



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

WPLAY

**NOVIEMBRE DE
2022**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. GLOSARIO	4
3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	8
3.1. OBJETO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.	8
3.2. FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	8
3.3. DATOS SENSIBLES	9
3.4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	10
3.5. MODOS DE OBTENCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES	10
3.6. MODO DE TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	10
3.7. ACCESO A LOS DATOS	11
3.8. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS	12
3.9. LLAMADAS TELEFÓNICAS Y OTROS MEDIOS DE CONTACTO	12
3.10. CONFORMIDAD CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	12
3.11. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD	13
3.12. PRIVACIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	13
3.13. SEGURIDAD DE SU INFORMACIÓN PERSONAL	13
3.14. USO DE COOKIES	13
3.15. EL USO DE COMPLEMENTOS DE REDES SOCIALES	13
3.16. MODIFICACIONES A NUESTRA POLÍTICA	14
4. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES	14
4.1. CONSIDERACIONES PREVIAS	14
4.2. CUENTA DE USUARIO	15
4.3. JUEGO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL	18
4.4. COMPONENTES Y ESTADOS DE LAS CUENTAS DE USUARIO	20
4.5. RECARGA DE CRÉDITOS PARA LA PARTICIPACIÓN	23
4.6. GENERAR DOCUMENTO DE RETIRO, COBRO DE PREMIOS	26
5. MISCELÁNEA	27
6. CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	29
6.1. DE LA PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE	30
7. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	30

1. Introducción

1.1 El presente texto de Términos y Condiciones representa el contrato de juego celebrado entre AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S., operador autorizado de la plataforma de apuestas online WPLAY.CO y quien en adelante se denominará el “OPERADOR” y el Usuario jugador de la plataforma, quien en adelante se denominará el “USUARIO”. Se entiende celebrado y aceptadas las condiciones y planteamientos generales, en el momento de la apertura de una cuenta de usuario. Este texto conlleva, asimismo, la declaración de conocimiento y aceptación plenas de nuestra política de tratamiento de datos, las reglas de juego, juego responsable y el código de conducta que forman un todo único en el desarrollo de la relación usuario-plataforma virtual.

1.2 Este documento debe ser leído detenidamente antes de la aceptación que se efectúa por medio del registro en la plataforma virtual. De no ser aceptadas sus condiciones, deberá abstenerse de abrir una cuenta de usuario con nosotros, so pena de no poder argumentar posteriormente el desconocimiento, el error o alguna otra causa dirimente de cualquier responsabilidad o determinación tomada en el desarrollo del contrato de juego.

1.3 El presente texto se encuentra publicado en la plataforma virtual para el conocimiento anterior, concomitante y posterior de nuestros usuarios. De ser necesaria la modificación, adición o supresión de algún componente de los mismos (por razones que incluyen el deber de adaptación y adhesión a leyes aplicables o requisitos reglamentarios), estos serán publicados en la plataforma virtual para la permanente consulta de nuestros usuarios. En caso de presentarse un cambio o modificación fundamental se solicitará que el usuario acepte nuevamente, como al inicio del registro, las nuevas condiciones publicadas y estas entrarán en pleno vigor. De no ser aceptadas las condiciones con los cambios fundamentales y el servicio de la plataforma no quiera seguir siendo recibido, el usuario deberá retirar todo su saldo disponible y efectuar la solicitud de cancelación de la cuenta de usuario.

1.4 Contamos con un servicio al cliente instaurado de manera que los usuarios tengan acceso a asesorías y acompañamiento permanente por parte de personal altamente especializado. En el mismo sentido, WPLAY.CO, manifiesta su compromiso y promoción entre sus usuarios del Juego Responsable, en aras de encontrar en los juegos de suerte y azar en la modalidad novedosa un espacio de entretenimiento y esparcimiento sanos. WPLAY.CO dispone de un sistema de autoexclusión para la prevención de la ludopatía y otros problemas relacionados con la adicción al juego. Los usuarios pueden usar el sistema de atención permanente para ser orientados acerca del sistema de autoexclusión. WPLAY.CO no será responsable si un usuario sigue jugando en otras plataformas, o valiéndose de otras cuentas de usuario para evadir las medidas aplicadas por medio de la autoexclusión.

1.5 A través de los presentes T&C se establecen las condiciones de las transacciones de juego, las transacciones económicas relacionadas al mismo, las apuestas sobre eventos y los premios otorgados por internet, según el régimen del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en Colombia y, en específico, la ley 1753 de 2015, la normatividad sobre juegos operados por internet, reglamentado mediante el Acuerdo 08 de 2020 expedidos por Coljuegos.

1.6 WPLAY.CO garantiza el adecuado cumplimiento de la normatividad que regula la protección de datos personales, la recolección, el almacenamiento, el uso y la circulación de la información sobre las personas naturales, en el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, específicamente el Decreto 1377 de 2013.

2. Glosario

- a) **ACTIVACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO:** Proceso a través del cual el Operador habilita al jugador para poder participar en el juego. La verificación de los datos deberá ser realizada por el Operador mediante los procedimientos de verificación de titularidad implementados.
- b) **APUESTA EN VIVO:** Es cualquier transacción de apuesta radicada o realizada en pleno desarrollo de un evento.
- c) **APUESTA PREMATCH:** es cualquier transacción de apuesta radicada o realizada previo al inicio de un evento.
- d) **AUTO-PLAY:** Característica de operación propia de un juego en la cual el mismo realiza jugadas automáticas por delegación del jugador.
- e) **BINGO W:** Es la vertical que ofrece sorteos de Bingo de forma virtual entre distintas salas para los usuarios interesados en esta modalidad de entretenimiento.
- f) **BLOG:** servicio de la sociedad de la información mediante el cual uno o varios autores publican cronológicamente textos o artículos y donde los lectores pueden añadir comentarios personales.
- g) **BODEGA DE DATOS:** Repositorio histórico de datos que registra la actividad transaccional del Operador.
- h) **BONOS:** Aquellos entregados al jugador por parte del operador previo cumplimiento de las condiciones derivadas de la participación en una o varias partidas o eventos. El bono se considera premio una vez se transfieran los créditos de bono como créditos para la participación a la cuenta de juego.
- i) **BONOS POR LIBERAR:** Es el valor recibido de Bono en la vertical de deportivas, cuyas condiciones de liberación o uso, se limita a los T&C.
- j) **BONOS POR LIBERAR CASINO:** Es el valor recibido de Bono en la vertical de Casino, cuyas condiciones de liberación o uso, se limita a los T&C.
- k) **CASINO:** Es la vertical que ofrece varios tipos de apuesta o rondas en las categorías de: Slot (máquinas tragamonedas), Black Jack y Casino Holdem (Juegos de mesa), Ruletas y video Bingos; entre otras atracciones que el operador ponga a disposición para este tipo de público.
- l) **CLAVE DE ACCESO:** una clave de acceso es una combinación de letras, números y signos que debe teclearse para obtener acceso a un programa o partes de un programa determinado, un terminal u ordenador personal, un punto en la red, etc.
- m) **CUENTA DE JUEGO:** Espacio virtual asociado a la cuenta de usuario en la que se encuentran los créditos para la participación y los créditos de bono de cada jugador.
- n) **CUENTA DE USUARIO ACTIVA:** Toda cuenta que no se encuentre en estado de suspendida o cancelada.

