indemnización

11.1. Los Servicios o el Sitio se proporcionan “tal cual”. La Empresa no ofrece garantía ni ninguna representación, ya sea expresa o implícita, en relación con los Servicios o el Sitio, ya sea de su condición, calidad, idoneidad para el propósito o la precisión. La Empresa niega aún más que los Servicios y el Sitio no tengan errores, sean ininterrumpidos o que el Servicio esté libre de virus u otros códigos maliciosos o la precisión de cualquier información presentada al Jugador.

11.2. La Empresa, o sus afiliados, no serán responsables ante usted o cualquier tercero en lo siguiente: (i) contrato, agravio, negligencia u otros, por cualquier

pérdida o daño que surja de usted o cualquier tercero, o esté relacionado, el uso del software, el Sitio o los Servicios, ya sea de manera directa o indirecta, incluido, entre otros, daños por pérdida de negocios, pérdida de ganancias (incluida la pérdida de ganancias anticipadas o no recibirlas), interrupción del negocio, pérdida de información comercial o cualquier pérdida monetaria o consecuente (incluso cuando hemos recibido notificación de su parte de la posibilidad de dicha pérdida o daños).

11.3. Nosotros y nuestros afiliados no seremos responsables ante usted con respecto a nuestro incumplimiento de estos Términos y Condiciones y con respecto al Sitio o los Servicios como resultado de “fuerza mayor”. Fuerza mayor significará cualquier acto más allá de nuestro control que incluya, entre otros: (i) Cualquier acto fortuito (como, entre otros, incendios, explosiones, terremotos, sequía, olas e inundaciones); (ii) Cualquier guerra, hostilidades (ya sea que se declare o no la guerra), invasión, acto de enemigos extranjeros, movilización, requisición o embargo; (iii) Cualquier rebelión, revolución, insurrección, autoridad militar o usurpada, o guerra civil; (iv) cualquier protesta, conmoción, huelgas, huelgas de celo, cierre patronal o desorden; o actos o amenazas de terrorismo; o (v) cualquier epidemia o pandemia.

11.4. Usted acepta indemnizar, defender a la Empresa, sus afiliados, sus agentes respectivos, directores y empleados y librarlos de responsabilidad inmediatamente y bajo demanda contra toda reclamación, demanda, consecuencia, daños, pérdidas, costos y gastos, incluidos los gastos legales y cualquier otro cargo, sin importar su causa, que pueda surgir de lo siguiente: (i) cualquier incumplimiento de los Términos y Condiciones; (ii) cualquier ganancia recibida por usted; (iii) su infracción de un derecho de un tercero; (iv) su uso por parte de los Servicios o del Sitio; o (v) el uso por parte de cualquier otra persona que acceda a los Servicios o su cuenta mediante su identificación de usuario, independientemente de que tenga o no su autorización.

12. Actividades prohibidas

12.1. Usted acepta no utilizar el Sitio ni los Servicios para ninguna actividad ilegal, fraudulenta, engañosa o deshonesta (“Actividad Prohibida”). En el Anexo A, Lista de actividades prohibidas, se pueden encontrar ejemplos de Actividad Prohibida.

12.2. Si la Empresa tiene motivos para creer que ha participado o está conectado con cualquier forma de Actividad Prohibida, nos reservamos el derecho de bloquear la cuenta del Jugador sospechoso, el acceso a fondos, el inicio de sesión, los juegos, los depósitos y los retiros. También nos reservamos el derecho de dar advertencias a los Jugadores que cometan actividades prohibidas (dos advertencias pueden tener como resultado el cierre de la cuenta), llevar a cabo una investigación mejorada y, si se considera necesario, cancelar permanentemente la cuenta de un Jugador (cualquier intento de recrear una cuenta nueva puede llevar a la confiscación inmediata de fondos), conservar todos los fondos en dicha cuenta, anular sus ganancias total o parcialmente o recuperar cualquier otra suma que pueda atribuirse a su participación o conexión con una Actividad Prohibida. Sin perjuicio de lo anterior, podemos suspender o restringir su cuenta o limitar su acceso a juegos y torneos.

