

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES ETOTAL GAMING SAS** **INTRODUCCION Y AVISOS**

**ETOTAL GAMING SAS le ofrece juegos específicos desarrollados a distancia en el sitio de Internet [www.zamba.co](http://www.zamba.co).**

**La participación en estos juegos se rige por el presente contrato.**

**ETOTAL GAMING S.A.S le invita a leerlo atentamente antes de aceptar sus condiciones.**

**Al leer las condiciones y hacer clic en «acepto» («Declaro que soy mayor de edad y que hasta la fecha no he padecido ningún tipo de enfermedad derivada o a fin con la ludopatía, que toda la información suministrada es verídica y que he leído, comprendido y acepto los Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad y de Confidencialidad de [www.zamba.co](http://www.zamba.co)»), usted reconoce haber leído todas las cláusulas del contrato y acepta vincularse por las mismas, así como por las normas e instrucciones detalladas del software y los juegos específicos desarrollados a distancia. Usted reconoce particularmente adherirse a nuestra Política de Privacidad y de Confidencialidad, nuestra política de bonos y depósitos y reintegros, y nuestra política de equidad de los juegos, tal y como se mencionan en el presente contrato, y en sus anexos y sus posibles actualizaciones.**

**[www.zamba.co](http://www.zamba.co) se comunica con sus clientes a través de múltiples canales y medios para mantenerlos actualizados en temas como promociones, ofertas especiales, contenido de la experiencia del cliente y productos nuevos. Una vez que usted proporciona su información personal y acepta estos términos y condiciones usted autoriza a [www.zamba.co](http://www.zamba.co) para ponerse en contacto con usted por correo directo, correo electrónico o teléfono. Podremos seguir comunicándonos por medio de estos canales a no ser que usted solicite dejar de recibir estas comunicaciones optando por ser excluido dentro del panel de configuración de su cuenta jugador. En caso de duda, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente, enviando un correo electrónico a [sopORTE@zamba.co](mailto:sopORTE@zamba.co).**

**Si usted no está de acuerdo con las condiciones del presente contrato, no haga clic en «acepto» y deje inmediatamente de consultar el sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co), así como de descargar, instalar o utilizar de cualquier modo el software, y elimine este de su ordenador.**

## **Los juegos específicos desarrollados a distancia ofrecidos respetan la legislación colombiana.**

Es responsabilidad de cada Jugador asegurarse del contenido de las leyes de su país o de su jurisdicción, con anterioridad a cualquier registro que quede sometido a los presentes Términos y Condiciones. En todo momento, E TOTAL GAMING queda exonerada de cualquier responsabilidad al respecto.

### **INDICE**

- 1.- IDENTIFICACION
- 2.- DEFINICIONES
  - 2.1. DEFINICION DE LAS PALABRAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA PAGINA EN IDIOMAS DIFERENTES AL CASTELLANO.
- 3.- OBJETO DEL CONTRATO
- 4.- AMBITO DE APLICACION Y Oponibilidad DEL CONTRATO
  - 4.1.- AMBITO DE APLICACION
  - 4.2.- Oponibilidad
- 5.- CREACION DE LA CUENTA DE USUARIO
  - 5.1.- REGISTRO DE UNA CUENTA DE USUARIO
  - 5.2.- PROCESO DE REGISTRO
    - 5.2.1. Paso 1: Recogida de los datos personales del Usuario
    - 5.2.2. Paso 2: Identificador del Jugador
    - 5.2.3. Paso 3: Declaraciones del Jugador
    - 5.2.4. Paso 4: Validación del correo electrónico de la cuenta del usuario
    - 5.2.5. Verificación de identidad
    - 5.2.6. Verificación Telefónica
  - 5.3. ACCESO POR EL JUGADOR A SUS DATOS PERSONALES
    - 5.3.1 Tratamiento y gestión de los datos personales del jugador
    - 5.3.2 Modos de utilización de los juegos
      - 5.3.2.1. Respeto a la normativa legal de acceso y participación en los juegos
      - 5.3.2.2. Autoexclusión del Jugador
      - 5.3.2.3. Limitación de los depósitos del Jugador
      - 5.3.2.4. Condiciones de uso de los juegos
    - 5.3.3.- Reintegros y Bonos
    - 5.3.4.- Preeminencia de los resultados registrados por ETOTAL GAMING, S.A.S.
    - 5.3.5.- Transacciones
      - 5.3.5.1. Gestión de la cuenta de usuario por el jugador
      - 5.3.5.2. Responsabilidad del jugador
      - 5.3.5.3. Verificación
    - 5.3.6.- Reintegros de saldos
      - 5.3.6.1. Reintegros de saldos a usuarios suspendidos

#### 5.3.6.2. Reintegros de saldo por cancelación de cuentas

5.3. 7.- Cancelación de cuentas con usuarios sin saldos.

5.4. RESPONSABILIDAD DE ETOTAL GAMING, S.A.S.

5.5. AUSENCIA GARANTÍA

6.- PROPIEDAD INTELECTUAL

7.- SANCIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O DE LA LEY VIGENTE

8.- DURACION Y RESOLUCION

9.- SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

10. MODIFICACION DEL CONTRATO

11. CONSERVACIÓN DE UNA VERSIÓN IMPRESA DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES Y DE LA POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD.

12.- NULIDAD PARCIAL

13.- CESION DEL CONTRATO

14.- PRESTACION DE CONSENTIMIENTO

15.- FUERO Y JURISDICCION

ANEXO I.- POLITICA DE BONOS, DEPOSITOS Y REINTEGROS ANEXO

II.- REGLAS PARA LAS APUESTAS.

## **1) IDENTIFICACIÓN**

E TOTAL GAMING, S.A.S es una sociedad comercial, de objeto social exclusivo, constituida al amparo de la legislación colombiana, con domicilio fiscal en Bogotá, Colombia con domicilio social CL90 N° 14 26 oficina 502, Bogotá, Colombia y NIT 901033283-8.

E TOTAL GAMING, S.A.S se desempeña bajo el Contrato de Concesión concluido y/o otorgado por COLJUEGOS, habilitándole para operar las siguientes modalidades de juegos en Colombia:

- Modalidad de Juego Apuestas. - Apuestas Deportivas - Juego de la Ruleta.
- Juego de Máquinas de Azar.

E TOTAL GAMING, S.A.S es propietaria y responsable del sitio de Internet disponible en la dirección URL [www.zamba.co](http://www.zamba.co), desde la que se ofrece a los usuarios juegos online debidamente autorizados, bajo el anterior Contrato de Concesión; actuando como concesionario autorizado para la explotación a nivel nacional del juego de suerte y azar en las modalidades anteriormente citadas; y sus modalidades autorizadas por COLJUEGOS.

El Sitio Web, es un medio empleado por E TOTAL GAMING, para publicitar y presentar información relacionada con las modalidades de juego objeto del Contrato de Concesión. Para todos los efectos de explotación del juego de suerte y azar E TOTAL GAMING SAS se

rige por la Ley 643 de 2001, el Acuerdo N 05 de mayo de 2016, expedido por COLJUEGOS, y otras aplicables y complementarias.

## **2) DEFINICIONES**

**Registro de usuario:** El registro de usuario es un registro personal abierto por un cliente (el «jugador»), que le permite, en las condiciones definidas en el presente contrato, acceder al software que permite jugar a través de Internet a los juegos ofertados y autorizados, así como realizar apuestas. Dicho registro, para que sea operativo, tiene que ser validado por ETOTAL GAMING, S.A. una vez realizadas las comprobaciones legales exigidas por la normativa colombiana.

**Cuenta de juego:** Se entiende por cuenta de juego la cuenta abierta por el jugador y vinculada a su registro de usuario en el que se cargan los ingresos de las cantidades económicas destinadas por éste al pago de la participación en las actividades de juego y se abonan los importes de la participación.

**Contrato:** el contrato consiste en el conjunto de cláusulas descritas en las presentes condiciones de uso, en la política de privacidad, en las normas e instrucciones detalladas del software y de los juegos específicos desarrollados y las apuestas a distancia ofrecidos en el sitio, así como en los términos y condiciones aplicables a bonos y promociones.

**Jugador:** toda persona de más de 18 años de edad que haya procedido a registrarse en el sitio, y que sea titular de un registro de usuario; con lo que se convierte en cliente de E TOTAL GAMING, S.A.S.

**Software:** cualquier programa, fichero, dato u otro elemento contenido en el sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co) (el «sitio») o relacionado con el mismo, que permita al jugador participar en los juegos en línea, y que se encuentra autorizado por la concesión otorgada por COLJUEGOS.

**Nosotros:** E TOTAL GAMING, S.A.

**Nombre de usuario y contraseña:** el nombre de usuario y la contraseña que el jugador haya escogido durante su registro en el sitio de juegos en línea;

**Ustedes:** el jugador, y más genéricamente, cada usuario del Software.

**Sitio:** sitio de Internet disponible en la dirección URL [www.zamba.co](http://www.zamba.co) y cualquier otro sitio relacionado y accesible gracias a enlaces y/o otras vías de acceso que sea operado por E TOTAL GAMING S.A.S.

**Las partes:** conjuntamente, el jugador/usuario de la página web y E TOTAL GAMING, S.A.S.

## 2.1 DEFINICION DE LAS PALABRAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA PAGINA EN IDIOMAS DIFERENTES AL CASTELLANO.

TERMINO ORIGINAL	SIGNIFICADO
Online	En línea
Croupier	Tallador o repartidor de casino
Jackpots	Acumulado
Smartphone	Telefono inteligente
Tablet	Tableta
Multi-hand	Multi-mano
Single-hand	Mano sencilla
Playthrough	Volumen de juego para liberar un bono
Ticket	Tiquete
Bonus	Bonos
Cashout	Retiro
Status	Estado
Handicap	Desventaja
FreeBet	Apuesta gratis

### **3) OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato regula el acceso a la página web [www.zamba.co](http://www.zamba.co) y la participación en los juegos en línea y las apuestas disponibles en el sitio, tanto sean utilizados de forma gratuita (modo DEMO) como mediante pago (jugando con DINERO REAL), explotados por E TOTAL GAMING S.A.S.

### **4) ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OPONIBILIDAD DEL CONTRATO**

#### **4.1 Ámbito de aplicación**

El presente contrato y las reglas particulares de los juegos operados por E TOTAL GAMING, S.A.S. forman un conjunto contractual inseparable. Dichos documentos constituyen la totalidad de acuerdos existentes entre las partes sobre el objeto del presente contrato. Asimismo, las modificaciones y actualizaciones del contrato, comunicadas por la Empresa a través de la página web, anulan y sustituyen a todo contrato formalizado con anterioridad entre las partes. Ud. podrá disponer en cualquier momento de copia de todos estos documentos y de sus actualizaciones tan pronto éstas entren en vigor.

El contrato y las reglas particulares de los juegos serán de aplicación a cualquier acceso a la página web y a cualquier participación del jugador a partir del día de su aceptación por el usuario a la apertura el registro de juego.

La relación entre Ud. como usuario y E TOTAL GAMING, S.A.S como responsable de la página web y de los juegos ofertados en la misma, se ampara en las disposiciones contenidas en el presente contrato. Las estipulaciones contenidas en los presentes TERMINOS Y CONDICIONES una vez aceptadas por el usuario al validar su registro de juego, son las únicas aplicables. El jugador no podrá, por tanto, pretender la aplicación de otras condiciones cualesquiera.

E TOTAL GAMING, S.A.S se reserva el derecho a modificar EN TODO O EN PARTE los TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO. En dicho caso, la Empresa se compromete a comunicar a los jugadores la nueva versión, así como su fecha de entrada en vigor, a través del sitio.

En la página [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se mencionará siempre la última fecha de actualización de los TÉRMINOS Y CONDICIONES, así como la versión aplicable. Si esta fecha no se modifica después de que el jugador haya «actualizado» la página principal del sitio en su navegador, no se le aplicará ninguna de las posibles modificaciones que se hayan incorporado posteriormente a la fecha mencionada en el sitio.

Si, una vez realizado el proceso de actualización de la página principal, la fecha de los TERMINOS Y CONDICIONES hubiese cambiado, la nueva versión de los TÉRMINOS Y CONDICIONES anulará y sustituirá a la versión anterior, y regulará toda futura participación del jugador a partir de su publicación en la página web.

Las partes acuerdan que sus relaciones se regirán exclusivamente por los TÉRMINOS Y CONDICIONES, excluyéndose cualquier otra condición disponible en sitios de referencia o ajenos a E TOTAL GAMING S.A.S, o que hagan referencia al sitio de E TOTAL GAMING S.A.S

## **4.2 Oponibilidad**

La participación del jugador en un juego ofrecido en el sitio supone la consulta previa y aceptación expresa de los presentes TERMINOS Y CONDICIONES por parte del jugador, sin que esta aceptación requiera la firma manuscrita por parte del jugador. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones., así como toda norma aplicable al cao del ordenamiento jurídico colombiano y como consecuencia de ello, cuando al realizar el ALTA DE USUARIO, según se recoge en el artículo 5 del presente documento, se considera una firma electrónica válida cuando el jugador procede a marcar la casilla correspondiente a la **«Declaro que soy mayor de edad y que hasta la fecha no he padecido ningún tipo de enfermedad derivada o a fin con la ludopatía, que toda la información suministrada es verídica y que he leído, comprendido y acepto los Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad y de Confidencialidad de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) »**

Esta firma electrónica tiene, entre las partes, la misma validez que una firma manuscrita. Se considera prueba del **conocimiento** del contrato por el jugador, de prestación de su consentimiento expreso al registro y de su adhesión al contrato, que por tanto le es exigible. Además, expresa el **consentimiento** del jugador en cuanto a la exigibilidad de las cantidades debidas en consecuencia de dicho registro, además de todo importe debido por la participación del jugador en los juegos disponibles en el sitio.

## **5) CREACION DEL REGISTRO DE USUARIO**

### **5.1 Registro de usuario**

El acceso al software y la participación en los juegos ofrecidos en el sitio se reserva a los jugadores que se hayan registrado previa y válidamente en el sitio, a través del formulario de registro publicado en el mismo. Este proceso de registro implica la obligación del jugador de identificarse mediante un nombre de usuario, su dirección de e-mail y una contraseña, así como con la siguiente información: género, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, nacionalidad, documento de identidad, entidad certificadora del documento de identidad, domicilio, dirección postal, dirección email, número de celular, número de teléfono fijo, profesión, y cualquier otra información solicitada durante el proceso de registro en línea.

Los datos recabados durante el proceso de registro, así como aquellos otros que facilite el usuario a ETOTAL GAMING, S.A.S. a través de la utilización de la página, serán tratados conforme a las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Habeas Data" Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013,

por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tal y como se detalla en la Política de Privacidad.

El jugador se compromete a proporcionar durante el registro la información exacta y completa, así como a mantenerla actualizada. Por tanto, se prohíbe utilizar datos de inscripción inexactos o contrarios al orden público o las buenas costumbres, así como usurpar la identidad de terceros o elegir un nombre de usuario para provocar la confusión con otro jugador.

Se prohíbe crear varios registros de usuario, ya se haga desde un mismo ordenador o desde ordenadores diferentes, y/o desde una misma conexión a Internet. El registro de usuario es personal del jugador, y no puede cederse o ponerse a disposición de terceros, por ningún medio, ni siquiera a título gratuito.

Los juegos ofrecidos en el sitio están, además, reservados a jugadores que sean personas físicas de 18 años de edad o más.

Para poder jugar en el sitio URL [www.zamba.co](http://www.zamba.co), el usuario debe reunir las siguientes condiciones:

- Ser persona física;
- Tener 18 años de edad o más;
- No estar prohibida del Juego
- Tener capacidad jurídica suficiente y suscribir válidamente el presente contrato.

El registro se reserva a jugadores que gocen de plena capacidad jurídica y de obrar en virtud de las leyes colombianas. Los jugadores que, por cualquier motivo, estén sujetos a medidas protectoras, como una situación de incapacidad temporal, o quienes tengan prohibida por cualquier motivo su participación en juegos de azar, tanto de forma presencial como a través de Internet, no podrán registrarse para jugar en esta página. En todos los casos, cualquier persona considerada incapaz o las personas incurso en declaración de prodigalidad, ambas por Sentencia judicial, y en consecuencia todas aquellas personas sujetas a tutela y a curadurías según establece el Título XXII del Código Civil Colombiano y concordantes, no podrán de ningún modo registrarse o participar en el juego y asimismo aquellas que voluntariamente estén autoexcluido o se categoricen como Prohibidos del Juego de conformidad con las leyes colombianas.