- o) **CUENTA DE USUARIO:** Registro único ante un determinado operador a través de un proceso mediante el cual el jugador ingresa determinados datos y aporta la información o documentación necesaria para obtener la apertura de una cuenta de usuario que le permite acceder a las actividades de juego ofrecidas. La cuenta de usuario puede tener estado activa, suspendida y cancelada.
- p) **CRÉDITOS BONOS:** Es el saldo de un bono ya liberado; en el cual se cumplió la condiciones específicas para su liberación conforme a los T&C particulares.
- q) **CHAT:** servicio de atención inmediata de peticiones, en el que se permite la comunicación escrita entre un agente de servicio Wplay y un usuario mediante el uso de un programa informático y un acceso a internet.
- r) **DEPORTIVAS:** Es la vertical que ofrece todo tipo de apuestas a eventos deportivos que el operador pone a disposición del usuario, los cuales, comprenden los principales certámenes de nivel nacional e internacional de distintas divisiones, competencias, modalidades, categorías y mercados de apuesta.
- s) **DEPÓSITO:** Es toda transacción para la compra de créditos que realiza el usuario a través de los canales virtuales disponibles por el operador, ya sean por TDC, PSE u otro, cuyo valor es aplicado de forma inmediata, o después de algunos minutos en el Saldo Créditos de la cuenta de juego. Nota: El tiempo de aplicación depende de los protocolos de seguridad establecidos por las distintas entidades bancarias y pasarelas de pago aliadas.
- t) **BALANCE GENERAL:** Es el saldo que se refleja en la cuenta de juego del usuario, compuesta por Balance efectivo – Balance bonos.
- u) **DIRECCIÓN IP:** Una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol), que corresponde al nivel de red del modelo OSI (Open System Interconnection) que es un modelo de interconexión de sistemas abiertos, de referencia para los protocolos de red la arquitectura en capas.
- v) **DISPOSITIVO:** En un sentido amplio, un dispositivo electrónico es una combinación de componentes electrónicos organizados en circuitos, destinados a controlar y aprovechar las señales eléctricas. Un dispositivo electrónico es sinónimo de producto, artefacto o aparato electrónico, como puede ser un altavoz, una licuadora, un celular, una computadora, una tablet o un televisor.
- w) **DOCUMENTO DE RETIRO:** documento generado por el usuario desde la plataforma, para poder reclamar el dinero acumulado en su cuenta, ya sea desde saldo créditos o saldo premios.
- x) **FPADM:** La financiación para la producción de armas de destrucción masiva (FPADM) es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a la fabricación, producción y/o comercialización de armas de destrucción masiva.
- y) **FREEBET:** Es una apuesta gratis, la cual es entregada por algún tipo de promocional o incentivo que celebra el operador con el usuario, cuyas condiciones para su liberación o uso, se establece en los T&C de participación.
- z) **FREESPIN:** Es una serie de rondas o spin gratis para usar en algún juego en específico de la vertical Casino, la cual es entregada por algún tipo de promocional o incentivo que celebra

el operador con el usuario, cuyas condiciones para su liberación o uso, se establece en los T&C de participación.

- aa) FT:** El financiamiento del terrorismo (FT) es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de los grupos terroristas no es financiero, requieren fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.
- bb) GENERADOR DE NÚMERO ALEATORIO (GNA):** Es la herramienta la cual es cargada y operada con una base de datos de usuarios, cuya característica y objetivo principal, es la elección de uno o varios usuarios ganadores de un promocional/torneo/concurso, quienes debe de cumplir con unas condiciones de juego específicas, según los T&C de participación.
- cc) INTERFAZ GRÁFICA:** Programa informático que actúa como interfaz para el jugador, utilizando un conjunto de imágenes y objetos gráficos para representar la información y acciones disponibles en la interfaz.
- dd) LA:** Lavado de Activos (LA) son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo esta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros. De una manera sencilla, se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan origen ilícito.
- ee) LOG IN:** es el proceso que controla el acceso individual a un sistema informático mediante la identificación del usuario utilizando credenciales provistas por el usuario.
- ff) LOG OUT:** consiste en cerrar el acceso personal a un sistema informático, al cual anteriormente se había realizado el log in.
- gg) MEDIOS DE PAGO:** Medios habilitados por el operador que permiten a los jugadores adquirir los créditos para la participación y por medio de los cuales se realizan los retiros de fondos correspondientes a premios ganados y, en su caso, de los créditos no apostados.
- hh) NAVEGAR:** Desplazarse a través de una red o de un sistema informático.
- ii) PASARELA DE PAGOS:** Es todo comercio aliado cuyas transacciones son llevadas a cabo, a través de integraciones tecnológicas con las bases de datos del operador, facilitando así, la adquisición de créditos de participación desde distintos dispositivos tecnológicos a disposición del usuario.
- jj) PLATAFORMA DE JUEGO:** Infraestructura tecnológica (software y hardware) que constituye la interfaz principal entre el jugador y el Operador. Forman parte de la Plataforma de Juego las bases de datos de juego, la pasarela de pagos, plataformas de software o integración y páginas adicionales que hacen parte integral de la experiencia al jugador.
- kk) PLATAFORMA VIRTUAL:** Se entiende o se refiere al sitio Web WPLAY.CO de apuestas online.
- II) PROVEEDOR DE JUEGOS:** Quien brinda los servicios de desarrollo de software especializado para la creación de juegos de suerte y azar.
- mm) PROYECTO TÉCNICO:** Documento que describe y detalla la arquitectura de la plataforma tecnológica (hardware y software) que utilizará el Operador, los procedimientos administrativos, operativos y de seguridad, así como lo relativo a la plataforma de cuenta juego y juegos por cada tipología.