12.3. La Empresa puede informar a las autoridades gubernamentales pertinentes, instituciones financieras u otros terceros pertinentes la identidad del Jugador y cualquier sospecha de actividades ilegales o fraudulentas.

12.4. En beneficio de la protección de datos, la seguridad y la evasión de fraudes, la Empresa no permite el uso de ningún canal de comunicación incluido en los Servicios o la Plataforma para ofrecer o promover cualquier oferta, producto o servicio (ya sea del Jugador o un tercero). El Jugador tiene expresamente prohibido publicar información o comunicarse con nuestros clientes para ofrecer o promover cualquier oferta, producto o servicio que no haya sido aprobado previamente por la Empresa.

12.5. Nos reservamos el derecho de analizar las aplicaciones y los procesos de software activos de los usuarios para detectar el posible uso de asistencia de inteligencia artificial o ataques en tiempo real.

13. Garantías y representaciones

Usted nos garantiza y declara lo siguiente: (i) Usted tiene o es mayor de 18 años y tiene la edad legal para participar en las actividades incluidas en el Sitio o los Servicios en virtud de la ley o cualquier jurisdicción que se aplique a usted, lo que sea mayor; (ii) Usted no se encuentra en ninguna jurisdicción distinta a México; (iii) Su uso del Sitio o los Servicios deberá cumplir con todas las leyes, regulaciones y directivas aplicables; (iv) Está plenamente consciente de que existe el riesgo de perder dinero cuando apuesta por medio de los Servicios o del Sitio, y usted es completamente responsable de cualquier pérdida. Usted acepta que el uso de los Servicios o del Sitio es a su entera discreción y riesgo. En relación con sus pérdidas en juegos de azar, no tendrá ningún reclamo en contra de la empresa o sus afiliados; (v) Deberá utilizar los Servicios y el Sitio en su totalidad de acuerdo con los términos y condiciones del Acuerdo, según se modifiquen periódicamente; (vi) Deberá cumplir con todas las normas e instrucciones para jugar los juegos que comprenden los Servicios; o (vii) Usted es el único responsable de declarar, registrar, pagar y/o contabilizar todo impuesto o gravamen gubernamental o de otra autoridad que se deba pagar por toda ganancia pagada a usted, excepto únicamente en caso de que las disposiciones fiscales aplicables señalen lo contrario.

14. Incumplimiento de los Términos y condiciones

En caso de que determinemos que ha infringido los Términos y Condiciones o que creemos que ha infringido los Términos y Condiciones, nos reservamos el derecho de cancelar su cuenta, conservar todos los fondos de dicha cuenta, anular sus ganancias total o parcialmente o recuperar cualquier otra suma que nos pueda adeudar. Además, sin perjuicio de lo anterior, nos reservamos el derecho de restringir su cuenta.

15. Terminación de su cuenta

15.1. Si desea cancelar su cuenta con la Empresa, envíe un correo electrónico a customercare@wptglobal.com y dicha terminación entrará en vigor una vez que la empresa termine su cuenta.

15.2. Podemos cancelar su cuenta en cualquier momento si por cualquier motivo decidimos dejar de proporcionar el Sitio o los Servicios en general o específicamente a usted, o por cualquier otro motivo razonable que podamos considerar adecuado.

15.3. Usted sigue siendo responsable de las actividades que utilizan su cuenta hasta que se cierre.

15.4. Cualquier saldo negativo en su cuenta será pagadero inmediatamente y perceptible a nosotros.

15.5. Al finalizar su cuenta por cualquier motivo, usted suspenderá el uso del Sitio o de los Servicios.

16. Juegos responsables

16.1. Los juegos de azar son una forma divertida de pasar tiempo y puede ser muy entretenido, pero nos gustaría alentar a los Jugadores que sienten que sus apuestas se están volviendo problemáticas a utilizar las herramientas disponibles en el Sitio y a buscar ayuda, especialmente si está experimentando dificultades financieras debido al juego excesivo. En ese caso, le recomendamos encarecidamente que detenga de inmediato toda actividad de juegos de azar y busque ayuda profesional. Hay una serie de organizaciones disponibles para ayudar a los jugadores compulsivos, como la terapia para la ludopatía, Gamblers Anonymous y Gam-Anon.

