

## Juego Responsable

En esta sección encontrarás un conjunto de consejos, herramientas y recursos que te ayudarán a gestionar tu actividad de juego y practicar así un juego responsable.

Primeramente, te ofrecemos una serie de **consejos básicos** para la práctica de un juego responsable. Posteriormente, te detallamos una serie de **herramientas y servicios** que ponemos a tu disposición como la autoexclusión, la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (en adelante, "RGIAJ"), los límites de depósito, el historial de juego, la gestión del tiempo dedicado al juego y los límites en la sesión destinada a slots o máquinas de azar).

Y, por último, encontrarás un **listado de recursos** como un test de autoevaluación, los directorios de centros de ayuda y los recursos para control parental.

Para más información sobre la práctica de juego responsable puedes visitar la sección de la página web de la Dirección General de Juego relativa a [Participantes en el juego](#), donde encontrarás todo tipo de material e información relativa al juego responsable.

Si aun así necesitas más información al respecto o si tienes cualquier inquietud, siempre puedes ponerte en contacto con nosotros:

-  **Por mail**, escribiéndonos a ayuda@oneplaycasino.es. Nuestro equipo te responderá lo antes posible.
-  **Por teléfono**, llamando al **633 817 613** (horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas).
-  **Por chat en vivo**, disponible directamente desde nuestra web todos los días de la semana.

### **Horario de atención al cliente (chat y mail):**

- Lunes a viernes: 09:00 – 14:00 y 16:00 – 22:00
- Fines de semana y festivos: 15:00 – 22:00

Este teléfono es operado directamente por OnePlay Casino y en él podrás encontrar toda la información relativa al juego responsable y a las medidas que puedes adoptar como jugador de OnePlay Casino para asegurarte de que juegas de forma totalmente responsable.

## Consejos para que practiques un juego responsable

### Menores de edad

Primero que nada, cabe recordar que el juego online sólo está permitido para mayores de edad, así pues, debes ser mayor de 18 años para poder crear tu cuenta y jugar en OnePlay Casino y en cualquier casino online en España.

Llevamos a cabo verificaciones electrónicas de verificación de edad en los clientes y también podemos solicitar documentación de respaldo. Las cuentas de los clientes pueden ser suspendidas y los fondos retenidos hasta que se proporcione un comprobante de edad satisfactorio. Si tú como usuario de OnePlay Casino compartes algún tipo de dispositivo electrónico con algún menor te recomendamos las siguientes medidas de seguridad:

- No almacenes tus contraseñas para proteger el acceso a la web.
- No dejes memorizados y/o automatizados los medios de pago.
- Asegúrate de cerrar la sesión cuando termines de jugar.
- No dejes a los menores de edad solos cerca de tu dispositivo mientras haya software de juegos en funcionamiento.
- No permitas a menores de edad participar en actividades de juego.
- Explícales los problemas legales y perjuicios potenciales de los juegos.
- Limita el tiempo que pasan estos menores en Internet. Realiza una supervisión responsable sobre sus accesos.

Cualquier persona menor de 18 que se encuentre usando el sitio perderá las ganancias asociadas a su juego. Asimismo, se procederá a cancelar la cuenta y a comunicar a la Dirección General de Juego dicho cierre a través de los medios proporcionados para dicha comunicación.

Adicionalmente OnePlay Casino tomará medidas para proteger a sus clientes menores de 25 años, de acuerdo a las especificaciones del Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego, y sus posibles desarrollos posteriores.

### **Facultad de auto prohibición y condiciones de ejercicio**

La autoprohibición es la facultad que tienes de solicitar que te sea prohibida la participación en las actividades de juego, mediante tu inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

A diferencia del servicio de Autoexclusión detallado posteriormente, por el cual puedes restringir temporalmente tu acceso a OnePlay Casino, la inscripción voluntaria en el RGIAJ te permite restringir tu acceso a cualquier actividad de juego que requiera identificación en España.

Si optas por la autoprohibición te recomendamos que visites la web de la Dirección General del Juego como punto de información y para encontrar herramientas que te permitirán disfrutar del juego con responsabilidad, y recibir ayuda en caso de que consideres que tienes alguna patología relacionada con el juego.