- nn) RECARGA:** Es toda compra de créditos presencial que realiza el usuario a través de los puntos de venta físicos y comercios aliados a nivel nacional, cuyo valor es aplicado de forma inmediata, en su Saldo Créditos.
- oo) REGISTRO:** Proceso de suscripción ante el operador de servicio WPLAY.CO, como usuario de las apuestas a las que este ofrece en sus tres verticales.
- pp) RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- qq) ROLLOVER:** Se refiere a la cantidad de veces que un usuario debe de jugar un valor recibido de bono para poderlo liberar en su saldo de créditos bonos. Los cuales aplica tanto para deportivas, como casino. Ejemplo, si el usuario recibe \$50.000 de bono con un rollover x4, entonces, debe de jugar 4 veces este valor, es decir, \$200.000 a un valor de cuotas específicas según los T&C. Para el rollover en Casino, es similar, sólo que tienen un rollover más alto, en donde las rondas se deben de realizar a unos juegos muy específicos.
- rr) SALDO CRÉDITOS:** Es todo valor o saldo proveniente de un depósito o recarga realizado por el usuario a través de los canales disponibles por el operador.
- ss) SALDO PREMIOS:** Es el saldo o valor acumulado de las apuestas ganadoras del usuario, independientemente del vertical de origen. (Deportivas, Casino, Bingo W).
- tt) SALDO (BALANCE):** balance total disponible en la cuenta, producto de recargas, apuestas acertadas o transacciones en la misma.
- uu) SELFIE:** autorretrato fotográfico, que se hace generalmente con una cámara o dispositivo digital donde puedan verse los rasgos de su rostro como los del documento solicitado claramente, en la misma imagen.
- x) SESIÓN DEL JUGADOR:** Período de tiempo transcurrido desde que un jugador efectúa el ingreso (login) a la cuenta de usuario, hasta que efectúa el cierre o salida de dicha cuenta (logout). Transcurridos 20 minutos de inactividad, la plataforma generará la desconexión del jugador.
- ww) SESIÓN DE JUEGO:** Período de tiempo transcurrido desde que un jugador comienza a participar en un juego, hasta que termina de jugar de acuerdo al tipo de juego:
- a. En las máquinas tragamonedas o de azar, corresponde al conjunto de partidas realizadas por el jugador, ya sea en uno o varios juegos de máquinas tragamonedas o de azar, durante el período de tiempo delimitado por cada una de sus conexiones al juego del Operador.
 - b. El resto de juegos, se podrá computar entre otros, por alguna de las siguientes maneras:
- xx)** Sesión efectiva de juego, tiempo realmente consumido en la participación del juego.
- yy)** Sesión del jugador. Partida, mano, etc.
- zz) SISTEMA DE JUEGO:** Todas aquellas reglas que buscan un resultado y se ejecutan sobre una Plataforma de Juegos.
- aaa) TITULAR DE LOS DATOS:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

bbb) VERTICAL: Se refiere a alguna de las superficies virtuales que operan transversalmente para el sitio Web Wpay.co desde su estructura jerárquica, siendo estos las verticales de Deportivas, Casino y Bingo W.

3. Política de tratamiento de datos

AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. actuando como responsable del tratamiento de los datos entregados por los usuarios, establece la siguiente Política de Tratamiento de Datos, para su conocimiento y permanente consulta, en el marco de los deberes legales de los responsables del tratamiento de datos personales. La responsabilidad aquí declarada de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. se extiende solamente hasta la veracidad y plenitud de la información que usted como usuario nos entrega, siendo un deber legal por parte del titular de los datos registrar información actualizada y veraz. AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. se reserva el derecho de excluir de los servicios ofrecidos en la plataforma virtual a todo usuario que haya entregado datos o información falsa o incompleta, sin perjuicio de las demás acciones que procedan legalmente.

3.1. Objeto de la Política de tratamiento de datos.

Desde el momento en que realiza el registro exitoso para la creación de una cuenta WPLAY.CO, el titular de los datos nos hace entrega de una serie de información de carácter personal que conforme a la presente política, se acepta que sean tratados, en concordancia con los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. A través del registro usted otorga autorización expresa del tratamiento de sus datos a la sociedad AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S.

3.2. Finalidad de la recolección de datos

- Cumplir con los requerimientos contractuales del Contrato de Concesión No. C1741 del 05 de Junio del 2020 suscrito con COLJUEGOS, con vigencia hasta el 06 de Julio de 2025 y los Requerimientos Técnicos de Juegos operados por Internet en Colombia.
- Responder consultas, atender requerimientos y notificar sobre el cambio en los términos y condiciones, política o cualquier información relevante de AQUILA GLOBAL GROUP.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, beneficiarios, empleados, colaboradores, proveedores, y demás personas relacionadas con las actividades empresariales de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S.
- Realizar estudios sobre hábitos de consumo o comportamientos de mercado.
- Suministrar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos, promociones de tipo comercial, con el fin de impulsar, dirigir, ejecutar, informar y

de manera general llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

- Cualquier otra finalidad que resulte indispensable o conexas al desarrollo de los contratos celebrados por AQUILA GLOBAL GROUP.
- Brindarle atención al usuario en relación con el uso, entendimiento, funcionalidades y objetivos de la plataforma de AQUILA GLOBAL GROUP.
- Transmisión de los datos personales a terceras compañías o entidades vinculadas con AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S, en Colombia o en el exterior, cualquiera que sea la jurisdicción que brinde los niveles adecuados de seguridad, al igual que la transmisión de datos personales a un tercero autorizado por AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S para el tratamiento de la información, únicamente con el fin de tratar los datos personales acorde a las finalidades aquí descritas.

AQUILA GLOBAL GROUP SAS, identificada con NIT Número 901.001.374-2, domiciliada en la ciudad de Medellín, cumplirá con las directrices de la ley 1581 de 2012 y demás decretos que la modifiquen o adicionen y velará por garantizar el correcto uso y tratamiento de los datos personales de sus usuarios, siendo el responsable de los mismos en los términos de la ley aplicable. El consentimiento del tratamiento de sus datos personales es otorgado a través de la respectiva manifestación en el proceso de registro en la plataforma virtual WPLAY.CO, y el contenido de esta política de tratamiento de datos, sus condiciones y finalidades, los cuales el usuario declara conocer y aceptar una vez finaliza el registro en la plataforma Wplay.co. La política de tratamiento de datos es única y general para todos nuestros usuarios, por ende, no es procedente tener una política de privacidad especial para cada usuario según sus necesidades. Si usted, al momento de conocer esta política de tratamiento no se encuentra de acuerdo con esta o con alguno o algunos de sus apartados, por favor absténgase de realizar el registro de cuenta de usuario WPLAY.

3.3. Datos Sensibles

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del usuario, o cuyo uso puede generar discriminación por revelar su origen racial, étnico, orientación política, convicciones religiosas, filosóficas, datos relativos a la salud, y los datos biométricos entre otros.

Para el tratamiento de los datos sensibles AQUILA GLOBAL GROUP, informará al usuario que:

- (i) No está obligado a dar su autorización o consentimiento para el uso de los mismos.

- (ii) Los datos sensibles se recopilarán únicamente en caso de que sean necesarios para cumplir con las finalidades descritas en el acápite 3.2. de los presentes términos y condiciones.

3.4. Tratamiento de datos sensibles

AQUILA GLOBAL GROUP podrá hacer uso y tratamiento de datos sensibles cuando:

- (i) El usuario haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido.
- (ii) El tratamiento se refiera a datos que son necesarios para el reconocimiento, ejercicio y defensa de un derecho judicial.
- (iii) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

3.5. Modos de obtención de sus datos personales

El Operador AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. podrá recolectar y tratar la información suministrada por el usuarios al llevar a cabo cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Al completar el formulario de registro de usuario WPLAY.CO de manera exitosa.
- Ante la solicitud de retiros de fondos, realizada por el titular de la cuenta de juego a través de los medios habilitados.
- Al acceder a nuestro canal de atención al usuario (Chat Online).
- Al diligenciar alguno de nuestros formularios de contacto, aunque no sea un usuario WPLAY.CO activo.
- Cuando sea necesario validar la titularidad de la cuenta de juego, bien sea por la actualización y validación anual exigida en el acuerdo 08 de 2020 o cuando se adviertan conductas que generen riesgo al Operador o a terceros.

3.6. Modo de tratamiento de sus datos personales

Una vez obtenidos sus datos, estos se almacenan en distintos formatos encriptados que se notifican a COLJUEGOS.