Quando el jugador procede a marcar la casilla correspondiente a la mención **«Declaro que soy mayor de edad y que hasta la fecha no he padecido ningún tipo de enfermedad derivada o a fin con la ludopatía, que toda la información suministrada es verídica y que he leído, comprendido y acepto los Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad y de**



**Confidencialidad de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) >>** declara cumplir a las condiciones antes mencionadas.

La información comunicada durante la apertura del registro de usuario debe ser una información veraz, completa, exacta y actualizada del jugador. El jugador se compromete a informar a ETOTAL GAMING, S.A.S en un plazo de treinta (30) días de cualquier cambio que afecte a los datos proporcionados durante su registro. Si resultara que las condiciones de registro antedichas ya no se cumplen, o que la información comunicada ya no es exacta/veraz/completa/actualizada, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho a prohibir el acceso al software, rechazar la apertura del registro de usuario del jugador o clausurar el mismo en virtud del art. 8 del presente contrato.

El jugador autoriza a E TOTAL GAMING S.A.S. sin limitación geográfica ni temporal, a utilizar su nombre de usuario, seudónimo, nickname, nombre de pila y/o iniciales; así como su imagen y testimonio en la página web, así como en las redes sociales, todo tipo de prensa sea en formato digital o virtual como por medios físicos, que estén relacionadas con ZAMBA, o en los que la Empresa pueda incluir artículos o publicidad, para posibles referencias de ganancias o comentarios sobre el sitio.

## **5.2) Proceso de registro**

### **5.2.1. Paso 1: Recogida de los datos personales del Usuario**

Se ofrece al usuario un formulario para introducir sus datos en la siguiente dirección:  
[www.zamba.co](http://www.zamba.co)

El jugador puede acceder a este formulario haciendo clic en la siguiente sección“  
Regístrate Ya”

Salvo indicación contraria, deben completarse obligatoriamente todos estos campos:

- Primer apellido
- Segundo apellido
- Nombre
- Segundo Nombre
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Lugar de Nacimiento
- Nacionalidad
- Tipo de Documento
- Número de Documento
- Fecha de Expedición

- Lugar de Expedición
- Dirección (Calle y Número)
- Código Postal □ Departamento
- Municipalidad
- País
- Dirección de Correo Electrónico
- Confirmación de dirección de correo electrónico
- Número de celular
- Número de teléfono
- Profesión

El apellido, nombre, número documento, la fecha y lugar de nacimiento no pueden ya modificarse, salvo a través del Servicio de Atención al Cliente.

### **5.2.2. Paso 2: Identificador del Jugador**

Una vez recogidos los datos personales en el Paso 1, se presenta al usuario un segundo formulario con objeto de recoger los datos a través de los cuales será identificado por el Programa, así como durante el desarrollo de los juegos disponibles en el Sitio. Los campos siguientes deben completarse obligatoriamente:

- Nombre de usuario o pseudónimo
- Contraseña
- Confirmación de la contraseña

E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho de prohibir la utilización de un pseudónimo o nombre de usuario que estime inadecuados o contrarios al orden público o las buenas costumbres.

El Jugador debe introducir la contraseña cada vez que se conecte al Sitio con objeto de ser identificado por E TOTAL GAMING S.A.S. Solo puede preestablecerse el identificador de conexión.

Los otros Usuarios sólo podrán ver el nombre de usuario, ya que la contraseña es estrictamente confidencial y personal del usuario.

E TOTAL GAMING S.A.S. recomienda al usuario que elija un nombre de usuario diferente de sus apellidos y su nombre. Una vez que E TOTAL GAMING S.A.S. haya validado el nombre de usuario elegido por el Jugador, ya no será posible modificarlo.

E TOTAL GAMING S.A.S. no está obligada en modo alguno a conservar las contraseñas y el identificador de los Jugadores, que son los únicos responsables de los mismos.

En caso que olvide su contraseña, el Usuario deberá hacer clic en el enlace «¿HA OLVIDADO SU CONTRASEÑA?» en la página de inicio del Sitio e introducir la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de usuario.

E TOTAL GAMING S.A.S. le enviará entonces por correo electrónico un enlace que le permitirá generar una nueva contraseña.

En caso de olvido, pérdida o robo del identificador de conexión, el usuario deberá enviar un correo electrónico a E TOTAL GAMING S.A.S. a la dirección support@zamba.co E TOTAL GAMING S.A.S. adoptará todas las medidas necesarias para que el Jugador vuelva a acceder a su cuenta, tras comprobar su identidad.

### **5.2.3. Paso 3: Declaraciones del Jugador**

E TOTAL GAMING S.A.S. pondrá a disposición del Jugador, antes de proceder con la confirmación del registro de su cuenta de usuario, información relativa al juego responsable y a las conductas preventivas de la ludopatía.

Se invita al jugador a indicar si desea recibir información comercial, como publicidad, de ETOTAL GAMING S.A.S. o de sus socios.

Al marcar la casilla «SÍ», el Jugador acepta que se le envíe la información comercial citada incluso por medios electrónicos.

El usuario efectúa además la siguiente declaración:

- que está informado del Contrato y lo acepta;  que es mayor de 18 años.
- Que no es una persona que padezca una enfermedad mental ni ha sido declarado interdicto judicialmente.

Sin esta declaración, no puede proseguir su procedimiento de inscripción.

Al hacer un clic en el botón de validación, se examina la zona de introducción de la declaración. En caso de olvido o falta de concordancia, se indica el error. En este caso, concluye el procedimiento de inscripción. En caso contrario, se invita al Jugador a proseguir el procedimiento de inscripción.

### **5.2.4. Paso 4: Validación del correo electrónico de la cuenta del usuario**

El Jugador ya puede acceder a su espacio «Registro del usuario» así como a las aplicaciones de juegos en línea.

Con objeto de validar su dirección de correo electrónico, se enviará al Jugador que rellene el formulario de inscripción detallado en los pasos anteriores un correo electrónico en el que figure un vínculo de hipertexto. El jugador deberá hacer clic en este vínculo que lo reenviará en el sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co) a una página que lo informe de que su cuenta ha sido validada.

### **5.2.5. Verificación de identidad**

En el supuesto de jugadores residentes en Colombia la verificación de identidad y de que el jugador no está incurso en ninguna de las prohibiciones subjetivas se realiza de forma automática procediéndose a la apertura inmediata del registro de usuario.

Hasta la verificación positiva el registro de usuario será temporal y no podrá llevarse a cabo el cobro de los premios obtenidos. Transcurrido el plazo de un mes desde el primer depósito realizado, sin que los datos hubieran sido verificados, éste quedará anulado.

Física

### **5.2.6. Contacto de Verificación**

Cuando el departamento de riesgo y fraude de E TOTAL GAMING S.A.S. encuentre alguna sospecha de fraude o uso irregular del sitio web por parte del jugador, la compañía estará facultada para suspender de forma preventiva la cuenta y proceder a realizar un contacto de verificación, la cual estará regulada por el siguiente procedimiento:

- E TOTAL GAMING S.A.S. realizará hasta tres (3) intentos seguidos de contacto a los datos registrados por el jugador.
- Al tercer intento y al no poder comunicarse con el jugador, E TOTAL GAMING S.A.S. procederá a enviar un correo electrónico a la cuenta registrada por el jugador, informándole que cuenta con treinta (30) días contados desde el día siguiente al recibo del correo para que se comunique con E TOTAL GAMING S.A.S.
- Sí pasados los treinta (30) días que se indican en el punto anterior, el jugador no se comunica con E TOTAL GAMING S.A.S., se procederá a dar por terminado el contrato y posteriormente a cancelar la cuenta del jugador, el saldo de créditos para la participación con los que cuente el jugador será transferidos a la cuenta suministrada.
- Sí el jugador no ha suministrado una cuenta a su nombre para realizar la transferencia de los montos, E TOTAL GAMING SAS estará a la espera en que el jugador se comunique e indique el medio disponible por E TOTAL GAMING S.A.S. por medio del cual desea que le realicen la transferencia. Lo anterior, con un término de un (1) año.

- Pasado el término de un (1) año sin recibir contacto con el jugador para transferir los saldos de la cuenta y Cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo 1 del artículo 32 del acuerdo 4 de 2016, E TOTAL GAMING S.A.S. procederá a dejar estos dineros en custodia mediante un fondo para conservar el dinero del jugador.

## **5.3 ACCESO POR EL JUGADOR A SUS DATOS PERSONALES**

### **5.3.1. Tratamiento y gestión de los datos personales del jugador**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y el Decreto único Reglamentaria 1074 de 2015 el jugador puede ejercer su derecho de acceso al fichero y su derecho de rectificación de la información que le concierna, accediendo a la sección «Datos personales» del apartado «Mi registro». Haciendo clic en la pestaña «MI REGISTRO» de la página principal del sitio, el jugador puede acceder en cualquier momento a su información personal.

El jugador puede modificar su contraseña, introduciendo la contraseña antigua y después la contraseña nueva en dos (2) ocasiones. Cualquier otra modificación requerirá la intervención del servicio al cliente, como prevé la cláusula 9.

El derecho de cancelación de los datos personales se puede ejercitar también desde el sitio, en el apartado «Ayuda», categoría «Contáctanos», escribiendo un mensaje al servicio al cliente con objeto «Deseo cancelar mi registro» (indicando e-mail, nombre, apellidos y dirección postal), o por correo postal dirigido a la dirección de E TOTAL GAMING S.A.S. mencionada en la cláusula 1.

Toda petición de ejercicio del derecho de acceso podrá realizarse también con documento escrito firmado por el solicitante, indicando la dirección a la que deberá dirigirse la respuesta, acompañado de un justificante de identidad y enviado por e-mail a la dirección [soporte@zamba.co](mailto:soporte@zamba.co) E TOTAL GAMING S.A.S. responderá su petición en un plazo máximo de un (1) mes desde la fecha de su recepción, siempre y cuando esté debidamente detallada e incluya todo los elementos necesarios para responder a la misma, en cuya ausencia ETOTAL GAMING , S.A.S. le pedirá que los especifique. Las solicitudes de cancelación o rectificación de datos serán atendidas en un plazo no superior a diez (10) días.

El régimen de tratamiento de datos personales está descrito en la POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD que es accesible directamente desde el sitio.

### **5.3.2. Modos de utilización de los juegos y de las apuestas**

#### **5.3.2.1.- Respeto a la normativa legal de acceso y participación en los**

## juegos

El jugador se compromete, mediante su inscripción, a respetar las normas aplicables de la legislación colombiana. Además, se prohíbe participar en el juego a todo menor de 18 años de edad, incapaces jurídicos, personas declaradas en prodigalidad y aquellas que figuren como interdictos judicialmente.

Además, el Jugador garantiza en todo momento que:

- no es un jugador profesional relacionado con un deporte o una competición para los cuales E TOTAL GAMING propone apuestas; - no actúa por cuenta de terceros.

E TOTAL GAMING S.A.S. verificará que el usuario no se encuentra incurso en ninguna causa que impida su acceso al juego. Dicha verificación se realizará durante el proceso de creación de alta de usuario.

E TOTAL GAMING S.A.S pondrá a disposición de los Jugadores un cuestionario, para una auto evaluación que le permite identificar una tendencia a enfermedades relacionadas con la ludopatía.

E TOTAL GAMING, S.A.S. comprobará los datos facilitados por los usuarios durante el proceso de creación de la cuenta, a través de la solicitud de cuantos documentos, E TOTAL GAMING S.A.S considere necesarios para la perfecta identificación de los Jugadores.

En caso en que un usuario sea declarado como interdicto judicialmente el usuario dejará de estar autorizado para la utilización de la página web, y a tal efecto no podrá ni jugar ni realizar ningún depósito en la página [www.zamba.co](http://www.zamba.co) Su cuenta será restringida por el sistema, aunque permanecerá activa para que el usuario pueda proceder al reintegro de su saldo real. El Jugador acepta la obligación de comunicar a E TOTAL GAMING S.A.S su situación de interdicto judicialmente.

### 5.3.2.2. Autoexclusión del Jugador

**Servicio de Autoexclusión.** E TOTAL GAMING S.A.S pone a disposición de los Jugadores la opción de autoexcluirse de [www.zamba.co](http://www.zamba.co), a través de la pestaña "MI CUENTA". Este proceso permitirá a los Jugadores, bajo petición y/o solicitud dirigida a E TOTAL GAMING S.A.S, a excluirse por un periodo determinado de seis (6) meses o a duración indeterminada, a su propia discreción. Para que el bloqueo y/o interrupción de acceso a [www.zamba.co](http://www.zamba.co) sea efectivo, el Jugador debe aceptar haciendo clic en "Cambiar".

E TOTAL GAMING S.A.S. enviara confirmación escrita al Jugador a su correo electrónico, introducido al momento de la apertura de su cuenta de usuario, junto con un enlace que le dirigirá a la sección de Juego Responsable del sitio web de [www.zamba.co](http://www.zamba.co), que ofrecerá al Jugador información acerca de centros de ayudas contra la ludopatía y consejos referentes al Juego Responsable.

Los Jugadores autoexcluidos no recibirán comunicaciones promocionales, publicidad ni ofertas de [www.zamba.co](http://www.zamba.co).

Durante el periodo de autoexclusión el Jugador podrá aun tener acceso a su Cuenta de Usuario. Sin embargo, no tendrá la opción de realizar depósitos y no tendrá acceso a los juegos ni apuestas de [www.zamba.co](http://www.zamba.co). Podrá solicitar el retiro del saldo de su Cuenta de Usuario.

**Cancelación de la Autoexclusión.** Transcurrido el periodo de tiempo de autoexclusión establecido por el Jugador al momento de su solicitud de autoexclusión, el Jugador volverá a tener acceso a [www.zamba.co](http://www.zamba.co). E TOTAL GAMING S.A.S da la opción al Jugador de extender el periodo de autoexclusión llegado este a su fin, así como la opción de cancelar la autoexclusión solicitada.

**Autoexclusión de seis (6) meses:** finalizado el periodo de seis meses de autoexclusión, el Jugador volverá automáticamente a tener acceso completo a [www.zamba.co](http://www.zamba.co), sin limitación alguna.

**Autoexclusión de por vida:** el Jugador tendrá la opción de cancelar su autoexclusión de por vida, solo si han transcurridos al menos seis (6) meses desde su solicitud de autoexclusión. Los Jugadores podrán solicitar la cancelación, enviando a E TOTAL GAMING S.A.S. una declaración jurada junto con los datos personales actualizados.

E TOTAL GAMING S.A.S. cuenta con una sección dedicada al juego responsable, con varias páginas e información detallada. E TOTAL GAMING S.A.S. pone a disposición del usuario varios consejos, un test de juego responsable, así como la posibilidad de solicitar la autoexclusión directamente a partir de la página [www.zamba.co](http://www.zamba.co).

El contenido completo está visible al hacer clic en los enlaces siguientes:

<https://www.zamba.co/es/herramientas-juego-responsable>

<https://www.zamba.co/es/test-juego-responsable> <https://www.zamba.co/es/juego-responsable> <https://www.zamba.co/es/organizaciones-de-ayuda>

### 5.3.2.3. Limitación de los depósitos y apuestas del Jugador.

**E TOTAL GAMING S.A.S.** pone a disposición del Jugador la opción de limitar y/o disminuir la cantidad que podrá depositar y/o apostar el Jugador en su cuenta de usuario [www.zamba.co](http://www.zamba.co), a través de la pestaña "MI CUENTA".

**Incremento o reducción de límites de apuesta y reducción de límites de depósito:** El jugador tendrá la libertad de realizar directamente a través de la página web [www.zamba.co](http://www.zamba.co), el incremento o la reducción del límite de apuesta o la reducción del límite de depósito, lo cual tendrá efecto inmediato en su cuenta.

**Incremento de límites de depósito:** Todos los aumentos de las limitaciones de

depósito, deberán dirigirse al servicio de atención al cliente [soporte@zamba.co](mailto:soporte@zamba.co).

El servicio de atención al cliente podrá autorizar el aumento de los límites de depósitos en los siguientes casos:

- El Jugador solo podrá solicitar un aumento transcurridos dos meses desde su última solicitud de limitación de depósito.
- E TOTAL GAMING S.A.S. solo podrá aceptar un máximo de tres (3) solicitudes de modificación de límites de depósitos por año. Antes de aprobar la solicitud del Jugador, E TOTAL GAMING S.A.S analizará el historial del Jugador, para verificar que el Jugador no muestra señales o comportamientos asociados con la adicción al juego. La solicitud de modificación de los límites, una vez analizada y aprobada, será efectiva a los tres (3) días siguientes, contados desde su aprobación.

