



---

# F.E.J.A.R.

## FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE JUGADORES DE AZAR REHABILITADOS

---

### 1. Enlaces e información:

La página inicial (y el resto de páginas) de los sitios web del operador debe contener un enlace claro (del mismo tamaño la letra que el logo de Juego Seguro) al sitio web de al menos una organización preparada para atender a jugadores con problemas, así como una página de juego responsable que contenga lo siguiente:

- Una breve declaración del compromiso del operador con el juego responsable.
- Una advertencia de que el juego puede resultar perjudicial.
- Consejos sobre juego responsable y cuando sea posible un enlace a fuentes de ayuda, incluyendo teléfonos de asistencia.
- Un proceso simple y aceptado de autovaloración para determinar el potencial de riesgo.
- Una lista de las medidas de protección del cliente disponibles en el sitio y detalles de cómo acceder a estas medidas.
- No deberá incluirse material promocional en esta página.

2. Los sitios web con juegos gratuitos deben proporcionar enlaces a las mismas restricciones de edad, juego responsable e información de protección al cliente que los sitios con juegos de dinero real, aunque no necesitarán estar sujetos al mismo proceso de verificación.

3. Los operadores deberán ofrecer a sus clientes un período de enfriamiento de la actividad de juego y se harán los esfuerzos necesarios para evitar acciones de marketing con aquellos clientes en período de enfriamiento.

4. En cuanto el cliente haya seleccionado la opción de autoexclusión, se requerirá lo siguiente:

- La cuenta deberá bloquearse y se abonarán todos los fondos existentes en la cuenta, sujeto a las comprobaciones y verificaciones necesarias.
- Se realizarán todos los esfuerzos razonables para evitar hacer campañas de marketing con estos clientes.



---

# F.E.J.A.R.

## FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE JUGADORES DE AZAR REHABILITADOS

---

- El cliente deberá recibir información de contacto con una organización preparada para atender a jugadores con problemas y se le recomendará que contacte con dicha organización.
5. Los empleados del servicio al cliente deberán recibir formación sobre aspectos de juego problemático y asegurarán el trato rápido y eficiente de la correspondencia relacionadas con la autoexclusión y el enfriado. Siempre que sea necesario se organizarán cursos de reciclado para el personal.
  6. Deberá nombrarse a un empleado de la alta dirección por cada operador para asumir las responsabilidades de la implementación y monitorización de las prácticas de juego responsable,
  7. La página principal de los sitios web del operador debe mostrar de forma destacada una restricción de edad según lo establezca la autoridad legal, que enlace hacia un mensaje claro sobre el juego por parte de menores de edad.
  8. La página sobre juego responsable del operador debe ofrecer un enlace a un programa reconocido de filtrado que ayude a clientes/padres a prevenir que los
  9. Los operadores deberán trabajar con proveedores reconocidos de servicios de verificación para mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de verificación disponibles.
  10. Los operadores deberán tener una política claramente documentada aplicable en los casos en que se identifique la presencia de un menor de edad.
  11. Los operadores deberán bloquear de inmediato la cuenta de una persona menor de edad o de una persona sospechosa de ser menor de edad que haya accedido a sus servicios.
  12. El operador deberá disponer de un sistema adecuado para devolver el valor de todos los depósitos realizados si una persona fuera identificada como menor de edad después del registro.
  13. El operador deberá esforzarse al máximo en evitar que se emita publicidad en medios destinados a menores de edad, y no deberá incluir a ningún menor en el diseño de cualquier publicidad o material promocional de los juegos.
  14. Deberá proporcionarse formación a todos los empleados involucrados en el proceso de verificación de edad del operador, incluyendo formación sobre el procedimiento que se debe seguir en el caso de que hiciera falta una verificación adicional.



---

# F.E.J.A.R.

## FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE JUGADORES DE AZAR REHABILITADOS

---

15. El porcentaje de pagos teórico-estadístico para un juego en particular no será inferior al aplicado en el juego equivalente en el modo de juego gratuito.
16. La publicidad no deberá atraer a menores de edad al juego y no se presentará en medios de comunicación claramente destinados a menores de edad.
17. No deberá animarse a los clientes a que intenten recuperar sus pérdidas ni a reinvertir sus ganancias, y en ningún momento se sugerirá que el juego es una forma de solucionar problemas económicos.
18. La publicidad y el contenido promocional deberán estar dentro del espíritu de juego responsable.
19. Los correos electrónicos, SMS y anuncios de bonos deberán contener un sistema de cancelación de suscripción o de baja.
20. Deberá disponerse de una tercera parte independiente para mediación o resolución de desacuerdos.
21. Dicha tercera parte deberá mantener registros de toda la correspondencia de un cliente relacionada con una reclamación o desacuerdo durante un período de tiempo adecuado.
22. Los sitios web de los operadores deberán mostrar el nombre del operador y la dirección de su domicilio social.
23. Todos los clientes deberán ser verificados mediante el uso de un identificador de usuario emparejado con una contraseña o por cualquier otro medio que proporcione la misma o incluso una mayor seguridad (por ejemplo, certificados digitales), antes de permitirles participar en actividades de juego.
24. Todos los usuarios del sistema deberán tener su identidad verificada mediante un identificador de usuario emparejado con una contraseña o por cualquier otro medio que proporcione la misma o incluso una mayor seguridad antes de permitirles acceder al sistema. Todas las acciones del usuario en el sistema deberán quedar registradas.