Las medidas de seguridad exigidas por la ley 1581 de 2012 son atendidas y ejecutadas en debida forma, para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos de carácter personal. Estos datos se recopilan, además de las razones expuestas en el numeral 3.2, para dar cumplimiento al contrato de Concesión celebrado entre AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. y COLJUEGOS, y para dar sustento y viabilidad al contrato de juego celebrado entre la sociedad AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. y los usuarios que realizan el registro de cuenta de manera exitosa.

AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. no compartirá datos obtenidos de los usuarios con terceras personas u organizaciones, con las cuales no se busque el cumplimiento de alguno de los fines de la recopilación y tratamiento de los datos indicados en esta política. Es posible que, en algunos casos, según requiera la ley o algún procedimiento legal, sea necesaria la entrega o acceso de los datos personales de los usuarios a una autoridad competente.

A través de los datos suministrados se propician las siguientes acciones en la plataforma de juego Wplay.co:

- Acceder a la plataforma virtual WPLAY.CO
- Utilizar el servicio de atención al usuario las 24 horas del día los siete días de la semana.
- Realizar recargas de créditos para la participación a través de los medios de pago dispuestos.
- Realizar documentos de retiro de premios.
- Realizar el cobro efectivo de premios obtenidos en la plataforma virtual, por cualquiera de los medios dispuestos.
- Hacer uso del servicio de Autoexclusión.
- Atender los requerimientos de información.
- Jugar en la plataforma de forma segura.

3.7. Acceso a los datos

Ningún tercero ajeno al Responsable del Tratamiento de Datos podrá acceder en ningún caso a sus datos personales sin su consentimiento expreso, salvo las entidades consideradas encargadas del tratamiento, las cuales necesitan el acceso a la información para prestar los servicios contratados. AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. deberá comunicar sus datos personales a otras entidades y organismos públicos para cumplir con obligaciones de tipo contractual y legal, tales como la cesión de sus datos a entidades bancarias y financieras para realizar operaciones de cobros o de pago de premios. A COLJUEGOS en cumplimiento de la normativa y los requerimientos técnicos de los juegos operados por internet en Colombia.

3.8. Derechos del titular de los datos

La normativa de protección de datos reconoce la facultad del titular de la información para ejercer derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y supresión de los datos registrados. Para estos efectos AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. dispone de los siguientes medios para ejercer estos derechos:

- ayuda@wplay.co
- Chat en línea.

Con cualquiera de los dos métodos, usted deberá adjuntar:

- Foto de su documento de identidad por ambos lados.
- Foto tipo selfie con el documento de identidad.

En los términos de la ley 1581 de 2012 artículo 15, sus peticiones serán atendidas y respondidas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del momento en el que el usuario envía adecuadamente los documentos solicitados.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el jugador tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y cuando existan apuestas abiertas, retiros pendientes o cuando la cuenta de juego esté en proceso de investigación por parte del Operador.

3.9. Llamadas telefónicas y otros medios de contacto

Las llamadas telefónicas que efectuamos a nuestros usuarios son grabadas y monitoreadas para efectos de seguridad y control interno de calidad. En todo caso, usted siempre será informado de esta circunstancia y su consentimiento expreso será solicitado en el acto mismo.

Por otra parte, los servicios de mensajería de texto, correos electrónicos y otros, a través de los cuales se contacta y se dan a conocer promociones, concursos, notificaciones de ganadores, etc. Son medios que el contrato de juego contempla como los aceptados expresamente por usted al momento de la realización del registro de usuario. Cualquier pretensión de cancelación a este tipo de contactos, el usuario podrá realizar la limitación desde su cuenta de juego ingresando a la opción Apuestas → mi cuenta → Cajero → opción preferencias de contacto y en la ventana emergente selecciona o limita los medios que se encuentran activos para el envío de publicidad.

3.10. Conformidad con la política de tratamiento de datos

Toda persona que se registre o cree una cuenta de usuario en WPLAY.CO, acepta que su información personal haga parte de las bases de datos de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. y que se haga uso de ésta con fines comerciales mediante el correo electrónico, números telefónicos o a cualquier otro tipo de contacto registrado por el USUARIO en el canal interactivo.

Para todos nuestros usuarios es de vital importancia leer detenidamente nuestras políticas de privacidad y así conocer y comprender la forma como será tratada su información personal.

3.11. Alcance de la política de privacidad

La presente política de Tratamiento de Datos tiene vigencia y aplicación para los sitios web propiedad de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. Los efectos de su regulación no se extienden a otros sitios web a los que pueda acceder a través de vínculos alojados o encontrados en la plataforma virtual WPLAY.CO.

3.12. Privacidad de los datos personales

Los datos personales le pertenecen solo a su titular AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. es Responsable de no revelar ninguna clase de información a terceras personas, tales como: número de identificación, Email, número de celular, dirección IP, etc., salvo expresa autorización del titular de los datos o en los casos en que sea requerido por alguna entidad pública o judicial.

3.13. Seguridad de su información personal

AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. se hace responsable de velar por la seguridad y la privacidad de su información y por el respeto a sus datos, de acuerdo con las limitaciones que la actual Internet nos provee, siendo conscientes que no estamos excluidos de sufrir algún ataque por parte de Hackers o usuarios malintencionados que ejerzan la delincuencia informática.

3.14. Uso de cookies

El uso de cookies y su dirección IP, se realiza solo con la finalidad de ofrecerle un sitio de acuerdo a sus preferencias locales (tales como navegador web usado, sistema operativo, ISP, etc.). Las cookies permiten entregar un contenido ajustado a los intereses y necesidades de nuestros usuarios/visitantes. También podrán usarse cookies de terceros que están presentes en el Web log, como anunciantes o publicidad del mismo, con el único fin de proveer información adicional o relevante a la navegación de usuario en los sitios web de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S.

3.15. El uso de complementos de redes sociales

Los complementos (“plug-ins”) de las redes sociales Facebook y Twitter pueden ser incorporados en nuestras páginas web. Los servicios asociados provienen respectivamente de las compañías Facebook Inc. y twitter Inc. (o “proveedores”). Para mejorar la protección de sus datos, estos complementos se implementan como botones sociales. Para evitar que Facebook y twitter puedan relacionar la visita a nuestras páginas con su cuenta de usuario, debe desconectar su cuenta de usuario antes de visitar nuestra web.

3.16. Modificaciones a nuestra política

AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. se reserva el derecho de modificar, rectificar, agregar o actualizar el presente documento con el fin de adaptarlo a nuevas regulaciones contractuales o legales, además de incluir nuevas prácticas de la industria o políticas comerciales. En caso de presentarse un cambio o modificación en las presentes condiciones, se solicitará que el usuario acepte nuevamente, como al inicio del registro (desde la plataforma Wplay.co), las nuevas condiciones publicadas y estas

entrarán en pleno vigor. De no ser aceptadas las condiciones con los cambios fundamentales, el usuario deberá retirar todo su saldo disponible y efectuar la solicitud de cancelación de la cuenta de usuario.

4. Términos y condiciones generales

4.1. Consideraciones previas

4.1.1 Los términos y condiciones de uso aquí consagrados lo vinculan contractual y legalmente a usted como USUARIO con AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S., sociedad comercial, con NIT Número 901.001.374-2, con domicilio principal en la ciudad de Medellín- Colombia, Calle 53 No. 45 – 112, piso 3, Edificio Colseguros.