Si deseas más información sobre el Registro General de Interdicciones de acceso al juego, por favor consulta la página sobre este servicio en la web de la Dirección General de Ordenación del Juego pulsando [aquí](#)

### **Límites de depósitos y su operativa de funcionamiento y modificación.**

Cuando creas tu cuenta de juego en OnePlay Casino y antes de facilitarnos documentación para verificar tu identidad, solo podrás depositar un máximo de 150 € en total independientemente del método de pago que utilices.

Una vez hayas verificado tu cuenta de juego, tendrás unos límites preestablecidos o iniciales que se corresponden con las cantidades máximas que podrá depositar en cada periodo. Los límites iniciales de depósito en su cuenta son los siguientes:

1. **Diario: 600 €**
2. **Semanal: 1.500 €**
3. **Mensual: 3.000 €**

Los límites de depósitos te permitirán controlar tu presupuesto y disfrutar del juego sin gastar más de lo que quieras establecer en tu presupuesto.

Si considera que los límites iniciales no se adaptan a sus intereses o necesidades, puede cambiarlos, e incluso eliminarlos, desde su cuenta de usuario.

Puedes reducir sus límites las veces que considere necesarias. Todas las reducciones de límites son automáticas y se aplican desde el momento en que se solicitan. Recuerda que:

- Jugar es un entretenimiento y no una forma de ganar dinero.
- Debes controlar el dinero y el tiempo que dedicas a jugar.
- Solamente debes jugar con el dinero que estás dispuesto a perder de acuerdo con tus circunstancias personales y económicas, no más.
- Evita jugar más para intentar recuperar el dinero que hayas perdido.

Si decides incrementar tus límites también puedes hacerlo, pero debes tener en cuenta que cuando pidas que se fijen por encima de los importes de los límites iniciales o que los eliminemos, tendrás que superar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro establecidas por la Dirección General de Ordenación del Juego y, después de que realicemos una valoración de tu trayectoria con nosotros y lleguemos a la conclusión de que no has incurrido en comportamiento de riesgo en los últimos meses, podremos atender tu solicitud. Adicionalmente podremos solicitarte documentación adicional para confirmar tu solvencia económica y que dichos límites no supondrán una merma cuantitativa en tus ingresos.

Los nuevos límites serán efectivos dentro de los tres días siguientes a que aceptemos tu solicitud de aumento de límites y, desde ese momento y hasta que transcurran al menos tres meses, no podrás volver a solicitar un nuevo aumento por lo que, por favor, piénsalo bien.

## Autoexclusión temporal de tu cuenta de juego

La autoexclusión es un servicio orientado a restringir tu acceso a OnePlay Casino de forma temporal. Durante el tiempo que dure la autoexclusión no podrás:

- Participar en ninguno de nuestros juegos.
- Depositar fondos en tu cuenta.
- Recibir noticias ni comunicaciones comerciales por nuestra parte.

Ten en cuenta que una vez fijado el tiempo y aceptada la autoexclusión por tu parte, no se podrá reabrir tu cuenta hasta que el periodo indicado haya finalizado, salvo si son más de seis meses, donde podrás solicitar la reapertura de tu cuenta, que será evaluada por nuestro equipo de juego responsable.

Por ejemplo, si decides autoexcluirte por un periodo de 5 días, no podrás entrar en tu cuenta de usuario hasta pasados esos 5 días.

Una vez pasado el tiempo de autoexclusión tu cuenta se reactivará de forma automática.

Para solicitar el servicio de autoexclusión ponte en contacto con nuestro departamento de atención al cliente o solicítalo directamente en el apartado de 'Autoexclusión', dentro de la sección 'Juego Responsable' de tu cuenta de usuario.

Si tienes cuentas de juego en otros casinos online o casas de apuestas, te recomendamos que hagas lo propio y solicites la Autoexclusión de esos sitios también; y que busques apoyo y asesoramiento adicional de una organización de soporte de juegos de azar durante cualquier período de autoexclusión. Si necesitas más información ponte en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente.

