Términos y Condiciones

Términos y condiciones: última actualización: 29/05/2025

Estos Términos y Condiciones (en adelante denominados el «Acuerdo») rigen la relación contractual entre las partes, Netabet por una parte (en adelante — «https://chillbet.mx», «Nosotros», «Nos», «Nuestro» o «La Compañía») y usted, como usuario por otra parte (en adelante — «Usuario», «Usted» o «Su»), conjuntamente «Partes».

La marca ChillBet es propiedad de Netabet, una sociedad anónima constituida en México con el número de empresa NET200122TS7 y cuyo domicilio social se encuentra en: Juan Ignacio Ramon, 506 Mariano Escobedo, piso 28-C, Nuevo León, Monterrey, México. Netabet es titular de la Licencia n.° DGJS/266/2018, expedida por la Dirección General de Juegos y Sorteos (SEGOB). Con esta licencia, Netabet ofrece juegos de casino y juegos de casino en vivo, así como otros entretenimientos de juego. La Dirección General de Juegos y Sorteos (SEGOB) es el organismo regulador responsable de supervisar las operaciones de Netabet en https://chillbet.mx (en adelante, el «Sitio» o el «Sitio web»).

«Usuário» es una persona que concorda con esos Términos y Condiciones. Al aceptar este Acuerdo, el Usuario certifica y garantiza que ha leído atentamente este Acuerdo antes de utilizar Nuestro Sitio Web https://chillbet.net (en adelante denominado «ChillBet», «Sitio Web» o «Sitio Web») y se compromete a cumplir y adherirse a todas las condiciones especificadas en las Partes del Acuerdo.

1. Objeto del Acuerdo

1.1. El Sitio web proporciona servicios para organizar el ocio y la recreación en forma de juegos para el Usuario, de conformidad con los términos y condiciones de este Acuerdo. Tales servicios, en particular, incluyen lo siguiente: compra y venta de equipos de juego; mantenimiento de registros de información importante; seguimiento de movimientos en la cuenta de juego; provisión de medidas para la identificación y seguridad de los Usuarios; desarrollo de software integrado en la plataforma de juego y en aplicaciones externas; servicios de información y otros necesarios para organizar el juego y atender al Usuario en el Sitio (los “Servicios”).

1.2. Está estrictamente prohibido:

1.2.1. Usar programas o scripts que automaticen las apuestas;

1.2.2. Aprovechar errores del sitio para beneficio personal;

1.2.3. Utilizar información sobre vulnerabilidades del sitio en beneficio propio;

1.2.4. Para retirar fondos, un jugador debe apostar al menos dos veces los montos depositados activos antes de solicitar el retiro. Este procedimiento está

alineado con las prácticas contra el lavado de dinero;

1.2.5. Registrar múltiples cuentas para uso individual (multi-cuentas);

1.2.5.1. Cada Usuario puede tener solo una cuenta de juego. Si identificamos a un usuario con más de una cuenta, tenemos el derecho de bloquear las cuentas detectadas. También podemos anular todas las apuestas realizadas en esas cuentas múltiples, bloquear los bonos y regalos otorgados, así como rechazar solicitudes de retiro. Además, todas las devoluciones, ganancias y bonos obtenidos y acreditados en cualquier momento con esas cuentas múltiples serán anulados. La identificación de usuarios con múltiples cuentas se realiza por coincidencias directas o indirectas, como el mismo documento de identidad o el mismo ID de la cuenta de pago usada para depósitos y/o retiros.

1.2.5.2. Si deseas abrir una nueva cuenta, debes contactar con nuestro Soporte. El nuevo registro solo será posible con el permiso del sitio.

1.2.6. Transferir el acceso a la cuenta a terceros (venta/intercambio);

1.2.7. Publicar información falsa de manera intencionada;

1.2.8. Utilizar VPN o anonimadores para ocultar la ubicación o eludir restricciones impuestas por las autoridades o las políticas del sitio;

1.2.9. Realizar actividades fraudulentas mediante el sistema de referidos.

2. Requisitos generales para los Usuarios y restricciones de edad

2.1. Puedes jugar en Nuestro Sitio si eres de un país donde el juego en línea está permitido. Al aceptar este Acuerdo, el Usuario confirma y garantiza que el juego en línea está permitido en el país en el que utilizará nuestros servicios. El Usuario asume plena y exclusiva responsabilidad por el incumplimiento de este requisito. Para ver la lista de territorios restringidos, consulta la cláusula 4.

2.2. Puedes jugar si tienes más de 18 años. En algunos países donde la edad legal es superior a 18, debes haber alcanzado la mayoría de edad de acuerdo con las leyes del país de tu ciudadanía para utilizar nuestros servicios. Para poder usar nuestros Servicios, el Usuario debe confirmar su edad.

2.3. No nos hacemos responsables de la información incorrecta sobre la edad proporcionada por el Usuario. En caso de que te niegues a proporcionarnos la confirmación de tu edad, o si eres menor de 18 años, tenemos el derecho de cerrar tu cuenta.

2.4. Tomaremos todas las medidas razonables para restringir el acceso a nuestra lotería en línea a menores de edad. Si siendo adulto compartes computadora con menores, debes prevenir el acceso de estos a la siguiente información: nombres de usuario, contraseñas, datos bancarios. No nos hacemos responsables si el Usuario viola estas disposiciones.