Establecidos los nuevos límites, el Jugador no podrá depositar, ni jugar ni apostar cantidades superiores a los límites establecidos. Todo intento que supere los límites, será bloqueado por el sistema.

#### **5.3.2.4- Condiciones de uso de los juegos y apuestas**

El jugador está autorizado, a utilizar el sitio, el software y los juegos con fines no comerciales. Este derecho se le concede a título personal, intransferible y no exclusivo para utilizar el software, con pleno respeto al presente contrato y en particular a las siguientes condiciones:

- a) Toda la información contenida en el formulario de inscripción que el usuario ha enviado a E TOTAL GAMING S.A.S. debe ser verdadera, veraz, exacta, actualizada y completa, al igual que la información bancaria comunicada para la realización de los reintegros.
- b) La participación en los juegos y apuestas se realiza exclusivamente a distancia, a través del sitio y con el identificador y la contraseña del jugador. El sitio es accesible a través de equipos informáticos, particularmente ordenadores personales, teléfonos portátiles o cualquier otro soporte que permita conectar a la red Internet (smartphones, Tablets, consolas de videojuegos, Smart TV, etc.).

El jugador declara haber sido informado de que el acceso al sitio y la participación en el juego exigen disponer de una conexión a Internet que permita establecer la comunicación con el sitio. El jugador descarga a E TOTAL GAMING, S.A.S. de toda responsabilidad en caso de que el acceso al sitio y la participación en el juego sean imposibles por causa de fuerza mayor o del uso de un equipo inadecuado por parte del jugador, o bien si este ha



sido configurado por terceros de modo que el jugador no pueda acceder al sitio.

El jugador garantiza a E TOTAL GAMING S.A.S. que el equipo utilizado está exento de defectos que puedan afectar al buen funcionamiento del sitio, del software o de los juegos y apuestas. El jugador se compromete a utilizar un antivirus actualizado.

- c) El uso del software, del sitio y de los juegos y apuestas se permite a título personal, únicamente al usuario previamente registrado y validado. El usuario no podrá en ningún caso autorizar a terceros a utilizar su registro, su contraseña o su identidad para acceder al software, al sitio o a los juegos. E TOTAL GAMING, S.A.S. no aceptará ninguna reclamación relativa a actividades de juego y apuesta efectuadas en su cuenta por un tercero.

E TOTAL GAMING, S.A.S. no será responsable en ningún caso del uso fraudulento o abusivo de un registro de usuario o de tarjetas de crédito o débito robadas, incluso si dicho uso abusivo o fraudulento del registro de usuario o el robo de las tarjetas hubiese sido comunicado a E TOTAL GAMING, S.A.S. Se aplicará el mismo criterio si el jugador olvida, extravía o pierde su contraseña.

El jugador es, por tanto, el único responsable de la utilización por terceros, autorizada o no, de su material informático, su dirección de correo electrónico, alias/nombre de usuario y/o contraseña, así como de su tarjeta bancaria. Por tanto, está obligado por las estipulaciones del presente contrato a su custodia y debida utilización, y mantendrá indemne a E TOTAL GAMING, S.A.S. en caso de daños por el uso por terceros de su identificador o contraseña. El jugador se compromete a tomar todas las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de estos datos. Para ello, se asegurará especialmente de desconectar su cuenta al término de cada sesión.

El jugador se asegurará también de que los enlaces que utiliza para participar en el juego le dirijan al sitio, comprobando que se trata de la dirección web [www.zamba.co](http://www.zamba.co) Toda participación en juegos no alojados en el sitio, es decir, a través de direcciones web distintas a [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se considera inexistente; el jugador mantendrá indemne a E TOTAL GAMING S.A.S. de las consecuencias de la misma.

- d) E TOTAL GAMING, S.A.S. se reserva el derecho a limitar o rechazar a su discreción toda apuesta o jugada realizada por el usuario o a través de su registro de usuario.
- e) El jugador se compromete a no cometer actos o mantener comportamientos

que puedan perjudicar o dañar la reputación de E TOTAL GAMING S.A.S., el sitio, el software, los juegos u otros jugadores, así como el buen funcionamiento del software, el sitio y los juegos.

Se prohíbe, por cualquier procedimiento, modificar o intentar modificar las funciones de los juegos ofrecidos y apuestas, especialmente con el fin de alterar los resultados o cualquier otro elemento que determine el final de una partida, una apuesta o sus ganadores.

El jugador se compromete asimismo a no utilizar el cálculo estocástico (la martingala) o cualquier programa informático que disponga de inteligencia artificial durante el uso del software o los juegos. Si E TOTAL GAMING S.A.S. considera justificadamente que el cliente ha modificado o intentado modificar los dispositivos de los juegos propuestos, utilizado o intentado utilizar una martingala o un producto dotado de inteligencia artificial con nuestro servicio o software, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho a cancelar o bloquear su cuenta inmediatamente, quedando el saldo de la cuenta en depósito bloqueado. E TOTAL GAMING S.A.S. procederá a realizar la comunicación de esta actuación a las autoridades competentes para la determinación de las responsabilidades penales y civiles, si las hubiere. El usuario no podrá obtener el reembolso del saldo de su cuenta hasta que no sea resuelto definitivamente el expediente o proceso judicial que determine la inexistencia de responsabilidades económicas.

El jugador se compromete, además, en general:

- A abstenerse de realizar, por cualquier medio o procedimiento, todo acto de manipulación del sitio, el software o los juegos y servicios de apuestas que pueda afectar a sus probabilidades de ganancia o las de otros jugadores, o provoque pérdidas a otros jugadores.
- A no utilizar robots, programas de investigación u otros procedimientos manuales o automáticos dirigidos a obtener, registrar, almacenar, grabar o reproducir la estructura o presentación del sitio, el software o los juegos y servicios de apuestas.
- A no limitar, usurpar o prohibir el acceso al sitio, al software y al juego a otros jugadores, por cualquier medio o procedimiento, especialmente el uso de todo programa o acto de piratería, alteración o modificación de todo o parte del sitio.
- A no utilizar el sitio, el software o los juegos, o cualquier parte de su contenido, con fines ilegales o en detrimento de los intereses de ETOTAL GAMING, S.A.S., de otros jugadores o de terceros.

- f) El jugador declara y garantiza que conoce, comprende perfectamente y acepta las normas propias de los juegos y las apuestas específicos desarrollados a distancia ofrecidos en el sitio. Asimismo, se compromete a respetarlas.

En particular, el jugador declara ser consciente y aceptar el hecho de que jugar a los juegos específicos o las apuestas desarrollados a distancia ofrecidos en el sitio puede no reportarle ninguna ganancia, e incluso puede perder dinero. El jugador asumirá personalmente las consecuencias de todas las pérdidas financieras y renuncia por la presente a toda acción legal por esta materia contra E TOTAL GAMING S.A.S.

El jugador declara y garantiza a E TOTAL GAMING S.A.S. que los fondos utilizados para jugar en el sitio no son de origen ilegal y se compromete a no utilizar el servicio con el fin de transferir fondos o ejercer una actividad ilícita o fraudulenta, así como cualquier transacción prohibida (incluido el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo) por las leyes colombianas.

- g) El usuario se compromete a no forzar, o intentar forzar ni tratar de evitar de cualquier modo las medidas de seguridad aplicadas por E TOTAL GAMING S.A.S., incluidas las que se refieren a las modalidades de registro.

El usuario se compromete a utilizar el sitio, así como cualquier elemento relacionado con el mismo, por ejemplo, enlaces, hipertextos, programas informáticos, bases de datos, contenido editorial, gráficos... con respeto a las cláusulas del presente contrato y exclusivamente con fines no comerciales, así como los juegos propuestos por E TOTAL GAMING S.A.S. Si E TOTAL GAMING S.A.S. tuviese la menor duda respecto al cumplimiento de esta cláusula, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho a cancelar o suspender su registro inmediatamente, E TOTAL GAMING S.A.S., quedando el saldo de la cuenta en depósito bloqueado. E TOTAL GAMING S.A.S. procederá a realizar la comunicación de esta actuación a las autoridades competentes para la determinación de las responsabilidades penales y civiles, si las hubiere. El usuario no podrá obtener el reembolso del saldo de su cuenta hasta que no sea resuelto definitivamente el expediente o proceso judicial que determine la inexistencia de responsabilidades económicas.

- h) El jugador declara haber sido informado de que toda suma de dinero relacionada con su cuenta de juego no producirá ningún tipo de intereses; no procederá realizar reclamación alguna a este respecto, independientemente del periodo de tiempo que el dinero haya permanecido en la cuenta de juego.

- i) El jugador se abstendrá de participar en los juegos con registros de otros usuarios, o utilizando el mismo ordenador y/o la misma conexión de Internet que otro jugador.

**Se prohíbe totalmente, además, la posibilidad de abrir varios registros por jugador. Solo se autoriza abrir un único registro de usuario a cada jugador.**

Si E TOTAL GAMING S.A.S. descubriese que un cliente posee más de un registro de usuario, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho a suspender todos ellos, lo que incluye, sin limitación, todas las transacciones relacionadas a las cuentas de usuario, hasta que el problema se haya resuelto totalmente.

El jugador/usuario se compromete a no abrir indebidamente varios registros para beneficiarse de créditos, bonos u ofertas de E TOTAL GAMING S.A.S. E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho, a su entera discreción, en caso de uso abusivo por parte del usuario en relación con los créditos/bonos u ofertas de E TOTAL GAMING S.A.S., de cancelar o bloquear inmediatamente los registros de usuario creados con este fin, así como sus transacciones.

- j) El jugador se compromete a cumplir con las posibles obligaciones fiscales que le afecten. Será el único y pleno responsable de declarar, registrar, pagar y contabilizar los impuestos o tasas ordinarias o excepcionales que puedan devengarse frente a las autoridades fiscales de su domicilio en caso de ganancias; todo ello sin perjuicio de las obligaciones legales que incumben a E TOTAL GAMING S.A.S. de comunicación a la Administración Tributaria de datos de jugadores.
- k) Se prohíbe al jugador, sin autorización de E TOTAL GAMING S.A.S., mencionar el sitio, el software, los juegos o los servicios de apuestas en cualquier medio o soporte, y especialmente hacer publicidad de los mismos, por ejemplo, mediante inserción de enlaces o envío de e-mail no solicitado a otros jugadores o terceros usuarios.
- l) El jugador se compromete a no recopilar o recoger información alguna relativa a los jugadores o, en general, a cualquier tercero que pueda acceder al sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co)
- m) El jugador declara estar informado de que E TOTAL GAMING S.A.S. podrá modificar el contenido del sitio, el software o los juegos sin previo aviso. Por tanto, se obliga a informarse de dichas modificaciones en el momento que E TOTAL GAMING S.A.S. se las comunique. A este fin, toda modificación será comunicada a los jugadores mediante el apartado NOTICIAS por email o

cualquier otro medio.

- n) El jugador es libre de entrar y participar en los espacios de diálogo que se le ofrecen en el sitio (chat en tiempo real, foro), siempre y cuando respete la legislación vigente y el presente contrato.

El usuario se compromete a respetar las normas elementales de buena conducta, educación y cortesía, sobre todo:

- Tratar con educación a sus interlocutores; - Evitar ataques personales; - En el caso del foro:
- No publicar varias veces el mismo mensaje en varios temas/foros (multipost);
- Utilizar la función de búsqueda antes de crear un nuevo tema que pudiese existir ya en el propio foro.
- Se prohíbe formalmente a los jugadores la difusión o propagación de mensajes de odio, racismo, antisemitismo, xenofobia, homofobia, difamación o contrarios a la moral y al orden público, y en general todo mensaje denigrante o desagradable sobre cualquier tema, incluidos todos los espacios de discusión y respecto a los jugadores, el sitio, el juego o el organizador.

Se prohíben asimismo en dichos espacios de discusión los mensajes contrarios al espíritu del sitio, como por ejemplo, sin limitación, mensajes que establezcan opiniones de carácter político o religioso, o aquellos mensajes abusivos, excesivos, fuera de lugar o que tiendan a inducir a error a otros jugadores con respecto a las reglas del juego, o simulando ser otras personas, especialmente haciéndose pasar por un moderador, anfitrión, empleado, colaborador, socio o afiliado de E TOTAL GAMING S.A.S o de cualquier otra sociedad del Grupo Zamba.

Del mismo modo, el usuario se abstendrá de hacerse pasar por otro usuario, un famoso, o comunicar un nombre falso o una cualidad falsa, o un seudónimo falso, así como mentir sobre su mayoría y minoría de edad, así como descargar, publicar o transmitir por cualquier medio contenidos que contengan virus informáticos o cualquier otro código o software concebido para dificultar, falsear, interrumpir, destruir o limitar el funcionamiento normal o las funciones del sitio, el software o los juegos y servicios de apuestas.

E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho a eliminar de los foros y espacios de discusión cualquier mensaje contrario a la presente cláusula.

Sin embargo, se acuerda expresamente que cada jugador será el único responsable del contenido de los mensajes que publique en los espacios de discusión. E TOTAL GAMING S.A.S. no podrá ser considerado responsable en ningún caso del contenido de los mensajes, y especialmente de su carácter ilícito en virtud de la normativa aplicable, así como de toda pérdida o daño producido por el uso de los contenidos publicados, transmitidos por mensajería instantánea o de cualquier otro modo a través de los foros o espacios de discusión. Si se intentase hacer responsable a ETOTAL GAMING, S.A.S. en caso de que el usuario no respete las obligaciones que le corresponden con respecto a la presente cláusula o en aplicación de las leyes y reglamentos vigentes, ETOTAL GAMING, S.A.S. se reserva el derecho de recurrir al usuario como garante.

El Jugador podrá efectuar apuestas tal y como se recoge en las REGLAS PARA LAS APUESTAS, que se acompaña como ANEXO II al presente contrato.

### **5.3.3. Reintegros, apuestas y bonos**

Siempre que se cumplan todas las disposiciones del presente contrato, E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a ejecutar inmediatamente las solicitudes de reintegro de las ganancias de los jugadores, en la medida que el saldo de la cuenta del usuario resulte positivo.

E TOTAL GAMING S.A.S. podrá ofrecer temporalmente bonos a los jugadores para que puedan jugar sin hacer un depósito previo; tal y como consta en la POLITICA DE BONOS, DEPÓSITOS y REINTEGROS que se acompaña como ANEXO I al presente contrato. Para la utilización de los BONOS ofertados el jugador deberá respetar las condiciones correspondientes a cada promoción y a los términos y condiciones.

Desde el momento en que el jugador acepta estos términos y condiciones autoriza a la compañía E TOTAL GAMING SAS para que deposite bonos en su cuenta, y podrá modificar esta autorización en la opción de configuración.

### **5.3.4. Preeminencia de los resultados registrados por E TOTAL GAMING S.A.S.**

En caso de divergencias entre el resultado mostrado en el sitio y el registrado directa o indirectamente por E TOTAL GAMING S.A.S. en su servidor informático a través del software, este último prevalecerá en todo caso.

El jugador reconoce y acepta que únicamente se considerarán como prueba los ficheros informáticos de E TOTAL GAMING S.A.S.

Por tanto, solo los datos y registros obtenidos y/o almacenados directa o indirectamente por E TOTAL GAMING S.A.S. se considerarán probatorios de la existencia y contenido de los derechos y obligaciones de E TOTAL GAMING S.A.S. y el jugador, sea cual sea el soporte.

### **5.3.5. Transacciones**

#### **5.3.5.1. Gestión de la cuenta de usuario por el jugador**

La utilización del registro de usuario por el jugador se limita estrictamente a su participación en los juegos en línea ofrecidos en el sitio. La realización de depósitos en la cuenta de juego por el jugador solo puede destinarse a este fin, excluyéndose cualquier otro uso, como el de cuenta bancaria.

En el anexo I al presente contrato se contiene la POLITICA DE DEPOSITOS, REINTEGROS y BONOS, con las condiciones específicas para la realización de las transacciones económicas entre el usuario y E TOTAL GAMING S.A.S.

#### **5.3.5.2. Responsabilidad del jugador**

E TOTAL GAMING S.A.S. utiliza métodos de encriptación privada/pública para asegurar, en la medida de lo posible, la confidencialidad de la contraseña de los jugadores y proteger el acceso al software y los juegos. Sin embargo, el jugador es el único responsable del buen uso de su registro de usuario y de la confidencialidad de su contraseña.

Se prohíbe al jugador utilizar los medios de pago o el registro de usuario de un tercero o de otro jugador, incluso con el consentimiento de este.