4.1.2 El OPERADOR es una persona jurídica autorizada en Colombia para ofertar los juegos de suerte y azar de la modalidad juegos operados por internet, según Contrato de Concesión No. C1741 del 5 de junio de 2020 suscrito con COLJUEGOS, asignado al dominio del sitio web WPLAY.CO, luego de haber cumplido con todos los requisitos y condiciones legales, financieras, técnicas y tecnológicas, además de las garantías exigidas para la cobertura del pago de premios y devolución de fondos de los jugadores, demostrando principios de transparencia en la operación de juegos en la jurisdicción colombiana.

4.1.3 Los servicios ofrecidos por el OPERADOR están relacionados con juegos de suerte y azar por internet, a los cuales accede el usuario que se registra correcta y válidamente en el sitio WPLAY.CO, y apuesta según las reglas particulares de juego establecidas para cada uno de los juegos que se ofertan en la plataforma, además de todas las actividades que permitan al usuario realizar transacciones sobre el juego, transacciones económicas derivadas del mismo, o la mera navegación por el sitio, de acuerdo a la normatividad vigente en Colombia sobre juegos operados por internet.

4.1.4 Para la prestación de servicios por parte del OPERADOR, se necesita el consentimiento previo mediante la aceptación de los términos y condiciones aquí expuestos. Se entiende que si el USUARIO no está de acuerdo con el contenido del mismo se abstendrá de utilizar los servicios del OPERADOR.

4.1.5 En el evento que EL OPERADOR disponga sitios de divulgación, conversación o de opinión, como redes sociales, blogs, chats, imágenes, etc., la información allí publicada será responsabilidad de los usuarios que allí participen, y en ningún momento reflejarán las opiniones, posiciones o recomendaciones del OPERADOR, directivos, ejecutivos o accionistas.

4.1.6 Al registrarse en la plataforma virtual WPLAY.CO, usted acepta los términos y condiciones publicados en este canal interactivo y las modificaciones o ajustes que AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. realice a los mismos. Todo cambio en los términos y condiciones debe ser aprobado por el usuario en la plataforma.

4.2. Cuenta de usuario

4.2.1 Usted ostentará la calidad de usuario WPLAY.CO, una vez la información suministrada en el registro de usuarios sea verificada por nuestros agentes. Para esta validación usted otorga su autorización para que esta sea validada en diferentes bases de datos de acceso público y privado. La información suministrada será cotejada y verificada para dar el aval de la creación de su cuenta de usuario WPLAY.CO.

4.2.2 El solicitante del registro de creación de una cuenta de usuario WPLAY.CO, debe ser persona natural, mayor de 18 años, con nacionalidad colombiana o extranjero residenciado en Colombia con cedula de extranjería vigente.

4.2.3 El registro, navegación y uso de la plataforma WPLAY.CO es personal. No se permite la suplantación de identidades para la creación de cuentas o la creación de cuentas de usuario en nombre de un tercero. La normatividad de los juegos de suerte y azar exige la creación y correspondencia de una única cuenta de usuario por persona. Cuando se adviertan conductas sospechosas que generen riesgo para el Operador o terceras personas, se realizarán las respectivas investigaciones y de ser el caso se pondrá en conocimiento de la autoridad competente.

4.2.4 Para el acceso y navegación en los contenidos generales de WPLAY.CO, no será necesario contar con una cuenta de usuario, este uso es público y gratuito salvo el costo por conectividad de la red de telecomunicaciones que estará a cargo y de uso exclusivo del USUARIO. No obstante, el acceso a las actividades de juego ofrecidas por el OPERADOR estará condicionado al registro único del USUARIO ante el OPERADOR, quien deberá ingresar todos los campos del formulario de registro con datos válidos para obtener la apertura de cuenta de usuario.

4.2.5 La persona que aspire a convertirse en JUGADOR deberá certificar, incluso a posteriori, que la información que pone a disposición del OPERADOR es veraz, exacta y precisa; asimismo es responsable de la actualización de datos, información y documentación necesaria cada vez que éstos sean modificados. Por lo tanto, el USUARIO que se ha registrado y ha obtenido una cuenta de usuario garantiza y responde, en cualquier circunstancia, de la veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia de los datos, información y documentación puesta a disposición del OPERADOR.

4.2.6 Se efectuará la validación de la identidad del USUARIO. Para llevar a cabo dicho trámite el OPERADOR podrá solicitar algún dato, información, documento o comprobante adicional a efecto de corroborar la información registrada. En caso de que los datos solicitados no sean aportados o sean aportados con inconsistencias o sean ilegibles, la cuenta quedará en estado suspendida y/o cancelada de conformidad a lo establecido en el artículo 1.5.4 del acuerdo 08 de 2020 y 4.2.9 de los presentes términos y condiciones.

4.2.7 El control de verificación de identidades es una facultad expresa del OPERADOR que usted acepta con la creación de la cuenta de usuario. Esta facultad otorga al OPERADOR el poder solicitar Documentos de Soporte de Identidad y Pruebas de Domicilio, en los casos que se evidencien comportamientos inadecuados en el manejo de la cuenta WPLAY.CO, o cuando la actualización de las cuentas sea necesaria una vez cada año calendario de permanencia en la plataforma como usuario activo o en los casos en que sea necesario validar la titularidad de la cuenta de juego. Lo anterior se realiza con el fin de comprobar la identidad y domicilio del usuario, los cuales son datos

de suma relevancia para garantizar la transparencia y la seguridad en el devenir del desarrollo del contrato de juego.

Algunas opciones sobre Documento Soporte son, sin limitarse a los enunciados:

- Licencia de Conducción
- Pasaporte

Algunas opciones sobre documentos de Prueba de Domicilio son, sin limitarse a los enunciados:

- Factura de Servicios Públicos Domiciliarios (Telefonía Fija, Televisión por cable, etc.)

4.2.8 VERIFICACIÓN EN TIEMPO REAL: En caso de no ser posible corroborar o si persiste la duda sobre la verificación de identidad del usuario, el OPERADOR se reserva el derecho de efectuar la siguiente validación en tiempo real, la cual constará de los siguientes pasos:

- a) Se solicitará una foto tipo selfie en donde el usuario sostenga un papel manuscrito con la fecha actual, la hora en que se realiza la toma y una palabra clave o código otorgado por el agente de servicio que realiza la validación.
- b) Este procedimiento tendrá una caducidad máxima de 30 minutos, ya que dicha validación se sobreentiende hecha en tiempo real.
- c) Pasado el anterior plazo la palabra clave o código otorgado perderá vigencia y deberá realizarse un nuevo proceso con una nueva clave o código.

PAR 1. En el documento Prueba de Domicilio deberá aparecer la Dirección de residencia que el usuario indicó en su registro, en caso de que no coincida además de la prueba de domicilio deberá aportar una explicación válida y clara del motivo por el que no coincide, esto solo si su registro es mayor a tres meses. Este documento debe tener una fecha inferior a 2 meses, las cuatro esquinas del documento y los datos en él deben ser visibles, el documento deberá ser auténtico y sin modificaciones.