2.5. Para garantizar la seguridad de tus hijos, recomendamos instalar software especial para bloquear el acceso de menores a sitios web y programas. Puedes

utilizar las siguientes aplicaciones de control parental:

2.5.1. www.netnanny.com — este software se utiliza para proteger a los niños de contenido web inapropiado.

2.5.2. www.cybersitter.com — este software permite a los padres añadir sitios específicos que deben ser bloqueados.

2.6. Tenemos el derecho de solicitar la confirmación de edad a cualquier Usuario y de suspender su cuenta hasta que estemos satisfechos de que el Usuario tiene al menos 18 años. Dado que la verificación de la presencia de menores puede requerir tiempo, recomendamos a los padres o tutores colaborar con Nosotros en este asunto.

2.7. No recomendamos utilizar la opción de "guardar contraseña", ya que esto aumenta el riesgo de que menores accedan al sitio web.

2.8. Si se descubre que una persona menor de edad está jugando en el Sitio, todas las apuestas realizadas serán anuladas y las ganancias canceladas. También podemos aplicar otras sanciones legales a dicha persona. Si sospechas que un menor está usando Nuestro Sitio, contacta inmediatamente con Nuestro Servicio de Atención al Cliente.

2.9. Estrategias de apuestas prohibidas

Está estrictamente prohibido el uso de cualquier estrategia de apuestas diseñada para explotar el software o los algoritmos matemáticos de la Compañía. Esto incluye, entre otras, el uso de sistemas como Martingala, Fibonacci, Labouchère u otras estrategias basadas en patrones de apuestas progresivas con la intención de manipular los resultados del juego o de obtener una ventaja injusta.

La Compañía se reserva el derecho de investigar y monitorear el juego en busca de patrones que indiquen dicho comportamiento y tomar las medidas necesarias, incluyendo, entre otras, la suspensión de cuentas, la anulación de apuestas y la confiscación de ganancias obtenidas mediante el uso de estrategias prohibidas.

2.10. Aviso sobre el propósito de uso

La Compañía y sus servicios están destinados exclusivamente a fines de entretenimiento. Los Usuarios reconocen y aceptan que la participación en cualquier juego o actividad de apuestas ofrecida por el Casino no debe interpretarse como una fuente de ingresos ni como un medio de ganancia financiera.

La Compañía no garantiza ningún tipo de ganancia y renuncia expresamente a toda responsabilidad respecto a las expectativas financieras de los Usuarios o a las pérdidas incurridas durante el uso de los juegos.

3. Derechos y obligaciones de las Partes

3.1. Eres personalmente responsable de la gestión de tus transacciones y operaciones financieras. Chillbet no se hace responsable de las acciones financieras

realizadas entre Usuarios para transferir inventario o moneda del juego, así como otros atributos relacionados con el juego.

3.2. Eres personalmente responsable de todas las acciones que realices: comprar, vender, recargar y retirar fondos, así como por tus acciones dentro del juego en el Sitio: creación, compra-venta, operaciones con todos los elementos y objetos del juego utilizados en el proceso.

3.3. No tienes derecho a restringir el acceso de terceros a los juegos del Sitio. Debes tratar con respeto a los demás Usuarios, así como a nuestros socios y empleados.

3.4. Garantizamos el acceso gratuito del Usuario al Sitio web. El Usuario cubre por su cuenta el costo del acceso a Internet y otros gastos relacionados.

3.5. Llevamos un registro del inventario del juego en la cuenta de juego del Usuario.

3.6. Proporcionamos servicios adicionales de pago al Usuario, cuya lista, procedimiento y condiciones de uso están definidos en estos Términos y Condiciones, las reglas de la plataforma y otros anuncios del Sitio. Nos reservamos el derecho de cambiar en cualquier momento la cantidad y el tipo de servicios pagos ofrecidos, su costo, nombre, tipo y efecto de uso.

3.7. No nos hacemos responsables del funcionamiento incorrecto del software de juego. Utilizamos el software en base "TAL CUAL" ("AS IS"). Si determinamos que se ha producido un fallo (error) durante el juego en la plataforma, los resultados que se hayan generado durante ese fallo pueden ser anulados o corregidos a nuestra discreción. El Usuario se compromete a no presentar reclamaciones al Sitio sobre la calidad, cantidad, orden o plazos de los servicios y oportunidades de juego ofrecidos.

4. Restricciones de participación

4.1. Por razones legales, puede que no puedas acceder a tu cuenta cuando viajes al extranjero.

4.2. No podemos abrir cuentas ni ofrecer productos o servicios a usuarios residentes en los siguientes países:

Restricción absoluta – Estados Unidos de América, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Brasil, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, todos los países de la Unión Europea (incluyendo España, Francia y sus territorios de ultramar), Federación de Rusia, República de Kazajistán, Países Bajos, Antillas Neerlandesas, Aruba, Bonaire, San Martín, San Eustaquio y Saba, Curazao, Bielorrusia, China, Israel, República de Irak, República Islámica de Irán, Afganistán, Emiratos Árabes Unidos.

4.3. La lista de proveedores de juegos y territorios desde los cuales no se aceptan clientes puede ser modificada periódicamente.