Se compromete expresamente a no oponerse ni anular en su banco, por cualquier motivo, ningún pago de las cantidades debidas a E TOTAL GAMING S.A.S. Del mismo modo deberá actuar en caso de cualquier importe que se haya cargado en su tarjeta de débito. Por tanto, el jugador renuncia irrevocable y definitivamente a oponerse o rechazar pago alguno por importes debidos a E TOTAL GAMING S.A.S.

Además, el jugador concede a E TOTAL GAMING S.A.S. el derecho a deducir de la cuenta de juego cualquier importe que haya percibido indebidamente por uso fraudulento o error de funcionamiento en el sitio o los juegos.

El jugador se compromete a indemnizar a E TOTAL GAMING S.A.S por cualquier pérdida relacionada con los pagos o posibles impagos del jugador, o con el uso indebido o abusivo de su registro de usuario.

### **5.3.5.3. Verificación**

El jugador acepta que:

- E TOTAL GAMING S.A.S. utilice procesos electrónicos de pago de terceros y/o instituciones financieras que gestionan los pagos realizados por el usuario en su actividad con el sitio, el software o los juegos.
- E TOTAL GAMING S.A.S. bloquee el registro de usuario de los jugadores sospechosos de fraude, trampa o uso del sitio o de los juegos contrario al presente contrato;
- E TOTAL GAMING S.A.S impida el uso de ciertas tarjetas de crédito relacionadas con actividades ilícitas, fraude, trampa o incumplimiento del contrato.
- E TOTAL GAMING S.A.S. pueda solicitar al jugador los datos de su cuenta bancaria y las transacciones financieras realizadas en relación con el uso del sitio a iniciativa del jugador.

E TOTAL GAMING S.A.S. no será responsable en ningún caso del uso fraudulento o abusivo de un registro de usuario o de tarjetas de crédito o débito robadas, incluso si dicho uso abusivo o fraudulento de la cuenta de usuario o el robo de las tarjetas hubiese sido comunicado a E TOTAL GAMING S.A.

### **5.3.6.- Reintegros de saldos.**

#### **5.3.6.1. Reintegros de saldos a usuarios suspendidos.**

Cuando la cuenta de usuario se encuentre suspendida o en proceso de suspensión y cuente con saldos, Zamba.co procederá a notificar al usuario por medio de los canales de comunicación que hayan sido previamente suministrados por el jugador, tales como el correo electrónico y un teléfono, el estado en que se encuentra la cuenta y las próximas acciones a ejecutarse con relación a la misma.

Los saldos de la cuenta de usuario serán transferidos a la última cuenta que suministró el usuario, siempre que esta haya sido validada, y se enviará al correo electrónico de contacto el soporte de la transferencia, así mismo en caso de que la cuenta no se encuentre validada se informará los diferentes establecimientos físicos donde se podrá realizar el retiro.

Si la cuenta de usuario no tiene dentro de sus documentos la certificación para proceder



a realizar la transferencia, y el usuario tampoco se dirige a ninguno de los establecimientos autorizados, Zamba.co no cancelará la cuenta y la mantendrá en estado de suspensión, hasta que se realice la transferencia de los saldos, así mismo, se procederá a contactar con el titular de la cuenta de usuario por medio de los canales de información contenidos en la plataforma para que suministre la certificación de la cuenta.

### **5.3.6.2. Reintegros de saldo por cancelación de cuentas.**

Cuando la cuenta de usuario se encuentre cancelada o en proceso de cancelación y cuente con saldos, Zamba.co procederá a notificar al usuario por medio de los canales de comunicación que hayan sido previamente suministrados por el jugador, tales como el correo electrónico y un teléfono, el estado en que se encuentra la cuenta y las próximas acciones a ejecutarse con relación a la misma.

Los saldos de la cuenta de usuario serán transferidos a la última cuenta que suministró el usuario, siempre que esta haya sido validada, y se enviará al correo electrónico de contacto el soporte de la transferencia, en caso de que la cuenta no se encuentre validada se informará los medios empleados por E TOTAL GAMING S.A.S. para realizar la transferencia.

Si la cuenta de usuario no tiene dentro de sus documentos la certificación para proceder a realizar la transferencia, y el usuario tampoco solicita el retiro por medio de los canales de pago empleados por la compañía, E TOTAL GAMING S.A.S. cancelará la cuenta y procederá a dejar estos dineros en custodia mediante un fondo para conservar el dinero del jugador, conforme a lo indicado en el parágrafo 1 del artículo 32 del acuerdo 4 de 2016, E TOTAL GAMING S.A.S.

Estos saldos se mantendrán y si finalizado el contrato de concesión con COLJUEGOS no se ha podido realizar la transacción, serán transferidos conforme las indicaciones de la entidad.

### **5.3.7.- Cancelación de cuentas con usuarios sin saldos.**

Transcurridos 18 meses sin que la cuenta de usuario tenga ninguna actividad y no se haya realizado ninguna transacción, E TOTAL GAMING S.A.S. enviará un email a la dirección de email facilitada por el usuario durante la creación del registro, comunicándole que el registro será suspendido si en el plazo de los SEIS MESES siguientes a recibir la comunicación no se registra ninguna actividad. El plazo la inactividad del registro de usuario se computa desde la última conexión a la página web.

En el caso en que el usuario no haya contactado con E TOTAL GAMING S.A. y no se haya conectado a la página desde la recepción del email, transcurrido el plazo indicado de SEIS MESES se procederá a la suspensión de la cuenta. E TOTAL GAMING S.A.S. volverá a

enviar un email al usuario comunicándole dicha suspensión de su cuenta.

Se requerirá asimismo al usuario para que proceda a contactar con E TOTAL GAMING S.A. a fin de reintegrarle el saldo de su cuenta, con la advertencia de que, si transcurridos CUATRO AÑOS no ha contactado con la Empresa, se cancelará su registro de usuario.

#### 5.4. Responsabilidad de E TOTAL GAMING S.A.S.

E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a hacer todo lo posible para asegurar el acceso al sitio, el software y los juegos de modo rápido y profesional.

E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a que el uso del software de juego asegure al jugador unas oportunidades equitativas de ganar, gracias al Software Generador de Números Aleatorios (RNG: Random Number Generator).

E TOTAL GAMING S.A.S. se esfuerza en garantizar la disponibilidad del sitio, el software y los juegos las 24 horas del día, de lunes a domingo.

Para poder conectarse al sitio, el jugador reconoce y acepta que debe disponer de los equipos y programas necesarios, así como una conexión a Internet compatible con las condiciones de acceso a los juegos ofrecidos en el sitio. Para ello, E TOTAL GAMING S.A.S. recomienda disponer del programa Acrobat Flash Player, así como los siguientes elementos:

**Hardware y sistema operativo:** PC: Windows XP o posterior Macintosh: Mac OS X o posterior

**Software de navegación:**

IE 8 o superior con Javascript activado Firefox con Javascript activado Chrome con Javascript activado

**Tipo de conexión:** ADSL 512 mínimo.

Si el usuario no dispone de esta configuración mínima, corre el riesgo de no poder disfrutar de los servicios ofrecidos.

El jugador acepta que el acceso al sitio, el software y los juegos puede ser interrumpido o bloqueado provisionalmente, por ejemplo, debido a operaciones de mantenimiento, actualizaciones del sitio, del software o de los juegos, o reparaciones de los mismos a consecuencia de actos de piratería, vandalismo u otras circunstancias ajenas a la voluntad de E TOTAL GAMING S.A.S., como, por ejemplo:

- Fallos de funcionamiento de la red Internet que impidan el correcto desarrollo y/o el funcionamiento de uno o varios de los juegos ofrecidos en el sitio, o incluso el acceso al sitio, el software y los juegos;
- Una avería de los equipos de recepción o de las líneas de comunicación;
- Un problema de direccionamiento;
- Un virus o código malicioso, una anomalía o un fallo técnico, físico o lógico de cualquier naturaleza.

E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a tomar todas las medidas razonables para limitar estas perturbaciones, siempre que le sean atribuibles. El jugador reconoce y acepta, por tanto, que E TOTAL GAMING S.A. no asume ninguna responsabilidad por la indisponibilidad, suspensión o interrupción del sitio o de sus servicios.

E TOTAL GAMING S.A.S. por lo tanto, no podrá ser considerada responsable en ninguna circunstancia de daños o inconvenientes de cualquier naturaleza, directos o indirectos, previsibles o imprevisibles, relativos a la utilización del sitio, el software o los juegos y apuestas, incluyendo, entre otros:

- lucro cesante, pérdida de oportunidad, coste de obtención de un servicio o tecnología de sustitución;
- todas las consecuencias de las circunstancias mencionadas;
- todas las consecuencias de un caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia análoga.

E TOTAL GAMING S.A.S. tampoco será responsable si, por cualquier motivo ajeno a su voluntad, uno o varios de los juegos o servicios fuesen modificados, aplazados o anulados. Toda evolución o cambio en el contenido del sitio podrá requerir la actualización y/o indisponibilidad temporal del sitio, que en ningún modo implicará responsabilidad para E TOTAL GAMING S.A.S.

Asimismo, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva la facultad de interrumpir o suspender uno o varios de sus juegos o servicios ofrecidos en el sitio, en cualquier momento y sin previo aviso, sin necesidad de justificar las razones o motivos. En este caso, E TOTAL GAMING S.A.S. no será responsable en modo alguno, y los usuarios no podrán reclamar indemnización de ningún tipo.

En caso de queja de un jugador debida a la indisponibilidad del sitio, el software o algún juego, E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho exclusivo de reclamar una captura de pantalla, sin que esta petición suponga responsabilidad alguna para E TOTAL GAMING S.A.S.

Existe la posibilidad de que E TOTAL GAMING S.A.S. incluya en el sitio algún enlace a otros sitios web de terceros. En dicho caso, los enlaces solo se incluyen a título informativo. E TOTAL GAMING S.A.S. no realiza ninguna comprobación del contenido actual o futuro de dichos sitios web de terceros, y el usuario asumirá los posibles riesgos de acceder a los mismos. E TOTAL GAMING S.A.S. declina toda responsabilidad en cuanto al contenido, la legalidad o la disponibilidad de los sitios de terceros. El jugador acepta que E TOTAL GAMING S.A.S. decline todo tipo de responsabilidad por las pérdidas o daños que pudieran ocasionar el acceso a los sitios de terceros o la navegación por los mismos. E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete sin embargo a eliminar del sitio aquellos enlaces cuya ilegalidad se pueda poner en

su conocimiento por cualquier medio, particularmente mediante un sencillo mensaje de correo electrónico.

Finalmente, el jugador debe mantener indemne a E TOTAL GAMING S.A.S. por cualquier daño o inconveniente de cualquier tipo, directo o indirecto, previsible o imprevisible, que haya sufrido el jugador o un tercero por la utilización abusiva o impropia del sitio, el software o los juegos por parte de otro jugador o tercero, lo que incluye, sin limitación, los daños relacionados con una pérdida económica, ausencia de ganancias, pérdida de datos, daños patrimoniales o lesiones.

No obstante, lo anterior, cualquier responsabilidad incurrida por E TOTAL GAMING S.A.S., incluidas las obligaciones en virtud de cualquier indemnización se limitará al más bajo de los dos importes siguientes, por todos los daños;

- el importe de los beneficios obtenidos por E TOTAL GAMING durante los tres meses anteriores a la denuncia en relación con la cuenta del jugador que dio lugar a la reclamación o responsabilidad;
- la suma de \$ 1.500.000 pesos (un millón quinientos mil pesos).

Estos términos se aplicarán independientemente de la responsabilidad, ya sea contractual, extracontractual (incluyendo negligencia y responsabilidad estricta) o de otro tipo, y se extiende a los empleados de E TOTAL GAMING, agentes y representantes, como a beneficiarios terceros.

### **5.5) Ausencia de garantía**

EN CASO DE ERROR EN LOS SISTEMAS O EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEBIDO A VIRUS O CÓDIGOS MALICIOSOS QUE AFECTE AL PAGO DE LAS CUENTAS O A CUALQUIER OTRO PARÁMETRO O ELEMENTO DEL SOFTWARE, E TOTAL GAMING S.A. DECLINA TODA RESPONSABILIDAD FRENTE AL JUGADOR/USUARIO O A TERCEROS EN CASO DE DAÑOS, COSTES, GASTOS, PÉRDIDAS O RECLAMACIONES OCASIONADAS POR DICHOS ERRORES, Y E TOTAL GAMING, S.A. SE RESERVA EL DERECHO, EN CASO DE ERRORES DE ESTE TIPO, A SUPRIMIR TODOS LOS JUEGOS DEL SOFTWARE Y DEL SITIO AFECTADOS, ASÍ COMO A TOMAR CUALQUIER OTRA MEDIDA PARA CORREGIR DICHOS ERRORES, AUNQUE NO TENEMOS OBLIGACIÓN ALGUNA DE SUMINISTRAR UN SOFTWARE Y/O UNOS JUEGOS SUSTITUTIVOS SIMILARES. TAMPOCO ESTAREMOS OBLIGADOS A PAGAR LAS GANANCIAS OBTENIDAS FUERA DEL DESARROLLO NORMAL DEL JUEGO, ES DECIR, QUE, TRAS EL ACCESO DE UN CÓDIGO MALICIOSO EN EL JUEGO, UN FALLO DE LA PLATAFORMA, LA MALVERSACIÓN DE UN EMPLEADO, EL USO DE UN SOFTWARE DE PIRATERÍA U OTROS MOTIVOS, TODAS ESTAS GANANCIAS SERÁN ANULADAS AUTOMÁTICAMENTE.

E TOTAL GAMING S.A.S NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN ACTO U OMISIÓN

DE SU PROVEEDOR DE INTERNET O DE CUALQUIER OTRO TERCERO CON EL QUE USTED HAYA CONTRATADO PARA PODER ACCEDER AL SERVICIO Y/O AL SOFTWARE DE E TOTAL GAMING S.A.S. EN CASO DE DISPUTA ENTRE USTED Y EL PROVEEDOR DE INTERNET, E TOTAL GAMING S.A.S. NO SE VERÁ RELACIONADO CON EL PROCEDIMIENTO, Y DICHOS LITIGIOS NO DEBERÁN AFECTAR EN NINGÚN CASO A LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO DIMANANTES DEL PRESENTE CONTRATO.

## **6) PROPIEDAD INTELECTUAL**

El jugador declara estar informado de que E TOTAL GAMING S.A.S. es titular o beneficiaria de derechos relativos al conjunto de signos distintivos del sitio, el software, los juegos y apuestas ofrecidos en el sitio.

Los juegos, las apuestas y el sitio son propiedad de E TOTAL GAMING S.A.S. con sede en Colombia, y que es la titular exclusiva de los derechos correspondientes.

El acceso al sitio y el uso de los juegos y apuestas implican la utilización de datos y programas que no son de la propiedad del jugador, y al respecto de los cuales E TOTAL GAMING S.A.S. le concede, un derecho de uso.

Todo uso de los juegos, de las apuestas o del sitio al margen de la conexión legítima y autorizada del jugador está estrictamente prohibido.

Se prohíbe al jugador atentar de cualquier modo contra los derechos de propiedad intelectual mencionados, especialmente mediante la reproducción, comunicación o utilización (incluso parcial) de los signos distintivos, o mediante el uso de todo o parte del contenido del software, los juegos, el sitio o de cualquiera de sus componentes sin el acuerdo previo por escrito de E TOTAL GAMING S.A.

También se prohíbe al jugador copiar, imprimir, transferir y transmitir total o parcialmente el software o los juegos en cualquier soporte o modalidad, así como vender, alquilar, sublicenciar o distribuir por cualquier medio el software y los juegos, modificar el software, el sitio o los juegos, fusionar todo o parte del software, el sitio o los juegos y apuestas con otros programas informáticos, compilar el software, el sitio o los juegos y apuestas, descompilarlos, desensamblarlos o traducirlos.

El jugador se abstendrá de utilizar robots, programas de investigación o cualquier otro procedimiento manual o automático que le permita a él o a un tercero obtener, registrar, almacenar, grabar o reproducir total o parcialmente el contenido del sitio, el juego y apuesta o datos relativos a los jugadores.

El jugador tiene prohibido, además: (a) Permitir a una o varias terceras personas el uso del sitio, el software o los juegos y apuestas sin el consentimiento previo de E TOTAL GAMING S.A.S.; (b) hacer ingeniería inversa o crear obras derivadas del sitio, el software o los juegos y apuestas; (c) utilizar el sitio, el software o los juegos con fines distintos a los descritos en el presente contrato.

El jugador se compromete a borrar todas las copias del sitio, el software o los juegos en caso de eliminarse su inscripción, voluntariamente o a iniciativa de E TOTAL GAMING S.A.S., independientemente del motivo.