4.2.9 EL OPERADOR realizará la validación de la titularidad de la cuenta de juego confrontando los documentos allegados en el proceso de registro contra los documentos aportados a solicitud del Operador en cualquier momento. En caso de evidenciarse inconsistencias EL OPERADOR se reserva el derecho a cancelar la cuenta del usuario definitivamente.

En los casos en los que se advierta inconsistencias o los comprobantes sean ilegibles, se le solicitará al usuario enviar nuevamente la documentación que permita su plena identificación y la veracidad de los datos registrados. Si en esta segunda ocasión, el usuario envía nuevamente la documentación con inconsistencias o ilegibles, se procederá con la cancelación definitiva de la cuenta de juego.

La falta de una plena identificación por parte del usuario no solo generará la cancelación de la cuenta de juego sino que implica la limitación en los saldos disponibles, es decir, el Operador encuentra en el artículo 1.4.2 del acuerdo 08 de 2020 una obligación expresa de realizar una previa y plena identificación del jugador antes de generar el pago efectivo del saldo disponible.

El Operador de manera garantista y preservando la buena fe frente al usuario, brinda una segunda posibilidad para que este aporte en debida forma la documentación requerida, no obstante y en caso de que esta no cumpla con la finalidad propuesta, se procederá de la manera indicada.

4.2.10 Solo pueden registrarse personas mayores de edad cumpliendo el proceso de registro para lo cual el usuario se compromete a brindar información completa, verídica y actualizada en el Formulario de Registro. Una persona sólo puede tener una única cuenta de juego activa. No podrán registrarse en WPLAY.CO y/o realizar actividades de juego, depósitos o retiros en la plataforma las personas que cumplan al menos una de las siguientes condiciones:

- a) Menores de edad. El operador debe verificar la edad del jugador y establecer las restricciones necesarias para evitar que las apuestas sean realizadas por aquellos que no acrediten mayoría de edad.
- b) Personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas interdictos judicialmente.
- c) Personal vinculado al operador: aquellos trabajadores que intervengan o puedan influir en el desarrollo de la actividad de juego definidos por el operador.
- d) Personas autoexcluidas en la plataforma.

4.2.11 La seguridad de sus dispositivos, de las apuestas, redención de bonos, interacción en redes sociales, log-in, log-out, consultas, depósitos y/o retiros, así como cualquier otra actividad propia del juego, que se realicen desde éstos en la plataforma virtual, son de la entera responsabilidad y cuidado del usuario.

4.2.12 De acuerdo con la normatividad que regula la operación de los juegos operados por internet, el OPERADOR siguiendo los procedimientos para la validación y verificación de los datos de identificación de los usuarios, tiene la facultad para denegar, suspender, cancelar o restringir la creación de una cuenta de usuario a cualquier persona, siempre que la información o movimientos de la misma atente contra las políticas internas del OPERADOR y/o la normatividad legal vigente.

4.2.13 No estableceremos ninguna relación de negocios o de cualquier otro tipo, con personas naturales o jurídicas que se encuentren en las listas de sanciones del Consejo De Seguridad De Las Naciones Unidas, ni en las listas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC). El Operador se abstendrá de establecer todo tipo de vínculo, con personas naturales o jurídicas de las cuales se tengan dudas fundadas sobre su vinculación con LA/FT/FPADM y la consecuente legalidad de sus actividades, licitud u origen de sus recursos.

4.2.14 Las personas que ostenten la calidad de PEP (Persona Expuesta Políticamente), deberán declarar su condición al momento de la apertura de la cuenta de usuario. La continuidad de la cuenta estará sujeta a revisión y aprobación por parte de los estamentos internos del Operador.

4.2.15 En la validación de la información suministrada por el usuario, el Operador verificará la existencia de procesos y/o condenas de las siguientes tipologías, sin limitarse a las enunciadas:

condenas activas por delitos LA/FT/FPADM, por falsedad material o ideológica en documento público o privado, además de condenas intramurales en curso por la comisión de cualquier delito tipificado en la Ley 599 de 2000. Como política general, estos usuarios serán rechazados del registro inicial o sus cuentas serán canceladas por anulación de contrato.

4.3. Juego en la plataforma virtual

4.3.1 La persona que se registre y cree una cuenta de usuario en WPLAY.CO, genera un usuario y una clave de acceso. El usuario comprende y acepta que es responsable por el manejo seguro de su usuario y clave de acceso al canal interactivo y se hace responsable de las consecuencias que su mal uso ocasione o pudiere ocasionar a él mismo, al OPERADOR o a terceras personas.

4.3.2 Cinco intentos fallidos de ingreso a la cuenta de usuario, generan bloqueo de la cuenta. En este caso el usuario deberá restablecer la contraseña accediendo por la ventana de ingreso y haciendo clic en la opción, ¿Olvidó su contraseña?, se recomienda el cambio de la clave periódicamente y mínimo cada doce (12) meses.

4.3.3 Posterior a la creación de la cuenta de USUARIO WPLAY.CO, usted estará facultado para participar en los juegos de suerte y azar ofertados en la plataforma WPLAY.CO realizando apuestas. La cuenta de usuario será de acceso restringido al titular de la información suministrada, mediante un login. Se recomienda al usuario, luego del primer ingreso a la plataforma WPLAY.CO, cambiar su clave.

4.3.4 La clave de seguridad resulta personal e intransferible y obliga al USUARIO a mantenerla en estricta seguridad y confidencialidad. El USUARIO será el único responsable por el mantenimiento y administración de las claves de seguridad, su nombre de acceso o login, identificación personal o cualquier otro código requerido para ingresar a la cuenta, así como por el daño, perjuicio, lesión o detrimento que del incumplimiento de esta obligación de confidencialidad y seguridad se genere por cualquier causa.

4.3.5 El USUARIO que tenga una cuenta de usuario y desee participar realizando apuestas en los juegos ofrecidos por el OPERADOR, debe tener créditos para la participación disponibles y/o créditos de bonos en su cuenta de juego. Así, el USUARIO será responsable por todas las operaciones efectuadas desde su cuenta de juego, pues el acceso a las actividades de juego está restringido al ingreso y uso de su clave de seguridad, nombre de acceso o login, que son de su conocimiento privado y cuya confidencialidad y seguridad es de su exclusiva responsabilidad, y restringido también al saldo en su cuenta de juego.

4.3.6 El USUARIO se compromete a notificar al OPERADOR de forma oportuna, idónea, eficiente y eficaz, cualquier uso no autorizado a su cuenta de usuario. Bajo ninguna circunstancia el USUARIO podrá ceder, vender, transferir o transmitir su cuenta bajo ningún título, ya que la cuenta de USUARIO es un registro único ante el OPERADOR.

4.3.7 WPLAY.CO solo aceptará las apuestas que se hacen a través de nuestro sitio web. No se aceptarán apuestas realizadas por cualquier otro medio como teléfono, correo electrónico, correo

postal o cualquier otro diferentes a Web.

4.3.8 Las apuestas en los juegos operados por Internet deben ser realizadas por el jugador desde su cuenta de usuario y empleando los fondos que tuviere presentes en la cuenta de juego.