4.4. Condición psicológica: Si en algún momento has sido diagnosticado con un trastorno de juego compulsivo o sospechas que podrías tener un problema, abandona inmediatamente Nuestro Sitio. Te recomendamos buscar ayuda profesional y evitar sitios de apuestas. Más información disponible en la sección de Juego Responsable.

5. Apertura de cuenta. Verificación de identidad. Prevención de lavado de dinero.

5.1. Para realizar apuestas o participar en juegos, deberás abrir una cuenta en el Sitio.

5.2. Solo puedes crear una cuenta, depositar fondos y usar nuestros servicios si cumples con la mayoría de edad legal. Si tenemos sospechas razonables sobre tu edad, nos reservamos el derecho de cerrar permanentemente tu cuenta.

5.3. Al abrir tu cuenta, se te solicitará información personal, incluyendo nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono, correo electrónico y documentos oficiales (pasaporte, identificación nacional o licencia de conducir). Puedes actualizar esta información contactando con Atención al Cliente.

5.4. Al registrar la cuenta, garantizas que:

- Comprendes y aceptas el riesgo de ganar o perder dinero al usar los Servicios;
- Eres mayor de 18 años o la edad mínima legal en tu jurisdicción;
- El juego no está prohibido en tu lugar de residencia;
- Tienes capacidad legal para celebrar contratos;
- No estás autoexcluido de juegos de azar;
- No has tenido cuentas cerradas previamente por Nosotros.

5.5. Tu cuenta debe estar registrada con tu nombre real y no debe ser duplicada ni compartida entre personas, direcciones, dispositivos ni redes compartidas (escuelas, oficinas, bibliotecas, etc.).

5.6. Garantizas que:

- El nombre y la dirección proporcionados son correctos;
- Eres el propietario legítimo de los fondos depositados.

5.7. Al aceptar este Acuerdo, nos autorizas a realizar verificaciones necesarias (conocidas como “Controles”) para confirmar tu identidad o el origen de los fondos.

5.8. Mientras realizamos estos controles, podemos restringir temporalmente los

retiros o el acceso a la cuenta. Estos controles pueden repetirse por motivos regulatorios o de seguridad.

5.9. En algunos casos, podremos solicitarte directamente información adicional como documento notariado, prueba de domicilio, facturas de servicios públicos, extractos bancarios o comprobantes del origen de fondos.

5.10. Para más información, consulta las secciones “Política KYC” y “Prevención de Lavado de Dinero” del Acuerdo.

6. Riesgo de pérdida y responsabilidad

6.1. La lotería en línea es una experiencia en la cual el Usuario, además de obtener entretenimiento y participar en el juego, puede ganar o perder dinero, ya que el resultado de un juego no depende exclusivamente ni principalmente (en la mayoría de los casos) del conocimiento o habilidad del Usuario. No nos hacemos responsables de ninguna reclamación por pérdida o despilfarro de cualquier tipo como resultado de jugar con dinero real en Nuestro Sitio.

6.2. Juegas en el Sitio bajo tu propia responsabilidad. Eres responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de tu contraseña y demás datos personales de seguridad.

6.3. Aplicamos medidas estrictas para evitar que menores de edad utilicen nuestros servicios. Si compartes tu dispositivo con menores, es tu deber proteger toda información sensible como nombres de usuario, contraseñas y datos financieros. No somos responsables si se violan estas disposiciones. Para mejorar la protección, recomendamos el uso de herramientas como www.netnanny.com, www.cybersitter.com o www.gamblock.com.

6.4. La Compañía no asume ninguna responsabilidad en caso de cambios en las tasas de cambio ni por el incumplimiento de obligaciones por parte de bancos u otras instituciones financieras, ya sea frente a Chillbet o frente al Usuario.

6.5. La Compañía, sus agentes y representantes serán responsables por daños únicamente si se demuestra intención dolosa o negligencia grave de acuerdo con las leyes aplicables. Se excluye toda responsabilidad por negligencia leve, daños indirectos, pérdidas económicas, lucro cesante, pérdida de datos o intereses, así como reclamaciones de terceros. La responsabilidad está limitada al máximo permitido por la ley. No asumimos responsabilidad por circunstancias fuera de nuestro control (fuerza mayor, etc.).

7. Depósitos, Retiros y Reembolsos

7.1. Si deseas participar en los Servicios, debes depositar fondos desde una cuenta o fuente de la cual seas titular. Dichos fondos podrán ser utilizados por ti para realizar apuestas o jugar. Si utilizas un método de pago del cual no eres titular, nos reservamos el derecho de considerar dicho depósito como inválido (y cualquier ganancia derivada de él como nula) hasta completar satisfactoriamente todas las verificaciones necesarias.

Aceptamos pagos en EUR, USD, HKD, CNY, THB, así como en las siguientes criptomonedas: Bitcoin, Litecoin, Dogecoin, Dash, Ethereum, Monero, Zcash, Nem, Digibyte, Bitcoingold, Verge, Qtum, Stratis, Tron, Ripple, USDC, TUSD, Pax, USDT, Bitcoincash, Link, Omg, Bat, Ethereum Classic, Bitshares y BNB.

Los retiros (incluidos los reembolsos) serán procesados en un plazo de hasta 7 (siete) días después de completar el proceso KYC y aprobar tu cuenta. Ten en cuenta que los reembolsos se realizan únicamente si no ha habido actividad de juego en tu cuenta después del depósito del monto correspondiente. Todos los demás retiros serán considerados como pagos de ganancias generadas mediante el uso de los Servicios.

