Abrir y mantener una cuenta

La marca ChillBet es propiedad y está gestionada por Netabet, una sociedad limitada constituida en Mexico con el número de sociedad NET200122TS7, con domicilio social en 506 Mariano Escobedo, piso 28-C, Nuevo Leon, Monterrey, Mexico. Netabet es titular de una Licencia de Servicios de Juego emitido por la Dirección General de Juegos y Sorteos de Secretaría de Gobernación (SEGOB). En virtud de esta licencia, Netabet oferece juegos de casino y juegos de casino en vivo, así como otros juegos de entretenimiento. SEGOB es el organismo regulador responsable de supervisar las operaciones de Netabet en https://chillbet.mx (en adelante, el "Sitio" o el "Sitio web").

- Netabet» en adelante — «ChillBet», «Nosotros», «Nos» o «Nuestro»;
- Usuario en lo sucesivo: «Usuario», «Usted» o «Su»;
- Juntos: «las Partes».

Si no se encuentra bajo las restricciones indicadas en Términos y Condiciones, y acepta las reglas de nuestro Sitio Web, puede proceder a abrir una cuenta.

1.1. Debe registrar una cuenta en nuestro Sitio en persona, siguiendo las instrucciones paso a paso proporcionadas por el Sitio. Se le pedirá que proporcione un conjunto completo de documentos de Conozca a su cliente (KYC), incluida su foto con su identificación y una fuente de fondos para financiar su cuenta que exceda los USD 10,000 (o moneda equivalente).

1.2. Al registrarse para obtener una cuenta o a petición del sitio web, Usted acepta: proporcionar información verdadera, precisa, actual y completa sobre Usted. Si se realizan cambios, Usted acepta actualizar esta información.

1.3. Usted es el único responsable de cualquier uso no autorizado de su cuenta por parte de terceros en caso de pérdida de su contraseña y otra información para iniciar sesión en su cuenta, su divulgación de esta información, almacenamiento inadecuado de dicha información, fuga accidental de la información anterior, piratería de su cuenta y, en otros casos. Le aconsejamos que tome todas las medidas posibles para mantener la confidencialidad de su seudónimo / nombre de usuario / nombre de usuario y / o contraseña y / o contraseña. Si observa un uso no autorizado de su cuenta, notifíquenos de inmediato.

1.4. Si alguna persona obtiene acceso fraudulento a una cuenta, cancelaremos inmediatamente su membresía y tomaremos todas las medidas necesarias y apropiadas de acuerdo con este Acuerdo y las leyes y regulaciones aplicables. No somos responsables del acceso y uso fraudulento de una cuenta de usuario.

1.5. Si sus acciones se consideran fraude intencional, podemos confiscar todos los fondos en su cuenta y cerrar su cuenta por la fuerza.

1.6. Solo se le permite tener una cuenta. Cualquier cuenta duplicada está prohibida y debe informarnos inmediatamente si ha registrado una cuenta duplicada. Todas las transacciones realizadas desde cualquier cuenta duplicada se

considerarán inválidas. Todos los premios y ganancias de cuentas duplicadas serán cancelados, y todas sus cuentas serán cerradas por la fuerza.

1.7. Si desea abrir una nueva cuenta, debe ponerse en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente. Después de abrir una nueva cuenta, bajo nuestro control, la antigua se cerrará, sus fondos depositados y ganancias se transferirán correctamente.

1.8. Si tiene conocimiento de posibles errores en el software del Sitio, acepta no utilizarlos en su beneficio. Además, es su responsabilidad informar inmediatamente cualquier error o información incompleta al Servicio de atención al cliente. Si no cumple con las obligaciones anteriores, tenemos derecho a un reembolso completo por su parte de todos los costos y pérdidas asociados con el error y su uso por Usted, perdiendo fondos en su cuenta, así como cerrando su cuenta.

Si encuentra algún error al registrarse y mantener su cuenta, notifíquenos de inmediato.