4.3.9 El OPERADOR hará un registro de todos los historiales de cuentas de cada USUARIO, la cual incluye información de las participaciones o jugadas efectuadas y reportes transaccionales de cada jugador.

4.3.10 A través de la plataforma WPLAY.CO, el USUARIO puede apostar a mercados sobre eventos reales (deportivos, no deportivos y virtuales) juegos de casino (máquinas tragamonedas, casino en vivo, póker, blackjack, baccarat, ruleta) y demás juegos que autorice COLJUEGOS. El OPERADOR solo puede operar los juegos autorizados conforme la regulación vigente.

4.3.11 Hacen parte integral del presente documento los anexos referenciados a continuación cuya naturaleza es la de regular de manera particular las dinámicas de participación y condiciones de juego de las distintas verticales ofertadas en nuestra plataforma:

1. Reglas de juego deportivas.
2. Reglas de juego casino y casino en vivo.
3. Reglas de juegos virtuales.

4.4. Componentes y estados de las cuentas de usuario

4.4.1 Toda persona que se registre en WPLAY.CO creará una cuenta de usuario y una cuenta de juego que se identificará con un ID o número de cuenta de juego.

4.4.2 Nos reservamos el derecho a cancelar el registro o de suspender por precaución la cuenta de usuario de una persona si se encuentra falsedad o error en la información suministrada. El usuario registrado asume toda responsabilidad ante WPLAY.CO y ante terceras personas, por los daños y perjuicios que pudieren derivarse de la falsedad o error en la información de registro suministrada por el usuario en el canal interactivo.

4.4.3 Mientras se realiza la investigación, WPLAY.CO se reserva el derecho de suspender por precaución la cuenta de juego de un usuario cuando se sospeche que en ella se realizan operaciones fraudulentas o ilegales y a cancelarla definitivamente si dichas operaciones fraudulentas o ilegales se comprueban.

4.4.4 De igual manera WPLAY.CO tiene el derecho y la obligación legal de reportar ante las autoridades competentes, cualquier anomalía, fraude o intento de fraude, así como cualquier operación ilegal que llegare a detectar por parte de los usuarios de la plataforma.

4.4.5 Toda la información relacionada con el USUARIO (transacciones, apuestas, premios, etc.) es del interés sólo de dicho apostador. Ninguna persona dentro de la empresa está autorizada a entregar, mencionar, informar y/o divulgar esta información a ningún tercero; salvo bajo los

parámetros establecidos en la Ley 1226 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 Decreto 1074 de 2015 y demás que lo modifiquen.

4.4.6 Nos reservamos el derecho de actuar sobre el estado de las cuentas de usuario, para suspender por precaución y posteriormente cancelar por anulación de contrato ante el cumplimiento de las siguientes conductas:

- a) Se presume que el usuario utiliza la plataforma virtual de forma fraudulenta o con fines ilegales o inadecuados para terceros, el operador mismo o el modelo de negocio de la sociedad AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S.
- b) Se presume la realización de acciones tendientes a obtener ganancias de forma injusta, esto es, por engaño, aprovechando la buena fe del operador o sacando provecho injustificado bien sea por error u omisión del Operador.
- c) Si se presume válidamente la comisión de las anteriores conductas el Operador procederá a suspender de manera preventiva la cuenta de juego hasta que se logre probar o desvirtuar tales incumplimientos.

4.4.7. CANCELACIÓN VOLUNTARIA: La cancelación voluntaria se presenta cuando el usuario desde su cuenta de juego genera la cancelación del contrato de juego con el Operador. Esto de conformidad con lo establecido en el requerimiento técnico artículo 1. SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO “La plataforma de juego ofrece al jugador las herramientas necesarias para abrir o cerrar su cuenta de usuario, grabar y editar la información de su perfil, depositar o retirar fondos de su cuenta de juego, y visualizar el detalle o un resumen de los movimientos de su cuenta.”

Previo a la cancelación de la cuenta de juego o incluso con posterioridad, el usuario deberá retirar la totalidad del saldo disponible en su cuenta de juego.

En caso de que el usuario que ha cancelado su cuenta de juego desee registrarse nuevamente, este nuevo registro será tramitado por el Operador de conformidad con los parámetros generales para la creación de una cuenta de juego. Sin embargo, ante un nuevo registro el titular de la cuenta no obtendrá los beneficios o premios otorgados por el Operador a las personas que se registren por primera vez en la plataforma de juego Wplay.co. Por ejemplo, al usuario que genere un segundo registro no se le acreditará el Bono debut ni ningún otro promocional dirigido a nuevos usuarios.

De igual manera si la cuenta de juego cancelada contaba con una marcación especial, por ejemplo VIP, el nuevo registro perderá dicho estatus.

4.4.8 LA CUENTA DE USUARIO WPLAY.CO PRESENTA LOS SIGUIENTES COMPONENTES PRINCIPALES.

- a. Balance: Este saldo es el disponible para apostar libremente en el canal interactivo. Se abonará a este, el valor de las recargas realizadas por el usuario, los reembolsos o devoluciones por apuestas declaradas como “NO ACCIÓN” y por apuestas anuladas, también

el saldo de las apuestas acertadas. De este saldo se retirará el valor de las apuestas realizadas por el jugador.

- b. BONOS POR LIBERAR. A este saldo se abonarán los valores correspondientes a bonificaciones y promocionales ofertados por el canal interactivo a los cuales se hubiese hecho merecedor el USUARIO, estos bonos estarán sujetos a condiciones específicas que deberán ser cumplidas por el usuario para poder ser acreedor de los mismos y posterior al cumplimiento estos pasarán a ser parte del SALDO para ser usados por el usuario.

No se permiten las transferencias de saldo entre cuentas de juego de distintos usuarios.

4.4.9 ESTADOS DE LA CUENTA DE USUARIO:

Los estados de la cuenta de usuario indican la calidad que esta presenta frente al operador, con base en las siguientes definiciones:

- a. CUENTA ACTIVA: Cuenta que presenta una operación habitual y normal de juego, acorde con los parámetros establecido en el presente documento.
- b. CUENTA SUSPENDIDA POR TIEMPO: Se presenta cuando el operador de juegos operados por internet evidencia cuentas de usuario inactivas por un período de seis (6) meses.
- c. CUENTA SUSPENDIDA POR PRECAUCIÓN: Se presenta cuando el operador de juegos operados por internet advierte cuentas de usuario con comportamientos fraudulentos, de colusión, utilización de la cuenta de usuarios por terceros, aquellas que incurran en la categoría de prohibidos del juego o cualquier otro que el operador considere inusual en la actividad de juego.
- d. CUENTA CANCELADA POR TIEMPO: Se presenta cuando el operador de juegos operados por internet evidencia cuentas de usuario que se encuentren suspendidas por un período de once (11) meses.
- e. CUENTA CANCELADA POR ANULACIÓN DE CONTRATO: Se presenta cuando el operador de juegos operados por internet previamente ha suspendido por precaución cuentas de usuario y el proceso de análisis arroja como resultado un incumplimiento a los términos y condiciones establecidos por el operador en el contrato de juego.

4.5. Recarga de créditos para la participación

4.5.1 EL OPERADOR reportará a la autoridad competente todas las operaciones que superen los límites máximos fijados en el Sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (SIPLAFT).

