

## **Juego más seguro**

En Lowen-Play.es, estamos encantados de tenerte con nosotros y es por ello que nos esforzamos cada día para proporcionarte una experiencia de calidad en un entorno seguro y responsable.

El Juego Seguro en Internet es aquel que se considera justo, íntegro, fiable y transparente. El Juego Responsable consiste, además, en la participación en juegos de azar como una actividad de ocio sin que ello afecte a tu vida personal.

Desde Lowen-Play.es aplicamos las medidas necesarias de protección para aquellos colectivos más vulnerables frente a un posible mal uso del juego, así como frente a prácticas perjudiciales que pueden darse en nuestra industria cuando no existe control o cuando la actividad no es lícita o no cumple con los requerimientos normativos.

La mayoría de la población adulta disfruta del juego de una manera segura, divertida y controlada como un elemento más de sus actividades de ocio. No obstante, tal y como expresa la Organización Mundial de la Salud (OMS), existe una minoría de usuarios que, por diversos factores, presentan dificultades para relacionarse con el juego de una manera responsable o segura. Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a seres humanos, es fundamental dar apoyo a estas personas mediante el impulso de una cultura de Juego Responsable y Seguro que fomente el buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles problemáticas.

## **Riesgos del juego**

Un uso irresponsable y excesivo del juego puede acarrear comportamientos considerados de riesgo, compulsivos o patológicos susceptibles de producir adicción al juego u otras repercusiones negativas de tipo financiero o familiar.

Además, las investigaciones muestran que los jugadores jóvenes corren un mayor riesgo de desarrollar un problema con el juego.

## Consejos para un comportamiento de juego responsable

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, para evitar que pueda convertirse en un problema. En LOWEN-PLAY.es queremos que disfrutes de una experiencia divertida y saludable y por ello te ofrecemos los siguientes consejos para jugar de forma más segura:

1. El juego debe hacerse siempre con moderación y entenderse como una forma de diversión, no como una forma de ganar dinero o evadir problemas.
2. Juega para divertirte y disfruta cuando ganes, pero considera que también puedes perder.
3. Establece un límite de tiempo por adelantado y predefine tus límites de depósito y de juego.
4. Juega siempre dentro de tu presupuesto de ocio y no lo excedas. No persigas o intentes recuperar tus pérdidas.
5. No juegues si estás deprimido, estresado o bajo los efectos del alcohol o medicamentos.

Para más información sobre la práctica del juego responsable puedes visitar el portal [www.jugarbien.es](http://www.jugarbien.es) donde encontrarás material e información relacionada con el juego responsable.

## Herramientas de prevención

### Protección de menores y control parental

Los menores de 18 años tienen prohibido el acceso a los juegos de azar. Lowen Play comprueba y verifica la edad de cada jugador registrado en nuestra página según los controles establecidos en el marco de la Ley 13/2011 de 27 de mayo de Regulación del juego.

En caso de que se tenga la sospecha que una persona menor de 18 años esté jugando, se procederá al bloqueo inmediato de su cuenta y de sus fondos. Cualquier jugador que proporcione información inexacta o deshonesta sobre su edad, perderá todas las ganancias a las que el jugador podría tener derecho y puede resultar en un proceso civil o penal.

Si eres padre o tutor de menores, se recomienda instalar programas de protección infantil, como [Qustodio](#) o [Family Shield](#) , para bloquear los sitios de juegos de azar a menores de 18 años y además se ha de tener en consideración:

- No dejar a los niños solos cerca de un equipo mientras haya software de juegos de azar en funcionamiento.
- Proteger el acceso a programas de juegos de azar con una contraseña.
- No permitir a personas menores de 18 años participar en actividades de juegos, sean gratuitos o no.
- Explicar a los menores de edad los problemas legales y perjuicios potenciales de los juegos de azar.
- Si hay menores en tu entorno, utiliza un software de bloqueo de páginas de juego. A estos efectos, recomendamos los siguientes softwares gratuitos:

[www.gamblock.com](http://www.gamblock.com)

<https://betblocker.org>

- No permitas que jueguen con tus datos. El servicio de inscripción voluntaria [Phishing Alert](#) detecta y alerta de cualquier intento de activación de un registro de usuario en un operador de juego online de ámbito estatal mediante el uso de datos de identidad coincidentes con los del ciudadano inscrito en el servicio.

## Límites de depósito

LOWEN-PLAY.es te permite fijar tus propios [límites de depósito](#) diario, semanal o mensual y ajustarlos en todo momento a través de la sección 'Límites de depósito' de tu cuenta.

Conforme a la normativa aplicable, LOWEN-PLAY.es establece por defecto los siguientes límites de depósito:

- Seiscientos euros (600 €) por día
- Mil quinientos euros (1.500 €) a la semana
- Tres mil euros (3.000 €) al mes

Se entiende por "día", al día natural comprendido entre las 00:00 y las 23:59 horas; "semana", al periodo comprendido entre las 00:00 horas del lunes y las 23:59 horas del domingo; y por "mes", al comprendido entre las 00:00 del día 1 y las 23:59 horas del último día del mes en cuestión.