Verificación y cierre de su cuenta

2.1. Para fines de verificación, podemos contactarlo por cualquier medio de comunicación. Si no podemos comunicarnos con Usted, aunque hayamos intentado llamarlo repetidamente al número que nos proporcionó a través de su cuenta de usuario, podemos cerrar su cuenta y retener sus ganancias. Si el número de teléfono que nos proporcionó no funciona o no es un número de teléfono real, tenemos el derecho de cerrar su cuenta y conservar sus ganancias. Si no podemos comunicarnos con Usted dentro de las dos semanas posteriores al inicio del proceso de verificación, podemos cerrar su cuenta y retener sus ganancias. Nuestro derecho anterior se nos otorga con el fin de combatir el fraude en nuestro Sitio.

2.2. Para cerrar su cuenta, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente. Podemos cerrar su cuenta y devolver el dinero a su cuenta menos los cargos bancarios.

2.3. Al cerrar su cuenta, Usted acepta la pérdida de todos los premios y bonos promocionales que pueda haber recibido mientras usaba el Sitio. Después de abrir una nueva cuenta, todos los premios y bonos promocionales no se acreditarán en esa cuenta.

2.4. Si su cuenta ha sido cerrada por la fuerza por el sitio debido a una actividad fraudulenta o incumplimiento de las secciones anteriores, se le prohíbe abrir una nueva cuenta en el sitio web. Usted es responsable de registrar una nueva cuenta en este caso. Nos reservamos el derecho de cerrar la nueva cuenta y privarle de todos los fondos depositados en ella.

Depósito, transferencia, retiro de la cuenta

3.1. Las apuestas máximas y mínimas, así como el beneficio máximo se indicarán en la página https://chillbet.net/faq en la sección «Cómo jugar».

3.2. Puede transferir fondos en cualquier moneda. Su cuenta en el sitio web se acreditará con el monto convertido en USD, EUR, dependiendo de la moneda del saldo que reponga. El tipo de cambio aplicable debe ser uno de sus procesadores de tarjetas de crédito / su banco / o cualquier otro procesador de pagos que utilice para transferir fondos.

3.3. Divisa de la cuenta — dólar estadounidense. Puede transferir fondos en cualquier moneda. Su cuenta en el sitio web se acreditará con el monto convertido en USD. El tipo de cambio aplicable debe ser uno de sus procesadores de tarjetas de crédito / su banco / o cualquier otro procesador de pagos que utilice para transferir fondos. Por lo general, no aceptamos depósitos en efectivo de terceros y depósitos / retiros.

3.4. Todos los métodos de pago estarán disponibles en el sitio web, pueden diferir de un país a otro y pueden ser cambiados de vez en cuando por el sitio web. Usted es responsable de pagar las tarifas que los sistemas de pago pueden cobrar. Los fondos depositados en una cuenta en el sitio web deben ser liberados de todas esas tarifas.

3.5. Debe depositar dinero en una cuenta que le pertenezca, es posible que solicitemos la confirmación de la fuente de los fondos. La información personal se muestra en la tarjeta de débito / crédito. La billetera electrónica / transferencia bancaria (por ejemplo, nombre completo) debe coincidir con los datos personales de la cuenta del Usuario en el sitio web al que se transfieren los fondos.

3.6. Si se utiliza una tarjeta de crédito / débito, le pedimos que proporcione imágenes del anverso y reverso de su tarjeta con el nombre y número de la tarjeta, la fecha de emisión y con el código CVV. El sitio web puede cambiar los límites de depósito / retiro cuando lo considere necesario.

3.7. El sitio web no es un banco u otra institución similar, por lo tanto, no se cobrarán intereses sobre su depósito. El sitio web transferirá fondos dentro de las 24 horas posteriores a completar con éxito la identificación como se indicó anteriormente, o de acuerdo con los términos del procesador de pagos elegidos. Para algunos sistemas de pago, la transferencia puede tardar hasta 3 días hábiles.