## **7) SANCIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O DE LA LEY VIGENTE**

E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho de suspender o clausurar su registro de usuario en caso de incumplir el contrato o la ley vigente, sin previo aviso ni indemnización.

Se consideran especialmente como incumplimiento justificativo de la suspensión o clausura de la cuenta de usuario:

7.1 No respetar las condiciones de registro, particularmente en caso de no reunirse las condiciones de inscripción o dejar de reunir las, o si la información proporcionada por el jugador dejara de ser exacta/veraz/completa/actualizada.

Lo mismo se aplicará en caso de que el jugador sea objeto de una prohibición de jugar.

7.2 El uso abusivo del procedimiento de apertura de registros;

7.3 El uso no autorizado de la cuenta de juego por el jugador, por ejemplo, su uso como cuenta bancaria;

7.4 El uso abusivo de bonos, promociones y/o cualquier otra oferta de E TOTAL GAMING S.A.S.;

7.5 Todo fraude, actividad ilícita o tentativa de uso ilícito o no autorizado por E TOTAL GAMING S.A.S del sitio, el software o los juegos por parte del jugador, incluido el uso de la cuenta de usuario por otro jugador (incluso con su consentimiento), así como la utilización de tarjetas de crédito o débito robadas o actividades de blanqueo de capitales o financiación del Terrorismo;

7.6 Todo acto de piratear el sitio, el software o los juegos, incluidas las infracciones de los derechos de propiedad intelectual de E TOTAL GAMING S.A.S.;

7.7 Toda infracción de las normas de los juegos accesibles permanentemente en el sitio, y sobre todo los casos de trampa (como, por ejemplo, el dumping de fichas o el uso de programas automáticos).

7.8 Toda actividad o tentativa de colusión entre jugadores.

En caso de suspensión o cierre del registro de usuario de un jugador E TOTAL GAMING S.A.S se reserva el derecho a:

- Comunicar a las autoridades competentes, incluidas las judiciales, a los proveedores de servicios de pago electrónico u otras instituciones financieras, cualquier actividad ilícita o sospechosa por parte de un jugador;
- Suspender o anular toda transacción, apuesta, depósito o pago a/de un jugador.
- Bloquear el uso de alguno o varios tipos de juegos que se ofertan dentro de la plataforma.
- Bloquear el saldo de un jugador para prevenir las consecuencias del uso abusivo o ilícito, presunto o flagrante, del sitio o los juegos;
- Iniciar toda acción judicial necesaria o útil para corregir el incumplimiento del jugador, obtener reparación del perjuicio sufrido por E TOTAL GAMING S.A.S. o recobrar toda ganancia que haya sido pagada al jugador con posterioridad o por motivo del incumplimiento que se le atribuye.

En caso de que el registro de usuario sea clausurado por E TOTAL GAMING S.A.S. debido al incumplimiento del contrato, el jugador será avisado del cierre mediante un correo electrónico dirigido a la dirección indicada durante su registro. El cierre del registro de usuario implica la pérdida de las posibles ganancias acumuladas tras el incumplimiento del contrato por parte del jugador, sin perjuicio del derecho de E TOTAL GAMING S.A. a percibir las indemnizaciones que le puedan corresponder.

## **8) DURACIÓN Y RESOLUCIÓN**

El contrato surte efecto inmediatamente desde el momento en que se marca la casilla «Validar» aceptando: **«Declaro que soy mayor de edad y que hasta la fecha no he padecido ningún tipo de enfermedad derivada o a fin con la ludopatía, que toda la información suministrada es verídica y que he leído, comprendido y acepto los Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad y de Confidencialidad de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) »** Permanecerá en vigor hasta el cierre del registro de usuario del jugador.

El jugador podrá resolver este contrato en cualquier momento, mediante correo certificado dirigido a E TOTAL GAMING S.A., CL90 N° 14 26 oficina 502, Bogota, Colombia. La resolución del contrato será efectiva cuando el jugador reciba una notificación por escrito de E TOTAL GAMING S.A.S. confirmando la finalización del mismo.

Sin perjuicio del derecho de E TOTAL GAMING S.A.S. a cancelar el registro de usuario en virtud de las cláusulas 7 y 8 del contrato, E TOTAL GAMINGS.A.S. también podrá clausurar el registro de usuario del jugador en caso de que esta no registre actividad durante 24

meses. El proceso es el siguiente:

#### CANCELACION DEL REGISTRO DE USUARIO POR INACTIVIDAD

- Transcurridos 18 meses sin que la cuenta de usuario tenga ninguna actividad y no se haya realizado ninguna transacción, E TOTAL GAMING S.A.S. enviará un email a la dirección de email facilitada por el usuario durante la creación del registro, comunicándole que el registro será suspendido si en el plazo de los SEIS MESES siguientes a recibir la comunicación no se registra ninguna actividad. El plazo la inactividad del registro de usuario se computa desde la última conexión a la página web.
- Caso de que el usuario no haya contactado con E TOTAL GAMING S.A. y no se haya conectado a la página desde la recepción del email, transcurrido el plazo indicado de SEIS MESES se procederá a la suspensión de la cuenta. E TOTAL GAMING S.A.S. volverá a enviar un email al usuario comunicándole dicha suspensión de su cuenta.
- Se requerirá asimismo al usuario para que proceda a contactar con E TOTAL GAMING S.A. a fin de reintegrarle el saldo de su cuenta, con la advertencia de que, si transcurridos CUATRO AÑOS no ha contactado con la Empresa, se cancelará su registro de usuario.

#### REGISTROS DE USUARIOS FALLECIDOS:

En el supuesto de que E TOTAL GAMING S.A.S. tuviere conocimiento del fallecimiento de un usuario, el registro quedará automáticamente bloqueado. Transcurrido el plazo de 12 meses sin que los herederos legítimos hayan contactado con E TOTAL GAMING S.A.S. y acreditado su situación, se procederá a la cancelación del registro; realizándose el mismo procedimiento que se ha descrito cuando se ha procedido a la cancelación de los registros.

Sin perjuicio de las consecuencias relacionadas con el cierre del registro, descrito en los artículos 7 y 8, la resolución del contrato implica que el jugador deje de utilizar el sitio, el software y los juegos, y que elimine todas las copias de los mismos que pueda almacenar en su ordenador u otros soportes.

#### **9) SERVICIO AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

Salvo disposición contraria en el presente contrato, el jugador se obliga a dirigir todas sus peticiones de modificación de datos personales o formular cualquier reclamación a la dirección [soporte@zamba.co](mailto:soporte@zamba.co) o a la dirección postal CL90 N° 14 26 oficina 502, Bogota, Colombia. Las reclamaciones deben eniarse en un plazo máximo de 3 meses desde la transacción original. De lo contrario, no se atenderá su reclamación.

E TOTAL GAMING S.A.S. emitirá una comunicación dirigida al reclamante tal y como le obliga la normativa española, en la que acusará recibo de su reclamación y en la que hará constar su identidad y del plazo en que se le informará de la decisión tomada al respecto que habrá de ser inferior a 1 mes.



Para optimizar continuamente la calidad del sitio, del software y de los juegos, toda petición de los jugadores se tratará con la diligencia debida. El jugador declara, sin embargo, que E TOTAL GAMING S.A.S. no está obligada a investigar ni solucionar una reclamación realizada por un jugador contra terceros.

E TOTAL GAMING S.A.S, a su entera discreción, podrá actuar contra toda persona que sospeche que haya actuado ilícitamente o intentado trasgredir las condiciones de este contrato.

Sin embargo, E TOTAL GAMING S.A.S no tendrá ninguna obligación frente a los jugadores de comprobar si los usuarios utilizan el software, el sitio, los juegos y apuestas de acuerdo con las normas inscritas en el presente contrato. En ningún caso la ausencia de reacción de E TOTAL GAMING S.A.S. frente a la infracción de un jugador de lo dispuesto en el presente contrato constituirá renuncia de derecho por su parte.

**Sin perjuicio de lo anterior, E TOTAL GAMING S.A.S. pone a su disposición a través de la página web la información precisa para que el USUARIO pueda plantear sus desacuerdos derivados de la actuación de la Empresa en la utilización de los juegos y apuestas,** exponiendo los hechos que motivan su reclamación, con los formularios y enlaces correspondientes.

## **10) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho de enmendar, modificar y actualizar el presente contrato, incluidas las reglas de los juegos y apuestas que están disponibles en cada uno de los juegos ofertados en la página y a los que puede acceder pulsando el botón de AYUDA, representado por el símbolo de interrogación.

La versión del contrato mostrada en el/los sitio/s de E TOTAL GAMING S.A.S. es la versión en vigor, aplicable a todos los jugadores, con efectos inmediatos desde su publicación en la página web.

A través del sitio se comunicará mediante un aviso, la existencia de la modificación y su fecha de entrada en vigor, así como se solicitará la aceptación de la versión modificada del mismo por el usuario, que no podrá jugar hasta que acepte dicha modificación. E TOTAL GAMING S.A.S. recomienda por tanto a los jugadores que consulten regularmente el texto del contrato, o, al menos, cuando exista un aviso de modificación del mismo publicado por E TOTAL GAMING S.A.S.

Si el jugador rechaza las posibles modificaciones del contrato, se le restituirán los fondos de su cuenta, se cerrará su registro de usuario y dejará de poder utilizar el sitio, el software y los juegos y apuestas.

## **11) CONSERVACIÓN DE UNA VERSIÓN IMPRESA DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES Y DE LA POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD.**

El jugador podrá guardar o imprimir el presente contrato, así como la Política de Privacidad, siempre y cuando no lo modifique. E TOTAL GAMING S.A.S. recomienda a los usuarios que impriman, lean y conserven una copia de los presentes TERMINOS y CONDICIONES y de la POLITICA DE PRIVACIDAD, antes de proceder a su aceptación y al registro en la página web.

En todo caso los ficheros, datos y documentos conservados por E TOTAL GAMING S.A.S. en soportes informáticos, o por sus encargados del tratamiento, en condiciones de seguridad razonables, se considerarán como prueba de las comunicaciones, del contrato y de todas las transacciones financieras realizadas en ejecución del mismo. Las partes reconocen a estos elementos de prueba el mismo valor probatorio que a un documento de papel. Los correos electrónicos conservados en soporte electrónico por el organizador serán probatorios, incluso si el remitente no utiliza una firma electrónica.

## **12) NULIDAD PARCIAL**

Si una o varias cláusulas del contrato son declaradas nulas en aplicación de la ley, de un reglamento o por decisión judicial firme, las partes convienen sustituirla por una cláusula válida de carácter equivalente.

Asimismo, las partes acuerdan que la nulidad de alguna de las disposiciones del presente contrato no afectará a la del resto del mismo, que conservará pleno vigor y efectos.

## **13) CESIÓN DEL CONTRATO**

Los derechos y obligaciones del jugador no podrán cederse a terceros, jugadores o no, sin autorización previa de E TOTAL GAMING S.A.S.

El jugador declara haber sido informado por E TOTAL GAMING S.A.S., y autoriza a esta, a vender el software, el sitio y todos los juegos o parte de los mismos sin previo aviso. En dicho caso, E TOTAL GAMING S.A.S. informará previamente a los jugadores de este hecho y velará para que las garantías ofrecidas por el tercero adquirente no sean inferiores a las que ofrecía E TOTAL GAMING S.A.S.

## **14) PRESTACION DE CONSENTIMIENTO**

ESTE CONTRATO SE CONSIDERA VÁLIDAMENTE FORMALIZADO, ACEPTADO Y FIRMADO POR E TOTAL GAMING S.A. Y EL JUGADOR EN EL MOMENTO EN QUE EL JUGADOR, COMO SE INDICA EN LAS CLÁUSULAS 4 y 5 del CONTRATO, AL REALIZAR EL ALTA DEL REGISTRO DE USUARIO, HAGA CLIC EN

Declaro que soy mayor de edad y que hasta la fecha no he padecido ningún tipo de enfermedad derivada o a fin con la ludopatía, que toda la información suministrada es verídica y que he leído, comprendido y acepto los [Términos y condiciones](#), así como la [política de privacidad y de confidencialidad](#) de Zamba.Co.

Quiero recibir bonos en acuerdo con las [reglas de bonificaciones](#)

VALIDAR

**AL HACER "CLIC" EN "ACEPTO" PRESTA SU CONSENTIMIENTO EXPRESO A LOS PRESENTES TERMINOS Y CONDICIONES ASI COMO A LA POLITICA DE PRIVACIDAD.**

#### **14) FUERO Y JURISDICCON.**

El presente contrato se rige por la legislación colombiana.

Las partes se obligan, en caso de conflicto, a intentar resolverlo amistosamente en un plazo de 14 días, que contarán a partir de la fecha en que el mismo sea denunciado por alguna de las partes.

## ANEXO I

### POLITICA DE BONOS, DEPÓSITOS Y REINTEGROS

El usuario, al cursar el alta de su cuenta y aceptar los TERMINOS Y CONDICIONES acepta la utilización de los medios de pago establecidos por E TOTAL GAMING S.A.S. para hacer los depósitos en su cuenta y para realizar los reintegros

Asimismo, acepta las condiciones generales de utilización de los BONOS, así como el Reglamento de los Bonos y las condiciones específicas para cada promoción.

En el apartado CAJERO se puede visualizar todas las informaciones correspondientes a los saldos de tu cuenta, las formas y medios de pago para hacer depósitos, la forma y medios de pago para hacer retiros de tu cuenta, el historial de tus depósitos y el historial de los retiros realizados.

El depósito y la retirada de los fondos disponibles en la cuenta de usuario del jugador se subordinan a la existencia y mantenimiento de una cuenta de usuario válida, definitiva y activa realizada según lo establecido en la cláusula 5.2 del presente contrato. E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva además el derecho a solicitar al jugador cualquier información o documento que considere necesario para validar todos los depósitos o reintegros, así como para realizar las comprobaciones de verificación de identidad precisas a fin de evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

#### I.- INFORMACION ECONOMICA DEL USUARIO

**MI DINERO.** - En la sección MI DINERO del apartado CAJERO se ofrece la información de los saldos de la cuenta del usuario.

TU SALDO incluye los depósitos realizados, así como los bonos promocionales que ha obtenido el usuario. Es la suma de SALDO REAL y SALDO DE JUEGO

El SALDO REAL es el importe de las cantidades que el jugador ha depositado en su cuenta, y asimismo el importe de las ganancias que ha obtenido.

El SALDO DE JUEGO es el importe de los bonos promocionales que se puede apostar, pero no se puede retirar de inmediato. Primero hay que convertirlo en SALDO REAL. Sólo es reintegrable el SALDO REAL.

Los bonos están sujetos a las condiciones de retiro generales y las específicas de cada promoción y sólo pueden ser utilizados para jugar en [www.zamba.co](http://www.zamba.co) Una vez se han cumplido las condiciones de cada promoción el importe del bono (SALDO DE JUEGO) se incluye en el SALDO REAL.

ETOTAL GAMING S.A.S. confirma que un (1) crédito tendrá el valor equivalente de 1\$.

## II.- TRANSACCIONES:

**A) HACER UN DEPOSITO.** - En el apartado HACER UN DEPOSITO del apartado CAJERO se establece el procedimiento para hacer depósitos en las cuentas de usuario. Al acceder a este enlace se muestran al usuario los medios de pago aceptados en la página. - Sólo pueden hacerse depósitos a través de los medios de pago establecidos.

Los medios que pueden ser utilizados para la realización de depósitos son mediante TARJETA DE CREDITO/DEBITO: VISA; MASTERCARD; EFECTY; y Débito Bancario PSE.

En cada uno de los medios de pago establecidos figura a través de un enlace, la información completa del correspondiente medio de pago y los términos y condiciones de su utilización.

E TOTAL GAMING SAS podrá limitar alguna de las modalidades de pago al jugador, si esta representa alguna amenaza de fraude.

Por razones de seguridad, sin perjuicio de los límites establecidos por la normativa que son de aplicación por defecto, en [www.zamba.co](http://www.zamba.co) está permitido depositar un máximo de \$10.000.000 pesos colombianos por transacción realizada, entendiéndose esta por depósito, sin perjuicio de los límites que por defecto haya podido establecer el Jugador de acuerdo con el procedimiento legal oportuno, como se establece en la cláusula 5.3.2.2. El valor mínimo que se puede depositar es de \$20.000 pesos colombianos.

Respecto a los medios de pago electrónicos, E TOTAL GAMING SAS prohíbe la realización de transacciones mediante productos que no se encuentren a nombre del titular de la cuenta en Zamba.co, como lo son tarjetas de crédito, débito, entre otros. Si por alguna circunstancia, E TOTAL GAMING SAS evidencia este procedimiento irregular, estará facultado para anular, suspender o rechazar la transacción o las cuentas vinculadas.