16.2 Todo Jugador puede solicitar que se le autoexcluya de manera temporal o permanente comunicándose con Servicio al Cliente a través de customercare@wptglobal.com. Cualquier solicitud para aumentar el período de exclusión automática entrará en vigor 24 horas después de la petición del jugador, mientras que cualquier solicitud para disminuir el período de exclusión automática entrará en vigor 7 días después de la petición del Jugador y solo a criterio del operador.

16.3. Nos reservamos el derecho de hacer cumplir un período de espera de hasta un año, o un cierre definitivo de cuentas con lo siguiente:

- exclusión temporal frecuente o;
- solicitudes temporales frecuentes de autoexclusión.

16.4. Nuestro departamento de apuestas responsables analiza minuciosamente la solicitud de desbloquear una cuenta antes del final de su período de exclusión automática. Podría aprobarse, pero la determinación final queda a exclusivo criterio de la Empresa.

16.5. En caso de que un Jugador tenga éxito al abrir una nueva cuenta con datos falsos o a través de cualquier medio engañoso durante un período de autoexclusión,

la responsabilidad por cualquier pérdida que sufra este Jugador como resultado de abrir esta nueva cuenta caerá en el Jugador y no en nosotros.

16.6. Toda solicitud para retirar el saldo restante a favor del Jugador (sin incluir los fondos de bonificación) debe enviarse antes de cualquier autoexclusión y no puede validarse durante el período de autoexclusión.

16.7. En el caso de una autoexclusión definitiva o cierres de cuentas después de problemas de apuestas responsables, el saldo restante a favor del cliente (sin incluir los fondos de bonificación) solo será elegible para retirarse hasta el valor del depósito del cual se hayan derivado las ganancias que constituyen este saldo.

17. Propiedad intelectual

Todos los derechos, patentes, marcas comerciales y otros derechos de propiedad intelectual sobre cualquier material o contenido, incluso, sin que esta lista sea exhaustiva, todo el software, textos, marcas, logotipos, sonidos, ilustraciones, datos, símbolos, nombres, signos distintivos, videos, imágenes, interfaces, pantallas, al igual que los términos de uso, la visión del Sitio (“Contenido”) pertenece a la Empresa o ha sido otorgado para nuestro beneficio por parte de los propietarios de los derechos. No se permite el uso de dicho Contenido y derechos de propiedad intelectual relacionados con este sin el consentimiento previo por escrito y expreso del propietario, y constituye una infracción sancionable por ley. Nada de lo contenido en estos Términos y Condiciones se interpretará como que confiere por implicación cualquier licencia o derecho a usar cualquier marca comercial, patente, derecho de diseño o derecho de autor que nos pertenezca a nosotros o a cualquier tercero.

Todos los derechos reservados.

18. Aspectos esenciales de los procedimientos de prevención de lavado de dinero (PLD)

18.1. Como operador, damos debido cumplimiento a la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y todas las regulaciones asociadas. Estamos decididos a estar completamente protegidos en la prevención de casos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, y haremos todo lo posible por proteger al Jugador y a nuestros afiliados, de dichas actividades.

18.2. Todas las transacciones se monitorean o revisan para evitar el lavado de dinero. Podemos suspender, bloquear, cerrar la cuenta del Jugador o retener fondos, de acuerdo con las directivas antilavado de dinero pertinentes.

18.3. Por lo tanto, la Empresa aplica las siguientes acciones:

18.3.1. Evita que jueguen los Jugadores que residen en jurisdicciones distintas a la de México.

18.3.2. Pide a todos los Jugadores que completen su información de identificación mientras abren una cuenta y que nos suministren toda la información y

documentación de respaldo necesaria para cumplir con las regulaciones aplicables relacionadas con PLD.

18.3.3. Mantiene en su posesión una lista segura de todos los Jugadores registrados, su identificación y la documentación transaccional.