3.8. El monto mínimo de retiro es de 10 BRL / 700 INR. El sitio se reserva el derecho de dividir la cantidad en cantidades más pequeñas al retirar. En este caso, los retiros se llevarán a cabo hasta el pago total del importe solicitado. El período de retiros es establecido por la empresa, sujeto a la ley aplicable. El retiro de fondos solo es posible si se ha alcanzado el saldo. Puede retirar fondos tan pronto como cumpla con cada una de las siguientes condiciones: 1. Apostó el 200% de la cantidad depositada y el 100% de los bonos recibidos; 2. Usted apostó el 200% de la cantidad depositada que ha realizado desde el

último retiro exitoso. El sitio puede cobrar una comisión por el procesamiento de E / S. La comisión dependerá del importe de la transferencia y del método de transferencia.

3.9. Si desea realizar un reembolso de los fondos depositados, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente: support@chillbet.mx. Deberá proporcionar su ID de perfil en el sitio. Tenga en cuenta que un reembolso será posible solo si no ha comenzado el juego después de depositar fondos y dentro de las 48 horas posteriores al depósito de fondos.

3.10. Los fondos serán devueltos a la misma cuenta desde la que fueron depositados, menos la comisión bancaria. Nuestro Servicio de atención al cliente — puede requerir documentos adicionales de Usted para identificar su identidad al considerar una solicitud de devolución. Los reembolsos se realizarán dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso por parte del Servicio de atención al cliente, Lea más información en esta página https://chillbet.mx/faq.

Pagos de reembolso

4.1. Los contracargos surten efecto solo después del consentimiento previo de la administración del Sitio.

4.2. Si se realizó un reembolso sin nuestro consentimiento previo, Usted acepta proteger el sitio web de cualquier pérdida, reclamo y reembolsar cualquier costo asociado, incluido el costo de recuperar dichos fondos. Debe tener en cuenta que los retiros a través de transferencias bancarias pueden, en casos excepcionales, estar sujetos a tarifas adicionales de los bancos intermediarios.

Fraude

5.1. No toleramos el fraude. Se considerarán fraudulentos los siguientes casos:

- trabajar con otros Usuarios para obtener ganancias;
- utilizar métodos para obtener un premio engañando;
- fraude con los sistemas de pago;
- reembolso con tarjeta de crédito;
- otros tipos de fraude;
- proporcionarnos información falsa.

5.2. Cualquier error de software detectado por el Usuario debe ser reportado en el Sitio Web al servicio de atención al cliente.

5.3. Está estrictamente prohibido abusar de errores en sus intereses en los juegos o en detrimento de otros Usuarios. Tal abuso será clasificado como fraude.

5.4. El sitio se reserva el derecho de suspender o eliminar cualquier juego en el que un error haya llevado a resultados injustos, un comportamiento incorrecto del Usuario el proceso en general.

Política de retiro

6.1. Como parte de nuestro compromiso de proporcionar un servicio verdaderamente superior, haremos todo lo necesario para garantizar que las solicitudes de retiro se procesen de manera rápida y eficiente. Utilizamos tecnologías de seguridad y encriptación líderes en la industria disponibles para garantizar que las transacciones y la información financiera se mantengan seguras.

Proceso de retiro

7.1. Al ingresar el monto del retiro en el cajero, el jugador deberá seleccionar un método de retiro y enviar la solicitud.

Dentro de las 72 horas, el retiro será revisado junto con la cuenta del jugador y la actividad del juego. Si se aprueba el retiro, el retiro será procesado. Si se rechaza el retiro, se cancelará y los fondos se devolverán a la cuenta del jugador. En el caso de que se rechace un retiro, se les puede pedir por correo electrónico que envíen documentación adicional, y / o su cuenta puede ser bloqueada si se detecta actividad sospechosa.