## **B) HACER UN RETIRO**

E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a proceder al pago de todas las ganancias obtenidas por el jugador, previo cumplimiento por parte de este de la integridad del contrato.

E TOTAL GAMING S.A.S. tampoco ejecutará las peticiones de reintegro del jugador si su nombre no es idéntico al nombre del titular de la cuenta de usuario y de la cuenta bancaria a la que se transferirán los fondos.

E TOTAL GAMING S.A.S. no aprobará el retiro que provenga de depósitos no jugados. Está prohibido realizar depósitos y solicitar el retiro sin que medie ninguna actividad. El hacerlo es considerado como operación sospechosa.

E TOTAL GAMING S.A.S. no aprobará el retiro del jugador hasta tanto se encuentre al corriente de pago de las cantidades debidas a E TOTAL GAMING S.A.S. y después de comprobar el buen desarrollo del juego, la ausencia de cualquier trampa, fraude, error del software o error humano que haya podido atribuir una ganancia o pérdida injustificadas a

un jugador.

El jugador es consciente de que toda transacción financiera está sujeta a los plazos bancarios habituales. Corresponde también al jugador comprobar que toda la información necesaria para realizar la transacción se haya comunicado a E TOTAL GAMING S.A.S.

E TOTAL GAMING S.A.S. declina toda responsabilidad en caso de pago realizado a una cuenta bancaria de un jugador que haya sido manipulada de forma fraudulenta por terceros.

El procedimiento para hacer un retiro es el siguiente:

En el apartado HACER UN RETIRO del apartado CAJERO se establece el procedimiento para que el usuario pueda retirar el importe de su SALDO REAL de forma total o parcial. Los medios de pago para hacer retiros son los que se establecen en este enlace y sólo pueden ser utilizados para el reintegro del SALDO REAL los especificados en la página web. El medio de pago utilizado por E TOTAL GAMING S.A.S. para el reintegro de las cantidades solicitadas por los usuarios de su SALDO REAL es mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Retiro en Casinos: No tendrás ningún costo adicional por retirar tu dinero bajo esta modalidad.
2. Transferencia bancaria: Los retiros realizados bajo esta modalidad tendrán un costo de cinco mil (\$5.000) pesos, correspondientes a gastos administrativos.
3. Retiro en puntos Efecty: No tendrás ningún costo adicional por retirar tu dinero bajo esta modalidad, retiro que estará disponible 24 horas hábiles después de ser solicitado.

Al momento de retiro se le recordará al usuario que retiros iguales o superiores a 48 UVT, pagarán un 20% de retención en la fuente.

Los usuarios deberán facilitar la información complementaria exigida por E TOTAL GAMING S.A.S. para hacer el retiro total o parcial de su SALDO REAL, a fin de acreditar la titularidad de la cuenta corriente, con la finalidad de cumplir las normas a fin de evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Siempre que se cumplan todas las disposiciones del presente contrato, E TOTAL GAMING S.A.S. se compromete a ejecutar las solicitudes de reintegro de las ganancias de los jugadores en un plazo de 24 horas, en la medida en que el saldo de la cuenta del usuario resulte positivo.

El usuario tiene derecho a cobrar todo el dinero que tiene en su cuenta. E TOTAL GAMING S.A.S., a su entera discreción, podrá establecer un límite mínimo para los retiros a través de alguno de los medios de pago establecidos, pero siempre pondrá a disposición del usuario al menos un sistema de pago para el reintegro completo del SALDO REAL sin que tenga ningún importe mínimo.

### **Términos de uso Cash Out:**

- 1) La función "Cash-out" permite al jugador liquidar una apuesta total o parcialmente antes de conocer su resultado.
- 2) Las apuestas disponibles para un "Juego" son etiquetadas por una etiqueta específica en la sección Apuestas Deportivas. Se definen a discreción del operador.
- 3) El "Juego" se limita a la cantidad propuesta por el operador y se muestra en la sección dedicada.
- 4) La cantidad propuesta para un "Juego de prueba" varía de acuerdo con la evolución de las probabilidades.
- 5) La función "Canjear" está disponible en apuestas simples o múltiples.

La función "Canjear" no está disponible para las apuestas del sistema.

- 6) Si un jugador decide hacer Cash-Out parcial de su apuesta, la parte no reembolsada del valor de su apuesta original se coloca en las cuotas iniciales.

Por ejemplo: El jugador realiza una apuesta sencilla de \$100.000 con cuotas de 3.00, las cuotas actuales son ahora de 2.00 y la oferta de Cash-Out que aparece es de \$200.000, luego, el jugador decide hacer Cash-Out parcial de su apuesta por \$100.000, teniendo en cuenta que se ha retirado la mitad de la oferta generada (\$100.000 de los \$200.000 ofrecidos originalmente), el valor restante de la apuesta original ahora quedará colocado nuevamente con las cuotas iniciales (es decir \$50.000 en cuotas de 3.00).

- 7) Para el "retiro" parcial, la apuesta mínima restante debe ser de \$250. La cantidad mínima que el jugador puede retirar es de \$50.000.
- 8) Las apuestas realizadas para obtener una promoción específica no estarán disponibles para "Cash-out".
- 9) Las apuestas realizadas con Freebets no estarán disponibles para "Cash-out".
- 10) Una apuesta que se cobra, incluso parcialmente, no se considerará en ninguna Bonificación.
- 11) La decisión de cobrar una apuesta es irrevocable; El jugador no podrá solicitar la cancelación de la apuesta cobrada.
- 12) El Operador se reserva el derecho de desactivar / suspender la función "Canjear" para un jugador específico sin justificación o advertencia previa.
- 13) El operador se reserva el derecho de rechazar / cancelar una solicitud de "recuperación" si:

a. Las probabilidades de la apuesta han cambiado. segundo. El "juego" ha sido ofrecido incorrectamente. do. El resultado de la apuesta ya se conoce cuando el jugador inicia el

"Juego de salida". re. Un jugador abusa de la función.

14) El Operador no garantiza la disponibilidad de la funcionalidad de forma continua, incluso si el "Juego fuera de servicio" se había anunciado previamente como disponible para la apuesta.

15) El Operador no se hace responsable si la función "Eliminación previa" no está disponible por razones técnicas o por cualquier otro motivo.

16) Las apuestas colocadas que están disponibles para "Retirar efectivo" se pueden encontrar en la sección Historial de apuestas.

### **III.- HISTORIAL DE DEPOSITOS y RETIROS**

En las secciones HISTORIAL DE DEPOSITOS e HISTORIAL DE RETIROS del apartado CAJERO se pone a disposición del usuario la información correspondiente a los ingresos y reintegros realizados en su cuenta de usuario, con indicación de la fecha, referencia, importe, estado y medio de pago elegido.

### **IV.- BONOS PROMOCIONALES**

Los bonos son cantidades de dinero promocional que ZAMBA facilita gratuitamente a sus usuarios para jugar en la página [web www.zamba.co](http://www.zamba.co). La disponibilidad y utilización de los bonos están sujetas a las condiciones de cada promoción, así como a los requisitos generales de utilización de la página y los contenidos en los presentes TERMINOS Y CONDICIONES. El jugador debe respetarlos para poder beneficiarse de los bonos.

Estos bonos se encuentran clasificados en dos grupos: 1. Bonos para juego y 2. Bono para apuestas deportivas. Al momento de solicitar el bono el usuario deberá escoger que tipo de bono desea recibir.

Los términos y condiciones de cada promoción son accesibles cuando el usuario está conectado a la página, a través del enlace OFERTA DE JUEGOS ONLINE, apartado OFERTA DE BONOS figuran las condiciones especiales de cada uno de los BONOS PROMOCIONALES a que puede tener acceso el usuario.

Cuando el jugador obtiene un BONO, su importe del bono se agrega automáticamente al SALDO DE JUEGO de la cuenta de usuario.

Con carácter general, para convertir el importe de los bonos incluidos en el saldo de juego en saldo retirable, hay que alcanzar el requisito de apuesta.

En la página [www.zamba.co](http://www.zamba.co), el requisito de apuesta consiste en que el importe del bono tiene que ser jugado al menos 30 veces su valor para poder liberarlo y dicho requisito de apuesta debe de ser cumplido en el tiempo establecido en cada promoción; todo ello dejando a salvo que las condiciones específicas de cada promoción puedan establecer otras diferentes o complementarias. El requisito de apuesta es un sistema de seguridad para evitar el uso abusivo de los bonos impidiendo su retiro inmediato



Si en el plazo establecido en la oferta promocional del bono, no se ha cumplido el requisito de apuesta, o las condiciones específicas de cada promoción, el bono expira y el jugador pierde el importe del bono

Los bonos se ofrecen siempre de manera temporal según se refleja en los términos y condiciones de cada promoción. Las ofertas de bonos promocionales podrán ser retiradas en cualquier momento por E TOTAL GAMING S.A.S.

Una vez se ha cumplido el requisito de apuesta y/o las condiciones específicas de cada promoción, el importe del bono se transfiere a SALDO REAL, y entonces queda liberado y puede ser cobrado por el jugador.

Los bonos ofertados aparecen en la pantalla principal cuando el usuario está conectado.

**MIS BONOS.** - En el apartado MIS BONOS del enlace MI CUENTA figuran los bonos promocionales obtenidos por el jugador.

Los bonos de los jugadores son personales y no pueden transmitirse a otros jugadores o a terceros. No se permite la agrupación de jugadores para mutualizar sus ganancias, bonos o pérdidas.

**¡JUEGA, OBTÉN PUNTOS Y CONSIGUE TU BONO VIP!**

Por cada apuesta de 1.000 pesos que juegues en máquinas paga monedas y cada apuesta de 3.000 pesos en Ruleta o Black Jack, recibes 1 punto.

Cuando hayas obtenido suficientes puntos puedes canjearlos por un bono.

**LOS PUNTOS EN LAS APUESTAS DEPORTIVAS**

¡Cada vez que apuestas en cotizaciones elevadas, ganarás puntos!

Cotizaciones	Apuesta necesaria para ganar 1 punto en una simple	Apuesta necesaria para ganar 1 punto en una combinada
<= 1,80	\$1.000	\$400
Entre 1,81 y 3,00	\$700	\$300
Entre 3,01 y 7,50	\$300	\$200
>= 7,51	\$150	\$100

## **T&C CLUB DE FIDELIZACIÓN ZAMBA.CO**

El club de fidelización Zamba.co tiene como finalidad que aquellos clientes de la plataforma de juegos de suerte y azar [www.Zamba.co](http://www.Zamba.co) obtengan beneficios adicionales, como consecuencia de su alto grado de actividad dentro de la página, lo cual le permitirá la adquisición de puntos que podrán ser redimidos, por obsequios o bonos, conforme la oferta de premios promocionales que se pública en la misma plataforma, como recompensa a la fidelidad del Jugador.

El presente documento establece los términos y condiciones para la afiliación y permanencia en el club de fidelización Zamba.co; por favor léalo detenidamente antes de proceder con su aceptación.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

- a. La vinculación al club de fidelización Zamba.co es voluntaria y gratuita y se realiza a través de la plataforma.
- b. Podrá ser miembro cualquier persona natural, mayor de edad, nacional o extranjera; los extranjeros deberán presentar cédula de extranjería.
- c. Los afiliados al programa al club de fidelización Zamba.co, no requieren afiliarse al mismo, aplica de forma automática, pero sí deben estar registrados de manera libre, voluntaria y gratuita previamente en [www.Zamba.co](http://www.Zamba.co) para disfrutar de los beneficios del grupo y la redención de premios promocionales.
- d. Los puntos acumulados en la cuenta de cada jugador son de carácter individual e intransferible.
- e. Los puntos acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo, corresponden a puntos convertidos en monedas virtuales, por ende, está prohibida su venta, regalo o traspaso.
- f. Los premios promocionales ofrecidos en el catálogo no son negociables ni canjeables por dinero ni por beneficios diferentes a los contemplados en el catalogo.
- g. La entrega del premio promocional es personal e intransferible.
- h. Cada afiliado solo podrá tener una cuenta vigente para acceder al programa de acumulación de puntos.
- i. Los puntos sumados en el club de fidelización Zamba.co no son acumulables con otros planes promocionales o descuentos de la plataforma.
- j. Los regalos promocionales ofrecidos al jugador como parte del club de fidelización Zamba.co están sujetos a las siguientes reglas: El Jugador declara que ha sido informado de que los premios promocionales ofrecidos como parte del club de fidelización Zamba.co no son provistos por E TOTAL GAMING S.A.S. propietaria de la página web Zamba.co; estos obsequios se ofrecen al Jugador a través del club de fidelización Zamba.co como intermediario y se los proporciona directamente al Jugador el socio elegido por E TOTAL GAMING S.A.S. En consecuencia, el Jugador reconoce que E TOTAL GAMING S.A.S. no asume ninguna obligación por ese motivo y se compromete a abordar cualquier reclamo a dicho socio, de cualquier naturaleza, en relación con los premios promocionales ofrecidos. En particular, E TOTAL GAMING S.A.S. no asume ninguna responsabilidad por la disponibilidad de los obsequios; Bajo ninguna circunstancia E TOTAL GAMING S.A.S. puede ser considerado responsable si el socio, por cualquier motivo, no puede entregar el regalo ofrecido en el club

de fidelización Zamba.co. del mismo modo, E TOTAL GAMING S.A.S. se exime de cualquier responsabilidad por la conformidad de los obsequios proporcionados por este socio. E TOTAL GAMING S.A.S. no tendrá responsabilidad u obligación de garantía general o particular; así mismo, el jugador exime a E TOTAL GAMING S.A.S. de responsabilidad, en caso de que el socio no cumpla con los métodos de entrega que pueden establecerse en el contexto del club de fidelización Zamba.co.

- k. E TOTAL GAMING S.A.S. se reserva el derecho de cobrar al Jugador por el envío de regalos fuera de Bogotá.
- l. E TOTAL GAMING S.A.S. no adquiere compromisos con terceros o personas diferentes a los afiliados registrados en Zamba.co.
- m. En lo no estipulado en el presente documento, se aplicarán los términos y condiciones generales de Zamba.co, los cuales los jugadores leyeron y aceptaron al momento de hacer el registro en la plataforma, entendiendo que para el presente club se aplicaran las reglas del anexo No 2 de los términos y condiciones (Política De Bonos, Depósitos Y Reintegros).
- n. Como consecuencia de la inactividad dentro de la cuenta, los puntos obtenidos se irán perdiendo en un 0,7% semanalmente, lo cual puede generar que el jugador sea bajado de nivel.

### **OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

- a. Garantizar la exactitud de la información suministrada, cualquier dato erróneo o incompleto, será su responsabilidad.
- b. Mantener sus datos generales actualizados, ingresando a la página [www.efecty.com.co](http://www.efecty.com.co), o comunicándose con nuestras líneas de atención al cliente en el territorio nacional.
- c. Revisar las condiciones establecidas publicadas en la página web: [www.zamba.co](http://www.zamba.co) y/o cualquier otro medio de comunicación previsto por la compañía.
- d. Cumplir con lo establecido en el presente reglamento.

### **SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE LA AFILIACIÓN**

E TOTAL GAMING S.A.S, se reserva el derecho de suspender y/o cancelar la afiliación de cualquier miembro del club de fidelización Zamba.co., cuando incurra en alguna de las siguientes conductas:

- A. Haga uso de los servicios de la plataforma con la finalidad de cometer algún acto ilícito.
- B. Realice actos de suplantación a terceros.
- C. Realice cualquier acto que atente contra el buen nombre de la compañía.
- D. Incumplimiento a los términos y condiciones generales de la plataforma.

Cuando se presente alguna de las conductas anteriores se procederá a desafiliar al usuario del club de fidelización Zamba.co. de manera automática junto con la eliminación de los puntos acumulados.

## ACUMULACIÓN Y REDENCIÓN

### 1) Acumulación.

La acumulación de puntos dentro del club aplicará según el tipo de juego, conforme se relaciona a continuación:

- **MÁQUINAS TRAGAMONEDAS DE AZAR.** Por cada MIL PESOS MCTE (\$ 1.000) en apuestas que el jugador realice, acumulará Un (1) punto, el cual se verá reflejado dentro de su billetera.
- **BLACK JACK.** Por cada TRES MIL PESOS MCTE (\$ 3.000) en apuestas que el jugador realice, acumulará Un (1) punto, el cual se verá reflejado dentro de su billetera.
- **RULETA.** Por cada QUINCE MIL PESOS MCTE (\$ 15.000) en apuestas que el jugador realice, acumulará Un (1) punto, el cual se verá reflejado dentro de su billetera.