No puedes solicitar un retiro en moneda fiduciaria (FIAT) si tu depósito fue en criptomoneda, y viceversa.

Ten en cuenta que el valor de las criptomonedas puede cambiar drásticamente. Las tasas de cambio están disponibles en el Sitio web y pueden variar sin previo aviso.

Para solicitar un reembolso u otro retiro, contacta con nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico y proporciona todos los documentos necesarios para completar tu verificación KYC. La lista de documentos requeridos será indicada en el correo enviado por nuestro servicio de soporte.

Los reembolsos deben solicitarse a más tardar 7 (siete) días después del depósito correspondiente. Después de este plazo, todos los retiros se considerarán pagos de ganancias obtenidas como resultado del uso de los Servicios.

7.2. Los retiros serán procesados en un plazo de 7 (siete) días después de completar el proceso KYC y la aprobación de la cuenta. Para evitar dudas, tu cuenta no debe ser utilizada como una cuenta bancaria. Si detectamos depósitos y retiros (incluyendo contracargos) sin actividad proporcional de apuestas o juegos, nos reservamos el derecho de aplicar un cargo administrativo (independientemente de si cerramos o suspendemos la cuenta). Los fondos depositados no generan intereses. El tiempo que tarda un retiro en acreditarse en tu cuenta bancaria depende del proveedor de servicios de pago o del banco correspondiente. Podemos confirmar el pago si así lo solicitas.

7.3. En la medida en que lo exijan las leyes locales o autoridades fiscales, eres responsable de declarar tus ganancias y pérdidas generadas mediante el uso de los Servicios.

7.4. Puedes establecer un límite de depósito en tu cuenta en cualquier momento. Para ello, contacta con nuestro servicio de atención al cliente. Cualquier reducción del límite de depósito tendrá efecto inmediato una vez confirmada.

7.5. De acuerdo con este Acuerdo y sus modificaciones, puedes solicitar el retiro de fondos en cualquier momento, siempre que:

7.5.1. Todos los pagos en tu cuenta estén confirmados como válidos, y ninguno haya sido devuelto, cancelado o revertido;

7.5.2. Hayamos completado satisfactoriamente las verificaciones de identidad y requisitos contra el lavado de dinero;

7.5.3. Cumplas con todas las condiciones relevantes para el retiro de fondos.

7.6. Una vez aprobado el retiro, y siempre que nos proporciones información suficiente sobre cómo transferirte los fondos, los devolveremos (menos los cargos aplicables u otras deducciones necesarias según la ley).

7.7. Intentaremos procesar el retiro utilizando el método de pago y la moneda solicitada por ti, aunque esto no está garantizado. Es posible que usemos otro método (tarjeta bancaria, transferencia, etc.) o una moneda distinta. Si es necesario realizar una conversión, el tipo de cambio será fijado a nuestra discreción.

7.8. Tarifa por cuenta inactiva. Si no realizas apuestas, depósitos, retiros o transferencias durante al menos 6 meses consecutivos, tu cuenta se considerará "inactiva" y se aplicará una tarifa ("Tarifa por cuenta inactiva"). Te notificaremos al menos con 14 días de antelación antes de deducirla. Detalles disponibles en la sección de Ayuda del Sitio.

7.9. Límites:

- Depósito mínimo: 10 EUR
- Retiro mínimo: 10 EUR
- Retiros hasta 1.000 EUR — procesados en un plazo de hasta 72 horas
- Retiros superiores a 1.000 EUR — hasta 7 días
- Sin comisión por retiro. Comisión por depósito depende del sistema de pago del Usuario.

7.10. Países restringidos por sistemas de pago

7.10.1. Visa / Mastercard: solo se permiten retiros si hubo previamente un depósito desde esa tarjeta. Mastercard requiere que el depósito inicial sea a través de un MID con 3-D Secure. No se permiten tarjetas corporativas ni tarjetas emitidas en países no admitidos. Límites por transacción: 60.000 EUR (Visa), 5.000 EUR (Mastercard).

7.10.2. Visa (OCT) — países no admitidos: EE. UU., Australia, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Corea del Norte, Malasia, Singapur.

7.10.3. Mastercard (PT) — países admitidos: Andorra, Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Países Bajos, Noruega, San Marino, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Reino Unido.

7.10.4–7.10.8. Skrill / Neteller — se detallan restricciones por país según el tipo de servicio: registro, uso de juegos, restricciones de licencia local.

8. Bonos

8.1. Chillbet se reserva el derecho de eliminar, añadir o modificar cualquier bono disponible en la cuenta de un Usuario que aún no haya sido reclamado. Cualquier bono ya reclamado y activo no será eliminado por Chillbet bajo circunstancias normales.

8.2. Los bonos pueden estar sujetos a requisitos de apuesta. Estos requisitos serán claramente mostrados antes de que el Cliente decida utilizar el bono. Solo se podrá retirar el saldo de dinero real; el saldo de dinero del bono se perderá al momento del retiro. Chillbet se reserva el derecho de determinar qué juegos y servicios contribuyen y en qué medida a los requisitos de apuesta. El requisito mínimo de apuesta es de 25 veces el valor del bono más la suma de dinero real asociada al mismo.