18.3.4. Evita que los jugadores menores de edad accedan y utilicen el sitio.

18.3.5. Evita que los jugadores abran u operen más de una cuenta.

18.3.6. Rechaza o bloquea cuentas anónimas o cuentas con nombres ficticios en los que el propietario beneficiario no puede identificarse de manera clara y fácil.

18.3.7. Prohíbe las transferencias de efectivo a Jugadores y provenientes de estos. Se pueden recibir fondos de los Jugadores solo mediante opciones de financiación electrónicas y rastreables disponibles en nuestra página de depósitos

18.3.8. Requiere que el origen de los fondos utilizados para depositar pertenezca al titular de la cuenta del Jugador.

18.3.9. Asimismo, se requiere que las ganancias solo se paguen a cuentas de beneficiarios que pertenecen al titular de la cuenta del Jugador y después de realizar los controles adecuados contra el lavado de dinero.

18.3.10. Impide la transferencia de fondos entre cuentas o titulares de cuentas a través del sitio.

18.3.11. Revisa los antecedentes e intenciones de toda transacción compleja o grande y toda transacción que probablemente esté relacionada con el lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo.

18.3.12. Coopera con todas las autoridades administrativas, de cumplimiento y judiciales pertinentes en sus deberes para prevenir y detectar actividades delictivas.

19. General

19.1. Si una autoridad competente determina cualquiera de los Términos y Condiciones como no válido, ilegal o inaplicable en cualquier medida, tal término, condición o disposición se eliminará, en esa medida, de los Términos y Condiciones restantes, que seguirán siendo válidos hasta el máximo permitido por la ley.

19.2. No puede transferir, asignar, sublicenciar ni comprometer los Términos y Condiciones, en su totalidad o en parte, sin nuestro consentimiento previo por escrito. La Empresa se reserva el derecho de transferir, asignar, sublicenciar o comprometer los Términos y Condiciones, en su totalidad o en parte, sin su consentimiento.

19.3. Ninguna parte de los Términos y Condiciones se interpretará como la creación de cualquier agencia, asociación o cualquier otra forma de empresa conjunta entre usted y nosotros.

19.4. Ninguna omisión o demora por parte de nosotros en el ejercicio de cualquier derecho en virtud de estos Términos y Condiciones funcionará como una renuncia a este derecho. De manera similar, cualquier ejercicio individual o parcial de cualquier derecho no impedirá ningún ejercicio adicional de cualquiera de estos derechos o el ejercicio de cualquier otro derecho.

19.5. Los Términos y Condiciones y cualquier documento al que se haga referencia expresa en ellos y cualquier pauta o regla publicada en el Sitio representan el acuerdo completo entre nosotros en relación con el tema de los Términos y Condiciones y sustituyen cualquier acuerdo, entendimiento o arreglo previo entre nosotros, ya sea oral o por escrito.

19.6. A menos que se indique expresamente lo contrario, nada en los Términos y Condiciones creará ni otorgará ningún derecho o cualquier otro beneficio a terceros.

19.7. Nada de lo dispuesto en los Términos y Condiciones se interpretará de modo que le otorgue algún derecho de garantía sobre los activos de la Empresa, que incluye evitar dudas sobre cualquier monto que se encuentre en el crédito de su cuenta.