El número de puntos estará sujeto al valor de las apuestas realizadas.

Según la acumulación de puntos, el jugador hará parte de una categoría, dentro de las cuales esta:

- Azul
- Cobre
- Bronce
- Plata
- Oro
- Platino
- Diamante
- Diamante 1 estrella
- Diamante 2 estrella
- Diamante 3 estrella
- Diamante 4 estrella

La forma de clasificar a los clientes en las categorías descritas anteriormente, será conforme el número de puntos que se obtenga en la cuenta, conforme al siguiente cuadro:

ITEM	CATEGORÍA	PUNTOS	
		DE	A
1	Azul	0	9.999
2	Cobre	10.000	19.999
3	Bronce	20.000	39.999
4	Plata	40.000	79.999
5	Oro	80.000	199.999

6	Platino	200.000	499.999
7	Diamante	500.000	999.999
8	Diamante 1 estrella	1.000.000	2.999.999
9	Diamante 2 estrella	3.000.000	4.999.999
10	Diamante 3 estrella	5.000.000	9.999.999
11	Diamante 4 estrella	10.000.000	EN ADELANTE

El usuario podrá consultar su acumulado de puntos en su cuenta de Zamba.co. E TOTAL GAMING S.A.S. podrá revisar el saldo de puntos acumulados por cada afiliado en cualquier momento y en caso de evidenciar algún error o inexactitud, podrá realizar la respectiva corrección informando de ella al jugador.

## 2) Redención.

- La redención de los puntos será realizada directamente por el socio elegido por E TOTAL GAMING S.A.S., a través de una sección que estará habilitada en la web Zamba.co, teniendo este socio toda la responsabilidad dentro de este proceso.
- La solicitud de redención de puntos se debe realizar únicamente a través de la página web: [www.zamba.co](http://www.zamba.co). Los pasos para la afiliación se encuentran en la página web de Zamba.co.
- Los puntos acumulados podrán ser redimidos únicamente por los artículos que se encuentren en el catálogo y que estén vigentes en el momento de la solicitud.
- El afiliado debe contar con el número de puntos equivalentes al premio promocional solicitado.
- Una vez efectuada la redención de puntos, se procederá a debitar del saldo acumulado la cantidad de puntos correspondientes al premio promocional solicitado por el jugador.

### ENTREGA Y DESPACHO

- Una vez radicada la solicitud de redención de premios promocionales, el socio de E TOTAL GAMING S.A.S. contará con treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la radicación para entregar el premio promocional solicitado.
- El premio promocional solicitado será enviado a la dirección registrada por el jugador en la página web [www.zambaco.com](http://www.zambaco.com), en el momento de su registro o la suministrada en la última actualización de datos.

Al momento de la entrega del premio promocional, el afiliado deberá revisar el estado del mismo, en caso de encontrar alguna anomalía, imperfecto y/o deterioro en el artículo entregado, deberá realizar la respectiva reclamación directamente con el socio de E TOTAL GAMING S.A.S., de lo contrario, se entenderá la aceptación en perfectas condiciones del premio promocional y no se admitirán solicitudes de cambio o devolución.

### UTILIZACIÓN INDEBIDA DE LOS BONOS

Se considera abusivo el reintegro repetitivo por parte del jugador de los bonos ofrecidos al registrarse, primer depósito o en posteriores promociones, en caso de que el jugador proceda a dicho reintegro y después participe en los juegos únicamente con las promociones

ofrecidas por E TOTAL GAMING S.A.

En tal caso E TOTAL GAMING S.A. podrá calificar la conducta del usuario como abusiva, pudiendo incluso bloquear y/o cancelar la cuenta de usuario y toda transacción relacionada con la misma.

La calificación de jugador abusivo corresponde única y exclusivamente a E TOTAL GAMING S.A. y desde el momento en que E TOTAL GAMING S.A. declare a un usuario de «abusivo», dicho usuario ya no podrá beneficiarse de ningún bono promocional.

## **DEFINICIÓN DE UNA BONIFICACIÓN**

Las bonificaciones son sumas de dinero que se acreditarán a su cuenta de jugador bajo determinadas condiciones, y que pueden convertirse en dinero real mediante su uso en apuestas en juegos de azar, o en apuestas deportivas, de acuerdo con el factor de conversión que se indique (Ver: Definición de Playthrough en sección de Términos y Condiciones/Bonos promocionales).

Es importante recordar que estos bonos son personales e intransferibles, es decir que solo pertenecen a la cuenta del jugador a la cual se hayan cargado.

## **CONDICIONES PARA PODER RECIBIR BONIFICACIONES**

[www.zamba.co](http://www.zamba.co) ofrece bonificaciones para promover el sitio, los juegos, las apuestas o un acontecimiento asociado.

### **Para poder beneficiarse de una bonificación, el jugador debe:**

- Ser titular de una cuenta de jugador de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) validada.
- No hacer un «uso abusivo de las bonificaciones» (véase abuso de utilización).
- Aceptar las condiciones generales de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) y las reglas propias de las bonificaciones en curso. Al momento de la apertura de cuenta.
- Mantener sus datos personales correctos y actualizados.

Se bloqueará la cuenta y se anularán las bonificaciones de un jugador que no respete las condiciones anteriormente mencionadas.

Hay varios tipos de bonificaciones, cuyas reglas estarán disponibles en el sitio en el momento de la emisión de los mismos.

La bonificación más común es la bonificación por depósito, que permite al jugador recibir, como complemento a su depósito de dinero real, un porcentaje del mismo en forma de dinero de bonificación, limitado a un monto máximo determinado.

## **Cómo Rechazar una Bonificación**

El jugador puede renunciar a recibir bonificaciones desmarcando la casilla «Me gustaría

recibir bonos» en la página «Mi dinero > Configuraciones> Bonos».

### **Orden de Disponibilidad del Dinero de Bonificación**

Al realizar una apuesta en un juego o una apuesta deportiva, el dinero real disponible en la cuenta del jugador se juega antes que el dinero de bonificación.

### **Beneficios Generados con Dinero de Bonificación**

Cuando la cuenta de un jugador tiene dinero de bono, todas las ganancias recibidas mientras juega serán convertidas en dinero de bono. El dinero de bono se convertirá en dinero real cuando se cumpla el “Playthrough”.

### **Conversión del Dinero de Bonificación en Dinero Real**

El dinero de bonificación (bonificación inicial y beneficios obtenidos en dinero de bonificación) se convierte en dinero real cuando se alcanza el playthrough del conjunto de las bonificaciones iniciales activas en la cuenta del jugador.

El playthrough, expresado en forma numérica, es el número de veces que el jugador debe jugar o apostar el importe de las bonificaciones recibidas activas en su cuenta de jugador antes de poder transformar el dinero de bonificación disponible en su cuenta, y en consecuencia poder retirarlo.

El valor del playthrough que debe alcanzarse depende del tipo de apuesta realizada o del tipo de juego jugado.

Bonificación - Playthrough		
Tipo de juego/apuesta	Playthrough	Coefficiente
Apuesta con cuotas superiores a 1,60	30	100%
Máquinas tragaperras	30	100%
Ruleta	90	33%
blackjack	30	100%

Si la cuenta del jugador tiene menos de \$5.000 COP de dinero de bonificación, el dinero de bonificación se convertirá en dinero real en el siguiente juego o apuesta realizada.

### ¿Qué Ocurre con el Dinero de Bonificación en Caso de Petición de Retiro?

El Jugador es libre de retirar en cualquier momento el dinero en efectivo acreditado en su cuenta. Cualquier retiro de dinero en efectivo, sin embargo, causa la cancelación de los bonos para los cuales el Jugador no ha alcanzado el Playthrough. Esto se le notificará a el jugador por medio de un aviso emergente en el momento del retiro.

### Limitación de Uso de las Bonificaciones

Las bonificaciones de los jugadores son personales y no pueden transferirse a ningún otro jugador o tercero. No se permite compartir bonificaciones entre jugadores.

[www.zamba.co](http://www.zamba.co) podrá a su entera discreción, modificar las condiciones de cada bonificación y retirar en todo momento, y sin justificación, una bonificación, una promoción o una oferta especial.

### Abuso en la Utilización de las Bonificaciones

[www.zamba.co](http://www.zamba.co) podrá rechazar cualquier retiro de efectivo y/o anular todas las ganancias si se constata que el jugador recurre a prácticas contrarias al presente Reglamento de bonificaciones. El «juego irregular o abuso en el uso de bonificaciones» cuando:

- Un jugador retira el dinero que ha aportado para obtener una bonificación con el fin de jugar únicamente con los créditos ofrecidos como bonificación por [www.zamba.co](http://www.zamba.co)



- Un jugador realiza un depósito con el único propósito de reclamar una bonificación sin tener intención de jugar.
- Un jugador utiliza de forma abusiva y repetida bonificaciones o promociones ofrecidas por [www.zamba.co](http://www.zamba.co) (o promociones de alguno de sus socios) depositando únicamente un importe mínimo con el fin de poder jugar con las bonificaciones.
- Se crean varias cuentas de juego con el propósito de beneficiarse varias veces de las mismas ofertas promocionales.
- Se creen o utilicen varias cuentas desde un mismo ordenador o dirección IP con el propósito de beneficiarse varias veces de las mismas ofertas promocionales.

Esta lista no es exhaustiva.

A partir del momento en que [www.zamba.co](http://www.zamba.co) declare que un determinado jugador «hace un uso abusivo de las bonificaciones», este jugador ya no podrá beneficiarse de ninguna bonificación promocional.

**LE ROGAMOS IMPRIMA ESTE DOCUMENTO Y DE LA POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONSERVE UNA COPIA DEL MISMO EN PAPEL.**

## ANEXO II

### REGLAS PARA LAS APUESTAS

#### II.1. Generalidades

La participación en los juegos se efectúa exclusivamente a distancia a través del Sitio, el nombre de usuario y la contraseña del Jugador.

Puede accederse al Sitio a través de cualquier material informático, en particular un ordenador, teléfono móvil o cualquier otro soporte que permita una conexión a la red Internet (Smartphones, Iphones, Ipod touch, consolas de juegos, SmartTV, etc.). Algunos juegos pueden requerir la descarga de un software específico del juego.

Para poder conectarse a los Sitios, el Jugador reconoce y acepta que debe disponer de equipos materiales y software, así como de una conexión a Internet, compatibles con las condiciones de prestación de servicios de los juegos propuestas por los Sitios. A estos efectos, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) recomienda disponer del software Acrobat Flash Player, así como de los siguientes elementos:

#### **Material y sistema operativo:**

PC: Windows XP y ulteriores

MacIntosh: Mac OS X y ulterior **Software**

#### **de navegación:**

IE 8 y ulterior con Javascript activado

Firefox 5.0 y ulterior con Javascript activado

**Tipo de conexión:** como mínimo ADSL 512.

Si el Jugador no dispone de esta configuración mínima, corre el riesgo de no poder beneficiarse de los Servicios propuestos en línea por [www.zamba.co](http://www.zamba.co)

El Jugador deberá asegurarse además de que los enlaces a través de los cuales participa en los Juegos o apuestas de [www.zamba.co](http://www.zamba.co) le llevan efectivamente a los Sitios de [www.zamba.co](http://www.zamba.co)

#### II.2. Juegos

La participación en un juego se realiza a través de la apuesta de una determinada suma, igual a una de las apuestas propuestas. Las apuestas y ganancias posibles pueden

consultarse en el reglamento del juego. El Jugador puede elegir libremente las apuestas para cada partida. Cualquier apuesta se carga inmediatamente en la Cuenta del Jugador.

Si la Cuenta del Jugador no dispone de una provisión suficiente para la apuesta elegida, el Jugador no podrá participar en el juego deseado.

Tras la finalización de una partida, se informa inmediatamente al Jugador del resultado; el eventual beneficio se abonará en su Cuenta de Jugador. En caso de que se interrumpa una partida antes del final por una razón imputable al Jugador, este pierde la posibilidad de ganar. En caso de que se interrumpa una partida antes del final por un problema técnico, el Jugador deberá ponerse en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente. Tras analizar el desarrollo del juego y el problema técnico, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) elaborará un informe técnico teniendo en cuenta el reglamento del juego aplicable. El informe técnico sobre el desarrollo de esta partida constituirá la única prueba para estimar la pérdida o ganancia y no será susceptible de debate alguno.

En caso de que el desarrollo de uno o varios partidos no se adecue al reglamento del juego o a las presentes condiciones por cualquier motivo, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva el derecho de corregir el resultado de estos partidos para que se adecue al desarrollo del juego normal. [www.zamba.co](http://www.zamba.co) puede rectificar igualmente las eventuales ganancias o pérdidas del jugador durante un partido erróneo sin aviso previo comunicado al jugador. El informe técnico sobre el desarrollo del partido erróneo constituirá la única prueba para calcular la pérdida o ganancia (rectificada) y no será susceptible de debate alguno.

**Las reglas relativas a los Juegos propuestos por [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se someten a las condiciones particulares de uso que pueden consultarse en cada uno de los juegos.**

## II.3. Apuestas

### II.3.1. Definiciones

«Una apuesta» es la elección de una posibilidad de desenlace entre varias soluciones posibles de un evento. Las apuestas «reales» son apuestas relativas a eventos deportivos u otros que se aceptan en las oficinas de apuestas, por corredores, en nuestro sitio, etc. Las apuestas «virtuales» son apuestas explotadas a través de instrumentos de la sociedad de la información. Se trata en realidad de hechos virtuales asimilados a juegos de azar en línea y en las que se participa a través de un ordenador, una tableta, etc.

«Un ticket» es el «cupón» que contiene la información registrada por el jugador. Contiene una o varias apuestas.

«Ticket Simple» designa un ticket que contiene una sola apuesta. Si la apuesta elegida por el jugador es correcta, el ticket será igualmente correcto. La ganancia de un ticket «Simple» se calcula multiplicando la apuesta por el valor vinculado a la apuesta elegida.

«Ticket Combinado» es un ticket que contiene de dos a ocho apuestas diferentes que deberán ser todas correctas para que el ticket sea correcto. Si una sola apuesta es incorrecta, el conjunto del ticket «Combinado» será incorrecto. La noción de «Combinación» interviene en el cálculo del valor global del ticket y, por lo tanto, de su ganancia potencial. Esta se calcula multiplicando la apuesta por el resultado de los diferentes valores del ticket.

A título de ejemplo: Un Jugador apuesta 5 € a que el Standard bate al Anderlecht (valor = 1,5) Y el Brujas vence al Liverpool (valor = 2), el valor final es  $1,5 \times 2 = 3$  y la ganancia total de 15 € ( $5 \text{ €} \times 1,5 \times 2$ ) si el Standard y el Brujas ganan.

Si el Anderlecht gana y el Brujas empata, se pierde la apuesta.

Si se anula una de las apuestas del ticket combinado, la ganancia se calcula entonces sobre la base de las apuestas restantes si estas resultan todas vencedoras.

Ejemplo: El Jugador apuesta 5 € a que el Standard vence al Anderlecht (valor = 1,5) Y el Brujas vence al Liverpool (valor = 2) Y el París vence al Toulouse (valor = 2,5).

El valor final es  $1,5 \times 2 \times 2,5 = 7,5$  y la ganancia total de 37,5 € ( $5 \text{ €} \times 1,5 \times 2 \times 2,5$ ) si ganan el Standard, el Brujas y el París. Si el partido del Standard se aplaza más allá de 48 horas, la apuesta solo es válida respecto a los partidos del Brujas y el París. Por consiguiente, el valor final es de  $2 \times 2,5 = 5$  y la ganancia total de 25 € ( $5 \text{ €} \times 2 \times 2,5$ ) si ganan el Brujas y el París.

«Ticket Sistema» es un ticket especial que contiene una selección de tres a ocho apuestas diferentes.

Es el ticket más «completo» que existe. Efectivamente, en un ticket «Sistema», puede acumularse el equivalente de numerosos tickets a partir de la selección realizada. Pueden hacerse apuestas de manera combinada y parcialmente combinada.

-Con tres apuestas en el ticket, puede hacerse 1 ticket «combinado» de las tres apuestas, y tres tickets «combinados parciales dobles» (dicho de otra forma, tres tickets o las tres apuestas son combinados 2 por 2).

-Con cuatro apuestas en el ticket, puede hacerse un ticket «combinado» de las cuatro apuestas, seis tickets «combinados parciales dobles» (dicho de otra forma, seis tickets o las cuatro apuestas son combinadas 2 por 2) y cuatro tickets «combinados parciales triples» (dicho de otra forma, cuatro tickets o las cuatro apuestas son combinadas 3 por 3).