8.3. Los bonos se pueden recibir una sola vez por Usuario, por hogar, por dirección, por número de móvil, por computadora compartida y por dirección IP compartida. Las apuestas sin riesgo en juegos o servicios no cuentan para los requisitos de apuesta. Las ganancias de giros gratis se añaden al saldo de dinero real.

8.4. El monto máximo que se puede ganar con un bono sin depósito y con el uso de fondos de bono es de 50 EUR o su equivalente en otra moneda. Las ganancias que excedan este monto sin haber realizado un depósito de dinero real serán anuladas y retenidas por Chillbet.

8.5. La apuesta máxima con un bono activo es de 5 EUR por giro o 0,5 EUR por línea de apuesta. Chillbet se reserva el derecho de anular apuestas y requisitos de apuesta si se realizan apuestas mayores en juegos o servicios del sitio.

8.6. Chillbet se reserva el derecho de imponer diferentes restricciones de bonificación según el país de residencia de los Clientes sin necesidad de explicación. Asimismo, podemos ofrecer bonos específicos a Clientes individuales o grupos de Clientes, y finalizar, cambiar o modificar estas ofertas sin previo aviso ni compensación.

8.7. Si un jugador o grupo de jugadores abusa de los bonos del casino, Chillbet tiene derecho a confiscar las ganancias obtenidas y cerrar las cuentas involucradas. El abuso de bonos incluye, pero no se limita a:

- i) Apostar el máximo permitido por los términos del bono para aumentar la varianza y el saldo;

- ii) Reducir el tamaño de la apuesta tras una gran ganancia y cambiar a un juego de menor volatilidad;

- iii) Hacer depósitos mínimos solo para activar el bono (aplicable a bonos del 50% o más).

Una vez que una cuenta ha sido marcada por abuso de bonos, queda prohibido el uso de cualquier otro bono o promoción en Chillbet.

9. Realización de apuestas y uso de los Servicios

9.1. Para realizar una apuesta o acceder a un Servicio, debes seguir las instrucciones proporcionadas en la sección correspondiente del Sitio web.

9.2. Es tu responsabilidad asegurarte de que los detalles de cualquier apuesta, cantidad apostada u otra transacción realizada a través de los Servicios sean correctos cuando uses el Sitio (ya sea directamente, por una aplicación o de otro modo), conforme a las reglas del juego correspondiente.

9.3. Puedes acceder a tu historial de transacciones desde la interfaz del Sitio web o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente (incluyendo la opción de solicitar un resumen escrito).

9.4. Nos reservamos el derecho de rechazar total o parcialmente cualquier transacción solicitada por ti en cualquier momento y a nuestra entera discreción, especialmente si has incumplido las disposiciones del Acuerdo. Ninguna transacción se considerará aceptada hasta que la confirmes correctamente o la aceptemos expresamente. Si tienes dudas sobre si tu transacción fue aceptada, contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

9.5. Una vez que aceptamos una transacción, no podrás cancelarla salvo que lo autoricemos expresamente.

9.6. En cuanto a los juegos, las reglas del juego determinarán en qué punto ya no se aceptarán más apuestas.

9.7. Podemos cancelar o modificar una transacción si incurres en un incumplimiento del Acuerdo.

10. Juego o apuestas a distancia

10.1. Si accedes a los Servicios mediante un medio de comunicación electrónica, debes tener en cuenta lo siguiente:

10.1.1. En relación con el uso del Sitio para realizar apuestas o jugar:

10.1.1.1. Puedes estar utilizando una conexión o equipo más lento que el de otros jugadores, lo que puede afectar tu rendimiento en eventos en tiempo real ofrecidos a través del Sitio;

10.1.1.2. Puedes experimentar fallos del sistema, errores u otras interrupciones del servicio que se tratarán conforme a la cláusula correspondiente de fallos informáticos (IT Failure);

10.1.1.3. Las reglas de cada evento o juego están disponibles en el Sitio y deberías revisarlas antes de participar.

11. Términos de apuestas y juego

11.1. En la industria de apuestas y juegos se utilizan numerosas expresiones. Si tienes dudas sobre el significado de alguna, deberías:

11.1.1. Consultar su definición en el contexto del evento o juego en el que deseas apostar o jugar;

11.1.2. Si sigues con dudas, contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente para obtener una aclaración;

11.1.3. No realizar ninguna apuesta o juego hasta que comprendas por completo su significado, ya que no aceptamos responsabilidad alguna si haces una apuesta sin entender los términos implicados.

12. Prohibiciones y restricciones

12.1. Está prohibido utilizar el Sitio con fines de difamación, insultos, racismo, sexismo, homofobia o discriminación contra otros Usuarios o terceros por razones de religión, raza, color de piel, orientación sexual, etc. También se prohíbe el uso de lenguaje obsceno, amenazas, acoso o insultos, tanto escritos como visuales.

12.2. Actividades prohibidas en el chat: spam, extorsión, mendicidad, enlaces externos o direcciones de billeteras, insultos de cualquier tipo, así como el envío masivo de mensajes idénticos tipo “rain” o “quiz”.

12.3. Está prohibido vender, transferir o comprar cuentas entre Usuarios.

12.4. Queda estrictamente prohibido usar el servicio para crear múltiples cuentas con el fin de aprovechar diferencias de tasas de cambio. Si se detecta este comportamiento, el depósito será devuelto menos la comisión de transferencia.