ANEXO A: LISTA DE ACTIVIDADES PROHIBIDAS

- (i) Uso del Sitio o de los Servicios de cualquier manera como un sistema de envío de dinero.
- (ii) Uso del Sitio o de los Servicios de cualquier manera para el lavado de dinero.
- (iii) Colusión que incluye, sin limitación:
 - Cualquier intento de coludirse con cualquier otro usuario.
 - Cooperar con otros usuarios en detrimento financiero de otros.
 - Uso compartido de tarjetas.
 - Compartir futuras decisiones estratégicas.
 - Complot.
- (iv) Abusar o intentar abusar de una bonificación o promoción.
- (v) Desconectarse intencionalmente de un juego o torneo mientras juega.
- (vi) Utilizar información falsa o engañosa para abrir su cuenta.
- (vii) Cualquier intento de ocultar o esconder su ubicación, que incluye, entre otros:
 - Uso de un servicio o aplicación de VPN, un proxy o un servicio de geolocalización o una aplicación para ocultar, esconder o alterar la ubicación o la identidad del dispositivo utilizado para acceder al Sitio o a los Servicios.
- (viii) Acceso o intento de acceder al Sitio o a los Servicios desde uno de los territorios excluidos.
- (ix) Se encuentra en cualquier territorio en el que el uso de los Servicios o del Sitio no es legal.
- (x) Usted ingresa, accede o intenta ingresar o acceder o eludir las medidas de seguridad del Sitio.
- (xi) Uso del Sitio o de los Servicios que no sean para su uso personal o recreativo.
- (xii) Permite (ya sea de manera intencional o involuntaria) que otra persona utilice su cuenta.

- (xiii) Accede o intenta acceder a los Servicios o al Sitio en contravención de las leyes del país donde se encuentra.
- (xiv) Si hemos recibido una notificación de “reversión de cargo” o “devolución” a través de un mecanismo de depósito utilizado en su cuenta.
- (xv) Utilización de software para obtener una ventaja injusta.
- (xvi) Manipulación de juegos o torneos, juego poco ético, uso de estrategias destinadas a ganar, incluidos, entre otros, sistemas de apuestas progresivas o negativas, como apuestas martingala; uso del sistema de apuestas de Paroli, apuestas de bajo riesgo o uso de Labouchere inverso.
- (xvii) Pérdida intencional de fichas.
- (xviii) Intentar eludir cualquiera de nuestras políticas, reglas o restricciones automatizadas.
- (xix) Uso o intento de usar cualquier programa de software, robot o ayuda externa que incluye, entre otros:
- Utilizar o intentar utilizar cualquier herramienta, servicio, script o software que automatiza o ayuda en la toma de decisiones sobre el tamaño o la estrategia de las apuestas.
 - Consultar software, gráficos o tablas de estrategias, matrices de rango o cualquier otro tipo de ayuda que incluya información sobre apuestas o estrategias.
- (xx) Uso o intento de utilizar cualquier complemento de software de terceros, que incluye, entre otros:
- Borradores de pantalla.
 - Anotadores automáticos.
 - HUD: Mostrar información del Jugador.
 - Organizadores de mesa, scripts de asiento o software de automatización de la mesa.
 - Aplicaciones de pantalla compartida o de escritorio remoto.
 - Máquinas virtuales, dispositivos rooteados o emuladores.
- (xxi) Extracción de datos e intercambio de información o intento de hacerlo, lo que incluye, entre otros:
- Cualquier acto relacionado con la extracción de información sobre las tendencias, el historial de las manos o las estrategias de los Jugadores.
 - Compartir o registrar historiales de manos que no se hayan jugado en la cuenta de una persona.
 - Compartir notas del jugador o historiales de manos.
- (xxii) Sentarse en la misma mesa con alguien con quien tiene lazos financieros cercanos, que incluyen, entre otros, marcar, intercambiar, compartir ganancias o compartir el giro bancario.
- (xxiii) Hacer comentarios falsos o maliciosos con respecto a la operación de la Empresa en cualquier medio o foro.
- (xxiv) Participar o intentar participar en un comportamiento depredador que incluye, entre otros:
- Cambiar de asientos.
 - Cacería de vip.
 - Guion de asientos.
 - Remoción discreta de fichas de la mesa.
 - Grimming.
 - Ganar y huir.
 - Marcación.
 - Retrasarse.

- (xxv) Intentar eludir o eludir cualquiera de nuestras políticas, reglas o restricciones automatizadas
- (xxvi) Todo intento de engañar o despistar una investigación, sin limitarse a eludir nuestros procedimientos de KYC, falsificar documentos o la identidad.
- (xxvii) Aprovechar o intentar aprovechar cualquier error.
- (xxviii) Utilizar o intentar utilizar fuentes de fondos robados.