-Etc.

Atención. Respecto a cada línea (dobles, triples...), la apuesta se multiplica por el número de resultados posibles. Por ejemplo, si existen seis apuestas en un ticket, y el jugador decide apostar por una línea «Cuádruple», la apuesta se multiplicará por quince (porque es posible hacer quince combinaciones de cuatro apuestas a partir de una selección de seis apuestas).

«Tickets Sistemas Especiales». En la sección «Sistema», se ofrece la posibilidad de apostar por sistemas especiales, que son conjuntos de combinaciones predefinidas, con una apuesta equivalente para cada una. A continuación, las definiciones exactas.

Apuesta	Tipo	Dobles	Triplés	Cuádruples	Quíntuples	Séxtuples	Séptuples	Óctuples	Total
3	Trixie	3	1						4
4	Yankee	6	4	1					11
5	Canadian	10	10	5	1				26
6	Heinz	15	20	15	6	1			57
7	Super Heinz	21	35	35	21	7	1		120
8	Goliath	28	56	70	56	18	8	1	247

-Así, respecto a una selección de tres apuestas, se ofrece la posibilidad de apostar en una sola vez por cuatro combinaciones diferentes (Trixie).

-Respecto a una selección de cuatro apuestas, se brinda la posibilidad de seleccionar el «Yankee», que cubre once combinaciones diferentes.

-Etc.

«Trixie»: Sistema formado a partir de una selección de tres apuestas que comprende tres combinaciones dobles y una combinación triple (cuatro apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

«Yankee»: Sistema formado a partir de una selección de cuatro apuestas que comprende seis combinaciones dobles, cuatro combinaciones triples y una combinación cuádruple (once apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

«Canadian»: Sistema formado a partir de una selección de cinco apuestas que comprende diez combinaciones dobles, diez combinaciones triples, cinco combinaciones cuádruples y una combinación quíntuple (veintiséis apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

«Heinz»: Sistema formado a partir de una selección de seis apuestas que comprende quince combinaciones dobles, veinte combinaciones triples, quince combinaciones cuádruples, seis combinaciones quíntuples y una combinación séxtuple (cincuenta y siete apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

«Super Heinz»: Sistema formado a partir de una selección de siete apuestas que comprende veintiuna combinaciones dobles, treinta y cinco combinaciones triples, treinta y cinco combinaciones cuádruples, veintiuna combinaciones quíntuples, siete combinaciones séxtuples y una combinación séptuple (ciento veinte apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

«Goliath»: Sistema formado a partir de una selección de ocho apuestas que comprende veintiocho combinaciones dobles, cincuenta y seis combinaciones triples, setenta combinaciones cuádruples, cincuenta y seis combinaciones quíntuples, veintiocho combinaciones séxtuples, ocho combinaciones séptuples y una combinación óctuple (doscientas cuarenta y siete apuestas en total). Para obtener ganancias, deben ser correctas al menos dos apuestas. El importe exacto de la ganancia depende del número de apuestas correctas.

### II.3.2. Registro de un ticket

El registro de un ticket se realiza a través de la apuesta de una suma determinada a discreción del jugador, y la validación de dicho ticket. La apuesta total del ticket se carga inmediatamente en la Cuenta del Jugador.

Si la Cuenta del Jugador no dispone de una provisión suficiente para la apuesta elegida, el Jugador no podrá registrar el ticket deseado.

Una vez aceptado un ticket, este no podrá anularse. El Jugador deberá comprobar que la información relativa a las apuestas realizadas es exacta.

El jugador es el único responsable del control del ticket.

Se considera que el jugador aprueba y acepta tácitamente los datos presentes en el ticket, salvo si solicita su anulación. Esta presunción es irrefragable desde que deja de ser posible la impugnación de los datos del ticket.

El Peso Colombiano es la única divisa aceptada para la realización de apuestas en [www.zamba.co](http://www.zamba.co).

Todas las selecciones de apuestas están sujetas a límites impuestos previamente y definidos únicamente a discreción de [www.zamba.co](http://www.zamba.co).

Los jugadores están obligados a realizar sus apuestas a título individual.

La ganancia posible se determina a través de la apuesta así como el valor propuesto y puede consultarse inmediatamente. Tras la realización de la apuesta, se informará al Jugador del resultado con la mayor brevedad posible; la ganancia eventual se abonará en su Cuenta de Jugador.

En caso de que se demuestre que un resultado es erróneo y se haya comunicado una eventual ganancia al Jugador, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva el derecho a realizar las correcciones necesarias sin aviso previo. [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva el derecho de restringir el importe de la apuesta individual o colectiva por apuesta y/o por día y/o por mes.

### II.3.3. Corrección de errores

Todos los valores están sujetos a variaciones y se convierten en definitivos en el momento de la realización de la apuesta. No obstante, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva al derecho de corregir en cualquier momento los errores manifiestos en la introducción de los datos de las apuestas recogida o de anular las apuestas realizadas sobre la base de valores objeto de error manifiesto.

No podrá considerarse responsable a [www.zamba.co](http://www.zamba.co) de cualquier error manifiesto de visualización relativo a los valores, los resultados o cualesquiera otras informaciones, y ningún Jugador podrá reclamar indemnización alguna como consecuencia de dicho error.

### II.3.4. Limitación de las apuestas

El importe de las apuestas máximas y mínimas autorizado respecto a las apuestas deportivas se define por el corredor, que se reserva el derecho de modificarlo sin preaviso. Por otra parte, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva igualmente el derecho de imponer limitaciones específicas en cualquier momento en determinadas cuentas de jugadores o con relación a determinados eventos.

Si un Jugador realiza una o varias apuestas cuyas ganancias potenciales totales superen el límite de ganancias fijado, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) podrá reducir de pleno derecho el importe de la apuesta en la medida necesaria para respetar los límites de las ganancias en cualquier momento, incluso tras la promulgación del resultado.

#### II.3.5. Apuestas realizadas con retraso

Si, por cualquier razón, se realiza una apuesta tras el comienzo de la competición, esta será declarada inválida (esta disposición no afecta a las apuestas en directo) y se reembolsará. Esto se aplica igualmente a las apuestas en competiciones cuyo resultado se conozca en el momento de la realización de la apuesta.

Cualquier impugnación por parte de un Jugador con relación al momento preciso de comienzo de la competición deberá basarse en información oficial procedente de los organizadores de la competición que confirme la hora exacta de comienzo. Si el jugador no puede facilitar dichos documentos o información de los organizadores de la competición, la hora de comienzo registrada por [www.zamba.co](http://www.zamba.co) dará fe y se considerará la única válida para las apuestas registradas para esta competición.

#### II.3.6. «Return»

Si se anuncia un «return» con relación a una apuesta, esto significa que se gana la apuesta con un coeficiente de «1». En caso de «apuesta simple», esto implica que el Jugador recuperará el importe de su apuesta. Con relación a las «apuestas combinadas» o las «apuestas sistemas», el coeficiente total se modificará teniendo en cuenta el «Return» que afecte a una de las competiciones.

#### II.3.7. Suspensión de un evento

Un evento se considerará suspendido en caso de interrupción aunque no se haya alcanzado la duración mínima de juego respecto a la competición a la que corresponde. En caso de suspensión definitiva del evento, este se considerará anulado y se reembolsarán las apuestas.

#### II.3.8. Modificaciones del comienzo de un evento

En caso de modificación de la hora de comienzo de un evento, el conjunto de las apuestas relativas a este evento será reembolsado salvo disposición en contrario en el reglamento de deportes.

#### II.3.9. Modificaciones del lugar de un evento



En los casos en que un evento se traslade a un terreno considerado «terreno neutro», las apuestas siguen siendo válidas y los valores no se modifican. Las apuestas se reembolsarán en los casos en que el lugar de juego pase a ser el del equipo que se considera desplazado.

En los eventos en los que los equipos competidores procedan de la misma ciudad y se trasladen a otro terreno de la misma ciudad, las apuestas siguen siendo válidas. Respecto a los eventos internacionales, las apuestas solo se reembolsarán cuando el lugar de juego sea el del equipo que se considera desplazado.

### II.3.10. Resultados de las apuestas

[www.zamba.co](http://www.zamba.co) validará los resultados de un evento sobre la base de los resultados oficiales fallados al final de la competición. El cálculo de las apuestas se basará en los resultados publicados en el Sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co) en la sección «Resultados» o «Results». [www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva no obstante el derecho de determinar el resultado final en caso de discrepancias de resultados procedentes de diversas fuentes oficiales o en caso de error manifiesto.

Cualquier reclamación relativa a la exactitud de los resultados presentados en el sitio [www.zamba.co](http://www.zamba.co) deberá basarse en los resultados oficiales (en particular en los resultados presentados en los sitios de los organismos oficiales responsables del evento) con exclusión de cualquier otra fuente de información.

Los resultados de las apuestas se decidirán en particular sobre la base de la información obtenida en los siguientes sitios oficiales:

[www.uefa.com](http://www.uefa.com) – Champions League, Copa de la UEFA, partidos seleccionados y Campeonato de Europa (fútbol) [www.fifa.com](http://www.fifa.com) – Copa Confederaciones, partidos seleccionados y Campeonato del Mundo (fútbol) [www.beto.gr](http://www.beto.gr) – Fútbol Grecia [www.bundesliga.at](http://www.bundesliga.at) – Fútbol Austria [www.turkish-soccer.com](http://www.turkish-soccer.com) – Fútbol Turquía [www.rfpl.org](http://www.rfpl.org) – Fútbol Rusia [www.premierleague.com](http://www.premierleague.com) – Fútbol Inglaterra [www.sportinglife.com](http://www.sportinglife.com) – Fútbol Inglaterra [www.gazzetta.it](http://www.gazzetta.it) – Fútbol Italia [www.bundesliga.de](http://www.bundesliga.de) – Fútbol Alemania [www.marca.com](http://www.marca.com) – Fútbol España [www.lfp.es](http://www.lfp.es) – Fútbol España [www.lfp.fr](http://www.lfp.fr) – Fútbol Francia [www.mlsnet.com](http://www.mlsnet.com) – Fútbol EE.UU. [www.goalzz.com](http://www.goalzz.com) – Fútbol [www.nfl.com](http://www.nfl.com) – Fútbol americano [www.basket.ru](http://www.basket.ru) – Baloncesto Rusia [www.nba.com](http://www.nba.com) – Baloncesto (NBA) [www.euroleague.com](http://www.euroleague.com) – Liga Europea de Baloncesto [www.ulebcup.com](http://www.ulebcup.com) – Baloncesto (ULEB) [www.nhl.com](http://www.nhl.com) – Hockey NHL [www.fhr.ru](http://www.fhr.ru) – Hockey Rusia [www.rusbandy.ru](http://www.rusbandy.ru) – Bandy Rusia [www.atptennis.com](http://www.atptennis.com) – Tenis ATP [www.wtatour.com](http://www.wtatour.com) – Tenis WTA [www.mlb.com](http://www.mlb.com) – Beisbol [www.eurohandball.com](http://www.eurohandball.com) – Balonmano [www.fide.com](http://www.fide.com) – Ajedrez [www.volley.ru](http://www.volley.ru) – Voleibol Russia.

En su caso, pueden emplearse otras fuentes de información para determinar los resultados. En algunos casos excepcionales, [www.zamba.co](http://www.zamba.co) o el organizador de la apuesta se reserva el derecho de basarse en una imagen de video para determinar el resultado final.

En caso de eventos en directo, los resultados que dan fe son los inmediatamente anunciados

al final del evento/competición. Cualquier modificación ulterior de estos resultados no se tendrá en cuenta para determinar las apuestas ganadoras.

En los casos en que se declare ganador a más de un equipo o más de un jugador en una competición, el coeficiente de ganancias se divide entre el número de ganadores (este coeficiente no puede ser inferior a 1).

En caso de suspensión de un evento/torneo, esta suspensión no afectará a las apuestas realizadas con relación a una parte del evento/torneo (como las apuestas relativas al jugador que marcará el siguiente gol o ganará la siguiente parte del partido) a partir del momento en que los resultados de estas apuestas sean ya conocidos y las apuestas asociadas se consideren terminadas.

En el caso de que un partido se considere definitivamente no terminado, todas las apuestas realizadas con relación al partido se anularán y reembolsarán salvo disposición en contrario, incluyendo en los casos en los que los resultados se consideren definitivos tras la interrupción.

Salvo disposición en contrario en el reglamento de deportes, el resultado anunciado el día de un partido es en principio el que se tendrá en consideración para determinar las apuestas ganadoras. No se tendrá en cuenta ninguna modificación ulterior del resultado por las autoridades oficiales o disciplinarias para la determinación del ganador de las apuestas.

#### II.3.11. Colusión y connivencia

Los jugadores deben efectuar sus apuestas a título individual. Si uno o varios jugadores intentan realizar la misma apuesta en varias ocasiones, los importes apostados son susceptibles de anulación. Queda estrictamente prohibida cualquier tentativa de colusión o intención de participar directa o indirectamente en actividades de colusión relativas a una apuesta o de apostar en connivencia. Podemos detectar las apuestas en colusión y [www.zamba.co](http://www.zamba.co) puede invalidarlas en cualquier momento, incluso después del evento.

#### II.3.11. Fraude en una competición

En caso de sospecha de fraude, amañamiento de partidos o cualesquiera otras irregularidades que puedan poner en peligro la honestidad de un evento deportivo o una apuesta, el evento en cuestión se suspenderá de la lista de eventos y cesará la validación de apuestas relativas a este evento. Las apuestas podrán anularse y reembolsarse.

#### II.3.12. Ausencia de participación en una competición

Salvo disposición en contrario indicada en el reglamento de deportes, si un participante (deportista) no puede participar en un evento por cualquier razón, la apuesta realizada por el mismo con relación a este evento se considerará válida y la apuesta del jugador perdida.

No obstante, una apuesta se anulará y reembolsará en los siguientes casos:

- anulación el evento/torneo;
- invalidación del evento/torneo;
- modificación del lugar del evento; - suspensión del evento/torneo.

Respecto a las apuestas del tipo «quién será el mayor», la determinación de la apuesta ganadora necesita un resultado con dos datos. Si uno de los participantes rechaza participar en la competición/torneo, se reembolsará la apuesta.

#### II.3.13. Anulación de una apuesta

[www.zamba.co](http://www.zamba.co) se reserva el derecho, a su discreción, de declarar una apuesta nula total o parcialmente, en particular en las siguientes situaciones:

- las apuestas han sido ofrecidas y/o aceptadas a causa de un error;
- en caso de error de software o fallo demostrado o que puede demostrarse por parte del organizador de la apuesta y/o [www.zamba.co](http://www.zamba.co) ;
- en caso de resultado afectado por acciones criminales directa o indirectamente;
- en caso de anuncio público realizado con relación a una apuesta y que altere los valores de manera significativa o en caso de anuncio público de los resultados durante el periodo de validación de las apuestas;
- en caso de apuestas de influencia en la que un titular de cuenta o partes que actúen junto con un titular de cuenta pueden influir en el resultado de un encuentro o un evento directa o indirectamente.

Además, si se cancela o aplaza un evento, las apuestas se mantienen eventualmente durante un cierto plazo a partir de la hora inicialmente prevista para el comienzo del evento conforme al reglamento de deportes en el marco del cual se ha realizado la apuesta.

#### II.3.14. Reglamento de deportes

Cualquier información o regla complementaria con relación a las apuestas realizadas en un tipo de deporte determinado se indicará en el reglamento de deportes que se encuentra [AQUÍ](#).

En caso de contradicción entre las presentes disposiciones generales relativas a las apuestas y el reglamento de deportes, prevalecerán las disposiciones de este último.

#### II.3.15. Apuestas particulares

En caso de apuestas en «número par / número impar», con independencia de los deportes o

lo que esté en juego (como el número de goles / cartas jugadas/ faltas, etc.) si el resultado es «0», el resultado de la apuesta se considera «número par».

Todas las apuestas relativas al número de medallas concedidas en una competición se calculan según al cuadro oficial de medallas al final de la competición. Cualquier modificación realizada posteriormente por las autoridades responsables de la competición no será tenida en cuenta.

Todas las medallas conseguidas por los miembros de un equipo de un país en competiciones se contabilizan una única vez con independencia del número de deportistas o jugadores que compongan el equipo.

**Las reglas relativas a las apuestas propuestas por el colaborador Betconstruct están sujetas a las condiciones particulares de uso que puede consultar [AQUÍ](#).**