### **Organizaciones que ofrecen información sobre los trastornos asociados con el juego y que ofrecen asistencia al respecto en todo el territorio nacional. Sección correspondiente disponible en la web oficial de la autoridad encargada de la regulación del juego**

Hay muchas organizaciones que brindan apoyo y asistencia a las personas que desarrollan un problema con el juego y te recomendamos que contactes con una cualquiera de ellas para obtener ayuda adicional si consideras que lo puedes necesitar. El siguiente directorio de recursos ofrece asesoramiento y orientación de manera gratuita y confidencial.

Las Autoridades Sanitarias de las diferentes Comunidades Autónomas disponen de servicios de ayuda y apoyo para los problemas relacionados con la adicción al juego. Puedes consultar con los servicios sanitarios de tu comunidad para obtener más información llamando al 012

### **HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL**

Ctra. de Colmenar Km 9,100.

28034 Madrid

Tel. de información.: 913 368 112

Tel. petición de cita.: 913 368 392

Necesita volante del médico de familia o psiquiatra de zona

### **HOSPITAL 12 de Octubre. UNIDAD DE ADICCIONES**

Avda. de Córdoba s/n.

Servicio de Psiquiatría. (CAA) 3ª planta, Bloque B. Avenida de Córdoba, s/n,

28041 Madrid

Teléfono información: 917792356-2355

Programa de Alcohol y Ludopatía:

Mail: [upra.hdoc@salud.madrid.org](mailto:upra.hdoc@salud.madrid.org)

Tel. petición de cita: 913908019.

### **FEJAR - Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados**

Es la unión de varias Asociaciones y Federaciones de Asociaciones regionales, de toda la geografía española, en que el fin primordial es unificar criterios y acciones entre todas ellas para la mejor defensa de los intereses de las personas afectadas por la dependencia a juegos de Azar.

- Teléfono: 900 200 225
- En su página web <https://fejar.org/> disponen de terapia online y un listado de asociaciones regionales a las que puedes dirigirte.
- En la página [www.juegoresponsable.eu](http://www.juegoresponsable.eu) también dispones de puntos de contacto e información sobre juego seguro.

Asimismo, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), dentro de su obligación de proteger a los participantes, particularmente menores y grupos vulnerables, mediante la promoción de políticas de juego responsable que permitan difundir buenas prácticas de juego y prevenir y reparar los efectos negativos del mismo, pone a disposición de los interesados en los temas de juego responsable información en su página web. Puedes consultarla [aquí](#)

### **Recursos para control parental**

El juego está prohibido para menores de 18 años. En OnePlay Casino realizamos verificaciones de edad mediante los sistemas telemáticos previstos e incluso mediante la solicitud de documentación adicional. Si aun así tenemos la sospecha de que se utiliza este sitio siendo menor de edad, nos veremos obligados a suspender la cuenta y retener los fondos hasta verificar tu edad.

A continuación, te detallamos una serie de herramientas que te permiten controlar o restringir el acceso a páginas web de juego:

[Net Nanny](#)

[CYBERSitter](#)

[GamBlock](#)

[Betfilter](#)

[K9 webprotection](#)

### **Test de autoevaluación**

Si crees que puedes tener un problema con tu forma de jugar, una buena manera de empezar a evaluar tu conducta frente al juego es hacerse las siguientes preguntas (este test de juego responsable ha sido publicado por la Dirección General de Ordenación del Juego en la Resolución de 16 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, se establece el test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego):

- ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?
- ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?
- ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
- ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
- ¿Juega para evadirse de algún problema?
- ¿Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
- ¿Cree usted que tiene algún problema con el juego?
- ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
- ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
- ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?

### **Detección de comportamiento de riesgo**

En OnePlay Casino nos comprometemos a actuar de acuerdo a esta política de Juego Responsable y a sus manuales y procedimientos de detección y asesoramiento de clientes con sintomatología de trastornos asociados a la práctica de juegos de azar. En caso de que consideremos conveniente de acuerdo a tus comportamientos de juego podríamos

- Contactarte a través de correo electrónico para comunicarte nuestras conclusiones respecto a tu comportamiento de juego y asesorarte sobre futuras acciones.
- Restringir las comunicaciones comerciales y promociones
- e incluso, previa información, hacer uso de nuestro derecho a cerrar temporal o indefinidamente tu cuenta de usuario si presenta un

comportamiento indicativo de problemas con el juego, velando siempre por tu seguridad como jugador.