Como usuario, podrás voluntariamente **reducir los límites** aplicables a tus depósitos directamente desde tu cuenta de juego. LOWEN-PLAY.es tramitará la solicitud de forma inmediata desde que tenga constancia de su recepción.

**Incremento de límites:** Podrás solicitar el incremento de los límites de depósito su eliminación únicamente si superado el [Test de juego responsable](#) y de prevención de conductas adictivas del juego y no has incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses.

LOWEN-PLAY.es evaluará tu solicitud y analizará tu trayectoria de juego en relación con los parámetros de Juego Responsable establecidos en los mecanismos y protocolos de detección

de comportamientos de riesgo de LOWEN-PLAY.es, de conformidad con la normativa aplicable en materia de juego responsable.

Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de siete días a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores. No podrán solicitarse, ni LOWEN-PLAY.es aceptará un aumento en los límites de depósito establecidos, si no han transcurrido tres meses desde el último aumento de dichos límites.

### **Autoexclusión**

Es la facultad del usuario de solicitar de forma temporal la restricción de acceso a su cuenta de juego sin que se proceda a la cancelación o cierre de esta.

Si en cualquier momento te sientes preocupado por tu conducta en el juego, tienes distintas opciones de autoexclusión que puedes activar directamente en el menú de Ajustes de tu Cuenta de Juego:

- Un (1) mes de autoexclusión.
- Tres (3) meses de autoexclusión.
- Seis (6) meses de autoexclusión.
- Por un período indefinido.

Inmediatamente después de ser detectada, tu solicitud de bloqueo temporal de acceso será impuesta durante el período de autoexclusión, el cual será irrevocable. Para reactivar tu cuenta, una vez finalizado el período de autoexclusión elegido, deberás ponerte en contacto con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#) y solicitar dicha reactivación con carácter expreso.

También puedes solicitar un período de autoexclusión poniéndote en contacto con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#).

Podrás solicitar la reducción de un período indefinido de autoexclusión, pero solo será efectiva después de 7 días desde la recepción de la solicitud. Transcurridos esos 7 días, deberás volver a confirmar la solicitud de reducción o eliminación de la autoexclusión.

## **Autoprohibición**

También puedes optar por la autoprotección, una suspensión del juego a nivel nacional que te permite solicitar de forma gratuita 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) de la Dirección General de Ordenación del Juego.

La inscripción es por tiempo indefinido, aunque es posible solicitar a la DGOJ su cancelación transcurridos 6 meses.

## **Controla tus sesiones de juego**

LOWEN-PLAY.es ofrece a los jugadores las herramientas para controlar el tiempo y la cantidad máxima que están dispuestos a gastar de sus cuentas de juego a lo largo de la sesión que juegan y evitar así, un juego compulsivo.

LOWEN-PLAY.es informará del tiempo transcurrido y el importe gastado en la sesión destinada al juego de Máquinas de Azar, mediante un aviso a través de la interfaz de juego.

El intervalo de tiempo en el que desees recibir el aviso lo fijarás tú mismo, siendo el intervalo mínimo de quince minutos a contar desde el inicio de la sesión o desde el último aviso.

Para controlar la actividad de juego, debe establecerse un límite de sesión al iniciar un juego, configurando el saldo máximo que se quiere gastar y la duración de la sesión, entre otros parámetros. El temporizador de sesión permite al jugador visualizar, en todo momento, la información sobre el tiempo que lleva jugando. Cuando se inicie la sesión, se mostrará el momento en el que el jugador se conectó por última vez. Si se desea o necesita ayuda, o se tiene alguna consulta sobre el funcionamiento del temporizador, por favor, contacta con el [Servicio de Atención al Cliente](#). Si crees que pasas demasiado tiempo jugando, plantéate acudir a la opción de autoexclusión y cumplimenta la prueba de juego responsable y de

prevención de conductas adictivas del juego, además de solicitar ayuda y/o información profesional.

Si en el transcurso de los sesenta minutos siguientes a la finalización de la sesión destinada al juego de Máquinas de Azar se decide iniciar una nueva sesión de juego, LOWEN-PLAY.es, con carácter previo a realizar dicha conexión, avisará de la conveniencia de desarrollar un comportamiento de juego responsable, así como de las implicaciones que se derivan de una frecuencia excesiva de juego desde un punto de vista de juego compulsivo o patológico.

En el supuesto de que la sesión de juego actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de alguno de los límites establecidos, se restringirá temporalmente el acceso a una sesión futura.

Recuerda que siempre puedes consultar todas tus [transacciones](#) en los ajustes de tu cuenta.