12.5. Está prohibido el uso de programas externos para obtener ventajas en los juegos. Si se detecta, el Usuario será baneado, su cuenta será puesta a cero y Chillbet podrá imponer sanciones adicionales.

12.6. En caso de violación de lo dispuesto en esta sección, el Sitio llevará a cabo una investigación y podrá informar a las autoridades competentes, revelando la identidad del Usuario implicado, y proceder al cierre coercitivo de cuentas.

12.7. Tenemos derecho a rescindir este Acuerdo de forma unilateral y limitar el acceso al juego a cualquier Usuario o grupo de Usuarios implicados en violaciones. Todos los objetos y atributos del juego, así como los fondos asociados a tales cuentas, no serán reembolsables, salvo que decidamos lo contrario a nuestra entera discreción.

13. Cierre de tu cuenta y terminación del Acuerdo

13.1. Siempre que tu cuenta no tenga saldo pendiente a nuestro favor, puedes solicitar su cierre y la terminación del Acuerdo con al menos 24 horas de antelación, contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Confirmare-

mos el cierre y la fecha efectiva del mismo en un plazo razonable. Hasta ese momento, eres responsable de cualquier actividad en tu cuenta.

13.2. Cuando solicites el cierre según lo previsto, te devolveremos cualquier saldo disponible.

13.3. En caso de terminación de la cuenta, podemos retener cualquier cantidad del saldo por:

(a) realización de actividades prohibidas;

(b) incumplimiento del Acuerdo;

(c) según lo previsto en este documento;

(d) por requerimientos legales o regulatorios.

13.4. Utilizaremos el mismo método de pago registrado para devolverte los fondos, salvo que elijamos razonablemente otro.

13.5. Si has cerrado tu cuenta, en ciertos casos podemos reabrirla a solicitud tuya, manteniendo los mismos datos de usuario.

13.6. Podemos cerrar tu cuenta en cualquier momento, previa notificación escrita (o intento de notificación) usando tus datos de contacto. Si lo haces tú, y no hay infracciones, te devolveremos el saldo disponible lo antes posible.

13.7. Si cerramos tu cuenta por violación del Acuerdo, el saldo será considerado no reembolsable y perdido en la medida en que cubra posibles reclamaciones. Esto no afectará apuestas pendientes que sigan siendo válidas y no infrinjan los términos.

13.8. Podemos suspender tu cuenta si se dan las circunstancias expresamente previstas. Durante la suspensión:

- (a) No podrás realizar ninguna actividad (depósitos, retiros, apuestas, etc.);
- (b) No se abonarán bonos ni ganancias;
- (c) Investigaremos la causa para reactivar o cerrar la cuenta según corresponda.

13.9. La Compañía se reserva el derecho, a su entera discreción y sin necesidad de justificar, de rescindir unilateralmente la relación contractual con cualquier Usuario en cualquier momento, con o sin previo aviso, según la ley y las condiciones de la licencia.

En caso de terminación de operaciones (temporal o definitiva), la Compañía notificará con antelación razonable a los Usuarios registrados.

Deberás solicitar el retiro de cualquier saldo antes del plazo indicado. El incumplimiento no dará lugar a excepciones ni prórrogas.

Los fondos no retirados serán mantenidos en una cuenta segregada por hasta 6 (seis) meses. Tras ese periodo, se considerarán legalmente abandonados y serán absorbidos por la Compañía.

La Compañía no será responsable por reclamaciones tras ese plazo.

14. Garantías

14.1. Renunciamos a toda responsabilidad por pérdidas derivadas de una mala interpretación del funcionamiento del Sitio por parte del Usuario.

14.2. No garantizamos acceso constante e ininterrumpido al Sitio ni a sus servicios en caso de problemas técnicos o circunstancias imprevistas, incluidas fallas de proveedores de internet, servidores de información, sistemas de pago o acciones ilegales de terceros.

14.3. No somos responsables por infracciones resultantes de acciones de los Usuarios que violen leyes.

14.4. No asumimos ninguna obligación fiscal en nombre del Usuario. El Usuario es responsable de declarar posibles ingresos en su país de residencia.

14.5. No seremos responsables por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de nuestras obligaciones cuando se deba a eventos fuera de nuestro control razonable (fuerza mayor). Durante estos eventos, se considerará que el Sitio está suspendido y los plazos se extenderán. Haremos todo lo posible por solucionar la situación o reanudar el servicio.

15. Modificaciones del Sitio web.

Podemos modificar o ajustar cualquier producto o servicio (incluidos precios) ofrecido en el Sitio en cualquier momento, con el fin de garantizar su disponibilidad continua. Estas modificaciones no afectarán apuestas o juegos en curso. También podemos restringir temporalmente el acceso por razones de mantenimiento.

16. Software de terceros

16.1. Para utilizar algunos productos puedes tener que descargar software de terceros en tu dispositivo.

16.2. En esos casos, podrías tener que aceptar un acuerdo de software independiente con el proveedor. Si hay conflictos entre ese acuerdo y el presente, prevalecerá el presente en lo relativo a nuestra relación contigo.

16.3. Eres responsable de asegurarte de que el software sea compatible con tu dispositivo.

16.4. Aunque los servicios se rigen por este Acuerdo, la instalación de cualquier app se regirá por el contrato entre tú y el proveedor de la app, sin perjuicio de

lo anterior.