A continuación, te hacemos algunas recomendaciones para tener un acercamiento a los servicios ofrecidos

- No juegues bajo los efectos del alcohol, medicamentos, en momentos de decaimiento anímico o en los que te estés recuperando de alguna adicción.
- Asegúrate de que has completado todas tus responsabilidades diarias antes de empezar a jugar. No permitas que el juego interfiera en tu vida diaria.
- Si sospechas que tienes algún problema con el juego, háblalo con alguien. En la sección “Organizaciones” te incluimos un listado con los sitios donde pueden ayudarte.
- Recuerda que puedes controlar o restringir el acceso a sitios de juego mediante el uso de herramientas. En la sección ‘Control Parental’ encontrarás un listado de dichas herramientas.

Adicionalmente te ofrecemos información sobre otras características de nuestra página que te permitirán tener un mejor control sobre tu juego.

### **Historial de juego**

Puedes conocer tu actividad de juego accediendo a tu historial de actividad, donde podrás consultar tus depósitos, retiradas, participación en juegos y premios obtenidos, en diferentes periodos de tiempo.

Para acceder a tu historial de actividad debes ir a la sección ‘Historial’, dentro de tu cuenta de juego, una vez identificado con usuario y contraseña.

### **Gestión del tiempo dedicado al juego**

En la Web encontrarás diferentes indicadores que te ayudarán a gestionar el tiempo que dedicas a jugar.

En el momento que inicias una nueva sesión de juego, aparece un indicador con el tiempo de sesión actual. De esta forma podrás saber en todo momento el tiempo que llevas jugando. Este indicador se reinicia cada vez que inicias una nueva sesión.

Sin embargo, en la sección ‘Mis datos’, dentro de tu cuenta de usuario, aparece indicada la fecha y hora de la última sesión que iniciaste.

Para los juegos de slots o máquinas de azar existe la obligación de configurar el tiempo que vas a dedicar a jugar a ese tipo de juegos. A continuación, en el apartado ‘Limite de sesión en slots’ te detallamos como funciona.

### **Límites en la sesión**

Para ayudarte a gestionar tu actividad se han definido unos límites de tiempo y gasto.

Antes de empezar a jugar a cualquier juego deberás indicarnos:

- El tiempo que quieres jugar,
- cuánto dinero quieres gastar de tu saldo actual
- y la frecuencia del aviso de sesión que te mostraremos.

De esta forma, configurarás tu sesión de juego. En el momento que se alcance alguno de los límites configurados (lo que ocurra antes) finalizará tu sesión de juego.

Por ejemplo, configuras una sesión de juego con un límite de tiempo de 120 minutos (2 horas) y un límite de gasto de 30€ (siendo tu saldo actual de 50€).

Con esta configuración tu sesión de juego finalizará cuando se superen los 120 minutos de juego o cuando tu saldo llegue a los 20€ (tu saldo actual de 50€, menos los 30€ que quieres gastar de tu saldo actual).

Te mostraremos un mensaje de alerta antes de que finalice tu sesión de juego, como consecuencia de alcanzar algunos de los límites.

Mientras tu sesión de juego esté activa, podrás jugar a cualquiera de los juegos que estén en la Web.

Si en algún momento cierras tu navegador, automáticamente terminará tu sesión de juego y deberás configurar una nueva.

En la configuración de tu sesión de juego también deberás indicarnos con qué frecuencia quieres que te mostremos un aviso con: el tiempo que llevas jugado y el dinero que llevas gastado.

Además, tienes la opción de indicar si, una vez finalice la sesión de juego configurada, no quieres volver a jugar hasta pasado un tiempo determinado.

Por ejemplo, junto a la configuración anterior donde indicaste un tiempo de juego máximo de 120 minutos y un límite de gasto de 30€, puedes configurar que te mostremos avisos con el tiempo que llevas jugado y el dinero que llevas gastado cada 10 minutos y que, una vez acabe esta sesión, no quieres volver a jugar a slots o máquinas de azar hasta pasado 1 hora.