### **Monitorización y comunicación a los jugadores**

Para detectar lo antes posible posibles adicciones al juego, Lowen Play dispone de herramientas de evaluación de riesgos automatizadas que monitorean la actividad de las cuentas de todos sus jugadores y a partir de una serie de indicadores que son analizados en su conjunto, alertan sobre comportamientos potencialmente de riesgo.

Una vez identificado este comportamiento de juego problemático, los clientes identificados como “jugadores de riesgo” o “intensivos” serán informados de su estado. Adicionalmente, se activarán los mecanismos de limitación y herramientas estipulados conforme al Real Decreto 176 / 2023 de 14 de mayo.

### **Autoevaluación**

Si estás preocupado/a con respecto al juego, responde con honestidad a las siguientes preguntas para poder hacerte una idea de si tienes un problema con el juego:

- ¿Jugar te aleja del trabajo o la universidad?

- ¿Juegas para evadirte de una vida infeliz o aburrida?
- Cuando apuestas y te quedas sin dinero, ¿te sientes perdido/a y desesperado/a y necesitas volver a jugar lo antes posible?
- ¿Apuestas hasta gastarte el último céntimo, ya sea el dinero de los gastos de la casa o lo que cuesta una taza de café?
- ¿Alguna vez has mentido para encubrir la cantidad de dinero o tiempo que has pasado jugando?
- ¿Has recibido críticas alguna vez por tu forma de jugar?
- ¿Has perdido interés en tu familia, amigos o aficiones?
- ¿Las discusiones, frustraciones o decepciones hacen que quieras jugar?
- ¿Te sientes deprimido/a o tienes incluso ideas suicidas debido al juego?

Ten en cuenta que, a mayor número de respuestas positivas, mayores serán las probabilidades de desarrollar un problema con el juego. En cuyo caso, se recomienda solicitar una autoexclusión y buscar la [ayuda de un profesional](#).

### **Test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas al juego**

LOWEN-PLAY.es pone a disposición de los usuarios el test de Juego Responsable publicado en el Anexo I de 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.

[Descargar test de autoevaluación](#)

Si has respondido “Sí” a alguna de las cuestiones planteadas, puede que tengas algún indicio de juego no responsable y podrías necesitar ayuda. Si no estás seguro de mostrar indicios de una posible adicción al juego, tómate unos minutos para completar el siguiente [Test de JUGAR](#)

[BIEN](#) y, además, si has contestado “Sí” a cualquiera de esas preguntas, te sugerimos que realices cualquiera de los siguientes test de autoevaluación para analizar tu comportamiento y que te tomes un tiempo de descanso, por ejemplo, estableciendo una autoexclusión.

- [Test South Oaks Gambling Screen](#)
- [Test del National Opinion Research Center DSM Screen for Gambling Problems](#)

#### Test de Autoevaluación JUGAR BIEN

1. ¿Piensas frecuentemente en momentos en los que has jugado, o en cuándo vas a jugar la próxima vez y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?
  - Sí
  - No
2. ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?
  - Sí
  - No
3. ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?
  - Sí
  - No
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce ansiedad o irritabilidad?
  - Sí
  - No
5. ¿Juegas para evadirte de algún problema?
  - Sí
  - No
6. Cuando pierdes dinero jugando, ¿vuelves otra vez a jugar para intentar recuperarlo?
  - Sí
  - No
7. ¿Crees que tienes algún problema con el juego?

- Sí
  - No
8. ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
- Sí
  - No
9. ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
- Sí
  - No
10. ¿Has acudido a alguien para que te ayude con tus problemas económicos producidos por el juego?
- Sí
  - No

## ¿Necesitas ayuda?

Si notas que el juego ha dejado de ser divertido para convertirse en un problema para ti, es momento de buscar ayuda.

Consulta en tu centro médico más cercano la posibilidad de acceder a un tratamiento para ludopatía a través de la [seguridad social](#).

Adicionalmente, existen numerosas instituciones y asociaciones especializadas a las que puedes dirigirte y que pueden ofrecerte apoyo y asesoramiento profesionales:

### Jugar Bien

<https://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti>

### Federación Española de Jugadores de Azar

<https://fejar.org/>

### Jugadores Rehabilitados

<http://www.asejer.es/>

### Jugadores anónimos

<https://www.jugadoresanonimos.org/>

Teléfono 24 horas 670691513

### Juego Responsable

<https://juegoresponsable.eu/>

**LOWEN-PLAY.es pone a tu disposición un teléfono de asistencia gratuito en materia de juego seguro: 900 933 270 (Servicio prestado directamente por el operador)**

Horario de llamadas de lunes a domingo de 08:00 h a 14:30 h. Fuera de estos horarios, puedes escribirnos en cualquier momento enviando un email a: [jugoseguro@lowen-play.es](mailto:jugoseguro@lowen-play.es) y nos pondremos en contacto contigo.