17. Fallo informático

Si se producen fallos técnicos, haremos todo lo posible por resolverlos rápidamente. Si un juego se interrumpe y no puede reanudarse desde el mismo punto sin perjuicio para ti o para otros, restableceremos tu saldo al estado inmediatamente anterior.

18. Errores y omisiones

18.1. Podemos cometer errores al aceptar apuestas o realizar pagos, por ejemplo:

- Errores evidentes en cuotas, términos o configuración del juego;
- Continuar aceptando apuestas en eventos ya finalizados;
- Pagar montos incorrectos por fallo manual o informático;
- Acreditar bonos o giros gratis incorrectamente.

18.2. En tales casos, podemos:

- Corregir el error y reajustar la apuesta al precio correcto;
- Anular la apuesta y devolverla;
- Tomar medidas si hubo conducta prohibida.

18.3. Todo dinero recibido por error debe ser devuelto inmediatamente. Podemos descontarlo del saldo de tu cuenta.

18.4. No somos responsables por pérdidas derivadas de errores nuestros o tuyos.

18.5. Debes informarnos tan pronto como descubras un error.

18.6. Si usas fondos erróneamente acreditados, podemos anular tus apuestas, retener ganancias o solicitar reembolso.

19.Limitación de responsabilidad

No seremos responsables ante ti por:

- pérdida de datos
- pérdida de beneficios
- pérdida de ingresos
- interrupción del negocio
- daño a la reputación

- pérdidas indirectas o especiales

Esto aplica incluso si nos informaste previamente de la posibilidad de tales pérdidas.

20. Incumplimiento del Acuerdo

20.1. Aceptas indemnizarnos ante cualquier pérdida, gasto, reclamo o daño derivado del uso indebido del Sitio o violación del Acuerdo por ti o por quienes usen tus datos de acceso.

20.2. Podemos avisarte del incumplimiento antes de suspender o cerrar tu cuenta, aunque no estamos obligados a hacerlo.

20.3. Podemos desactivar tu nombre de usuario o contraseña si creemos que has incumplido el Acuerdo.

20.4. Podemos deducir de tu saldo cualquier importe que razonablemente reclamemos en caso de infracción.

21. Derechos de propiedad intelectual

21.1. Todo contenido del Sitio (diseño, texto, gráficos, software, etc.) está protegido por derechos de autor y otros derechos exclusivos.

21.2. No adquieres ningún derecho de propiedad intelectual por usar el Sitio, salvo una licencia personal, no exclusiva y no transferible.

21.3. No puedes usar nuestras marcas ni logotipos sin consentimiento previo.

21.4. Está prohibido copiar, alquilar, vender, alterar o interferir con el Sitio, salvo para su uso legítimo.

21.5. Todos los derechos de propiedad intelectual del nombre “Chillbet” y elementos relacionados nos pertenecen o pertenecen a terceros licenciantes.

22. Virus, hackeo y otras infracciones

22.1. No debes:

- Corromper el Sitio
- Intentar acceder sin autorización
- Inundar el Sitio con datos o spam
- Propagar virus o software dañino
- Interferir con el contenido del Sitio
- Atacar el Sitio mediante ataques de denegación de servicio

22.2. No nos hacemos responsables por pérdidas causadas por estos ataques. El Sitio está libre de software malicioso.

23. Su información personal

23.1. Toda la información de su cuenta se almacena de forma segura y se mantiene confidencial, salvo lo dispuesto en el Acuerdo.

23.2. Cumplimos con las leyes de protección de datos y tratamos su información con responsabilidad.

23.3. Necesitamos recolectar ciertos datos personales (nombre, fecha de nacimiento, contacto, etc.) para prestarte los Servicios.

23.4. Al proporcionarnos sus datos, aceptas que los procesemos para:

- Fines del Acuerdo
- Operación del Servicio, incluyendo compartirlos con proveedores y autoridades si es necesario

23.5. Podemos conservar copias de comunicaciones para fines de archivo.

24. Uso de cookies

24.1. Utilizamos cookies para mejorar la funcionalidad del Sitio. Las cookies son archivos de texto pequeños que se descargan a tu dispositivo y nos permiten reconocerte al volver.

24.2. Si no deseas cookies, puedes eliminarlas o bloquearlas, pero esto podría afectar el acceso a ciertas partes del Sitio. Más info en nuestra Política de Privacidad o en www.aboutcookies.org.

25. Reclamaciones y notificaciones

25.1. Puedes presentar una reclamación gratuitamente en cualquier idioma disponible del Sitio.

25.2. Debes presentarla en un plazo de 6 meses desde el juego o evento. Envíala por formulario web o a support@chillbet.mx con la siguiente info:

- Nombre, dirección, país
- ID de cuenta
- Fecha de la queja
- Categoría (por ejemplo: depósitos, retiros, KYC, errores, menores, etc.)
- Descripción del caso
- Documentos de respaldo

25.3. Confirmaremos recepción en 7 días y te informaremos del proceso.

25.4. Reclamaciones sobre Juego Responsable se resuelven en 5 días laborales (puede extenderse hasta 2 semanas si es necesario).