Después de que se acepte la solicitud de retiro, el dinero se acreditará lo antes posible. El período exacto depende del método de pago utilizado, pero no puede ser superior a 7 días.

Montos mínimos de retiro

8.1. Si una solicitud de retiro es inferior a la cantidad mínima permitida, no se procesará ningún retiro.

Documentos de verificación

8.2. En algunos casos, dependiendo del método de depósito utilizado para financiar la cuenta, se le puede solicitar al jugador uno o más de los siguientes documentos, o documentos adicionales no incluidos en la lista a continuación, para procesar el retiro. Nos reservamos el derecho de solicitar que todos los documentos sean certificados y / o notariados si se considera necesario para demostrar la legitimidad de los documentos presentados.

- Tarjetas de crédito/débito: Una copia del anverso y reverso de la(s) tarjeta(s) de crédito/débito utilizada(s) para financiar la cuenta. Asegúrese de que todos los detalles sean claramente legibles para permitir una verificación rápida y precisa. Por razones de seguridad, bloquee los ocho números centrales en el frente de la copia de la tarjeta y el código de seguridad de tres dígitos en la parte posterior de la copia de la tarjeta.

- Prueba de número de cuenta bancaria (ACH): Una copia de un extracto bancario con nombre y número de cuenta claramente visibles.
- Comprobante de domicilio: Un documento reciente que muestre el nombre completo y la dirección del jugador registrados en su cuenta de ChillBet. Esto puede presentarse en forma de una factura de servicios públicos o un extracto de tarjeta de crédito. Si el documento proporcionado es un extracto de tarjeta de crédito, bloquee los ocho números centrales de la tarjeta de crédito.
- Identificación con foto: Una copia de un pasaporte válido emitido por el gobierno, licencia de conducir o tarjeta de identificación estatal que no sea de conductor. Asegúrese de que el nombre, la fotografía y la firma sean claramente visibles en el documento. Para obtener ayuda con el retiro de fondos, o con cualquier otra necesidad de juego en línea, haga clic aquí para ponerse en contacto con nosotros.

Política de reembolso

9.1. Si desea realizar un reembolso, póngase en contacto con nosotros en nuestro correo electrónico.

9.2. Para comprobar la devolución, debe proporcionar estos documentos:

- fotos de ambos lados de su pasaporte, licencia de conducir o cualquier otra forma de identificación,
- Comprobante de domicilio (el comprobante de domicilio tendría que ser una foto de un documento en papel enviado a Usted en los últimos 90 días, podría ser, por ejemplo, un documento emitido por el gobierno, un documento bancario, una factura o similar. Alternativamente, puede cargar el PDF original de una factura de servicios públicos), extracto bancario (mostrando su nombre y número de cuenta si no lo ha cargado como comprobante de domicilio)

9.3. Puede tomar hasta 7 días hábiles para que se decida un reembolso.

9.4. Si se decide un reembolso, el importe del reembolso se devolverá a la cuenta del Jugador, se informará al Jugador y el procedimiento finalizará dentro de las 48 horas posteriores a la toma de la decisión.

9.5. Si ha financiado su cuenta con una tarjeta de crédito, nos reservamos el derecho de pagar todas las solicitudes de retiro hasta el monto total depositado como reembolsos contra las compras que haya realizado. Si sus retiros exceden el monto total depositado, cualquier monto en exceso se le pagará a través de uno de nuestros métodos alternativos disponibles.

9.6. Antes de que se procese un reembolso, todos los bonos y ganancias en su saldo se deducirán antes de calcular la cantidad a reembolsar.

9.7. En caso de que se considere que las compras con tarjeta de crédito conllevan un riesgo inaceptable por razones legales o de seguridad, ya sea por nuestros procesadores de pagos o por el Casino, iniciaremos reembolsos por todas esas transacciones a la tarjeta de crédito y notificaremos a todas las autoridades y partes apropiadas.