25.5. Otras categorías: plazo de respuesta estándar es 4 semanas, prorrogable hasta otras 4 semanas con previo aviso.

25.6. Si no proporcionas la documentación necesaria, la resolución podrá suspenderse.

25.7. Se responderemos por email u otro medio, justificando nuestra posición y solicitando info adicional si aplica.

25.8. Si no está conforme, puedes recurrir a un organismo independiente de resolución alternativa de disputas (ADR), gratuitamente.

25.9. La autoridad licenciadora (Curazao) no resuelve reclamaciones individuales, pero puedes informar violaciones a través de su web.

25.10. Aceptas que el registro del servidor podrá usarse como prueba.

25.11. Más info: sección "Resolución de disputas" o support@chillbet.mx

26. Cesión de derechos y obligaciones

26.1. Podemos transferir, sublicenciar o ceder el Acuerdo a cualquier persona, siempre en condiciones iguales o mejores para si.

26.2. No puede transferir ninguno de sus derechos u obligaciones.

27. Fuerza mayor

27.1. No somos responsables por incumplimiento debido a causas fuera de nuestro control, incluyendo desastres naturales, guerras, fallas de red, ataques, huelgas, actos gubernamentales, etc.

27.2. Durante tales eventos, nuestras obligaciones se suspenden. Haremos todo lo posible por resolver la situación.

28. Renuncia

28.1. Si no ejercemos un derecho, no implica renuncia a ese derecho.

28.2. La renuncia a un incumplimiento no implica renuncia a otros.

28.3. Toda renuncia debe hacerse por escrito.

29. Divisibilidad

29.1. Si alguna disposición del Acuerdo es inválida o inaplicable, el resto sigue en vigor.

29.2. El término inválido será ajustado conforme a la ley aplicable para reflejar nuestra intención original.

30. Derechos de terceros

Salvo que se indique lo contrario, este Acuerdo no otorga derechos a terceros. Está prohibida la transferencia de activos, cuentas, ganancias, depósitos, apuestas o derechos a terceros, ya sea directa o indirectamente.

31. Ley aplicable y jurisdicción

Este Acuerdo se rige por las leyes de Mexico. Toda disputa será resuelta por los tribunales competentes de Mexico.

32. Cambios en el Acuerdo

32.1. Tenemos el derecho de modificar este Acuerdo en cualquier momento por diversas razones, incluyendo (entre otras) motivos comerciales, cumplimiento de leyes o regulaciones, cumplimiento de instrucciones, guías o recomendaciones de un organismo regulador, o por razones de atención al cliente. La versión más actualizada del Acuerdo está disponible en el enlace "Términos y Condiciones" en el pie de página del Sitio.

32.2. La nueva versión del Acuerdo entrará en vigor de inmediato en tu próxima visita o acceso al Sitio. Serás notificado de los cambios mediante una indicación en la parte superior de la página. En el caso de cambios menores o no sustanciales, es posible que no se te envíe ningún aviso, por lo que te recomendamos revisar periódicamente el Acuerdo a través del enlace correspondiente en el Sitio.

32.3. Al seguir utilizando nuestro Sitio, aceptas los cambios más recientes del Acuerdo. Si no estás de acuerdo con los términos y condiciones, debes dejar de usar o acceder al Sitio de inmediato y notificarnos por escrito.

33. Enlaces

Cuando proporcionamos enlaces a otros sitios web, lo hacemos solo con fines informativos. El uso de dichos enlaces es bajo tu propio riesgo, y no aceptamos ninguna responsabilidad por el contenido o uso de dichos sitios, ni por la información contenida en ellos. No puedes enlazar ni enmarcar este sitio sin nuestro permiso expreso por escrito.

34. Juego Responsable

Ofrecemos diversas herramientas de juego responsable para los clientes que deseen gestionar sus hábitos de juego. Estas opciones te permiten cerrar tu cuenta o limitar tu capacidad de apostar o jugar durante un período específico. Si te preocupa tu comportamiento de juego, te animamos a establecer límites de depósito, planificar tu tiempo de juego y asegurarte de que no interfiera con tu vida diaria. Considera siempre el juego como una forma de entretenimiento, no como un medio para ganar dinero o recuperar pérdidas. Juega solo con dinero que puedas permitirte perder y controla el tiempo y dinero que gastas. Para obtener ayuda o más información, contacta con nuestro equipo de soporte en support@chillbet.mx y revisa nuestra Política de Juego Responsable, así como el sitio web www.responsiblegambling.org.

35. Miscelánea

35.1. Para obtener más información sobre tus derechos, obligaciones, normas y procedimientos del sitio, asegúrate de leer atentamente lo siguiente:

- Juego Responsable
- Autoexclusión
- Resolución de Disputas
- Prevención de Lavado de Dinero
- Métodos de Pruebas de Equidad y RNG
- Políticas KYC
- Privacidad y Gestión de Datos Personales
- Disposiciones sobre Cuentas, Pagos y Bonificaciones

35.2. El Usuario reconoce que el software, el sistema de juego y todo el material presentado visual o auditivamente es propiedad exclusiva nuestra o de nuestros licenciantes, y que el jugador no tiene ningún derecho ni reclamación sobre dicha propiedad intelectual. Para evitar dudas, está prohibido el uso de técnicas de minería de datos o extracción de contenido del Sitio sin autorización expresa por escrito de WUNGroup B.V.

36. Contáctanos

Puedes contactar con Chillbet en cualquier momento por correo electrónico: support@chillbet.mx.