4.5.2 Toda persona que se registra como jugador en WPLAY.CO debe indicar al momento de su

registro los valores límite máximo de depósito por día, por semana y por mes. La disminución de estos límites será de aplicación inmediata y el aumento aplicará a las 72 horas y requerirá de segunda confirmación por parte del usuario una vez transcurrido ese tiempo.

4.5.3 En el proceso de registro, el usuario podrá indicar el o los medios de pago que utilizará y autorizará para realizar las recargas de créditos para la participación entre los habilitados por el OPERADOR, entre los cuales podrá elegir, entre otros:

- a) Cuentas bancarias en entidades autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Entiéndase por cuenta bancaria cualquier cuenta corriente o cuenta de ahorros, en la cual el usuario sea el titular de la cuenta.
- b) Tarjeta de Crédito emitidas por entidades autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la titularidad del usuario.
- c) Cualquier otro instrumento de medios pago ofrecidos por entidades autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia; así como las ofrecidas por entidades administradoras de pasarelas de pago vinculadas a los establecimientos de crédito y los administradores de sistemas de pago de bajo valor. Todos vigilados por la superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Transferencias de giro o recaudos a través de operadores de servicios postales de pago autorizados por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- e) Tarjetas prepago recargables amparadas por un banco vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. No se permiten tarjetas recargables internacionales avaladas por franquicias de pago.
- f) Pagos en efectivo a través de puntos físicos habilitados por el operador para este efecto.

4.5.4 El usuario solo podrá recargar su cuenta con créditos para la participación con el único fin de utilizarlos para realizar apuestas en la plataforma virtual. Nos reservamos el derecho de suspender por precaución y/o cancelar el contrato de juego en caso de determinar que el usuario ingresa dinero en la cuenta de usuario sin intención real de realizar apuesta alguna y darle a la plataforma un uso distinto a su naturaleza.

4.5.5 Cada recarga de créditos para la participación realizada será acreditada al BALANCE DE CRÉDITOS de la cuenta del usuario y de este saldo solo será posible efectuar el retiro de fondos de la plataforma una vez el usuario haya apostado mínimo el 50% de la totalidad de los depósitos realizados para adquirir créditos de participación. De lo contrario, todo retiro de dinero que pretenda hacerse del saldo de la cuenta será denegado por el operador, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1.4.2 del Acuerdo 08 de 2020

“ARTÍCULO 1.4.2. FORMA DE PAGO DE PREMIOS Y RETIRO DE FONDOS. Una vez el jugador se hace acreedor de un premio, éste se refleja inmediatamente en la cuenta de juego asociada a su cuenta

de usuario. En el momento en que el jugador desee realizar el retiro de los fondos de su cuenta de juego, el operador debe aceptar y ordenar el pago en un plazo no mayor a 72 horas pago que deberá hacerse por el medio de pago elegido por el jugador, de los ofrecidos en el juego, lo anterior siempre que el operador haya verificado:

1. La información suministrada por el jugador en el proceso de apertura de cuenta de usuario.
2. Que el jugador haya realizado, máximo (3) tres retiros de fondos diarios.
3. **Que al momento del retiro la sumatoria de las apuestas realizadas, sea mayor o igual al 50% de la totalidad de los depósitos. Lo anterior se aplica acumulado desde la implementación tecnológica y puesta en marcha del presente acuerdo. Esta condición no aplica para los premios obtenidos por el jugador.**

Lo anterior, deberá constar de forma expresa en los términos y condiciones que estarán publicadas en la plataforma de juego, dado que hacen parte integral del contrato celebrado entre el operador y el jugador.

PARÁGRAFO 1º: El operador deberá integrar a su plataforma tecnológica estos cambios y almacenará y registrará los datos en el Sistema de Inspección en cumplimiento de lo que establezca Coljuegos en los Requerimientos Técnicos y de conformidad con el Modelo de Datos.

PARÁGRAFO 2º: El operador no podrá en ningún momento establecer cobros de tipo monetario al jugador por concepto de retiro de los fondos de la cuenta de juego, con excepción de aquellos establecidos por la normativa vigente. De igual manera, en caso que no se autorice el retiro por los motivos aquí descritos, el operador deberá informar de forma inmediata al jugador a través de la plataforma”.

4.5.6 REVERSIÓN DEL PAGO. La figura de reversión del pago regulada en el Decreto 587 DE 2016 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ley 1480 de 2011 artículo 51 y el Decreto 1074 De 2015, es empleada por el Operador AQUILA GLOBAL GORUP S.A.S. con el fin garantizarle al consumidor una efectiva protección en el marco de las compras electrónicas, promoviendo y garantizando la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, amparando sus intereses económicos frente a los riesgos que genera las compras electrónicas.

La reversión se realiza cuando el pagador realice la compra del servicio a través de mecanismos de comercio electrónico y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. En este caso la reversión procederá cuando el pago sea objeto de posible fraude, operación no solicitada o exista un riesgo en el pago.

Una vez el Operador identifique causales para generar la reversión del pago, se procederá con el reembolso de los depósitos a la tarjeta crédito o débito de la cual provino la recarga de la siguiente manera:

1. Una vez se genere la reversión del saldo, se le notificará al titular de la cuenta de juego

- mediante correo electrónico el trámite que se llevará a cabo con su depósito/retiro.
2. Una vez se genere la solicitud de reversión por parte del Operador, la pasarela de pagos tendrá hasta quince (15) días hábiles para tramitar dicha solicitud.
 3. Durante el proceso de reversión interviene el comercio, la pasarela de pagos, las respectivas redes (Credibanco y Redeban) y el Banco emisor.
 4. El tarjetahabiente tendrá un plazo hasta de 20 días hábiles para visualizar el saldo revertido a la cuenta bancaria. Si la transacción demora más tiempo, el usuario deberá contactarse con el banco emisor e informarle sobre el reembolso faltante. Con esto el banco podrá localizar la transacción realizada.
 5. El Operador no será responsable por las demoras imputables a la pasarela de pagos o entidad bancaria frente a los reembolsos realizados.

4.5.7 Ningún empleado de AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. ofrecerá ningún tipo de asignación de créditos, prestamos o adelantos de créditos para la participación a ningún usuario. El usuario que propicie, acceda, induzca o acepte este tipo de comportamiento será suspendido por precaución y posteriormente será cancelada su cuenta de usuario por cancelación de contrato.

4.5.8 En el caso de acreditarse por error a la cuenta de algún usuario, un saldo de créditos para la participación que no corresponda a una recarga hecha por el mismo, este usuario deberá reportar al operador de la ocurrencia del hecho y es su deber contractual y ético conservar en su integridad dichos dineros recargados por error. El contacto con el operador servirá para dar marcha a las acciones pertinentes que permitan restablecer el error y adjudicar los créditos para la participación al legítimo dueño de estos. Toda acción en contravía a esta cláusula será sancionada acorde con los presentes Términos y Condiciones.

4.5.9 Sin importar el medio de pago y/o canal de recarga elegido para la adquisición de créditos para la participación y retiro de premios, serán de obligatorio cumplimiento los procedimientos a que haya lugar para verificar plenamente la identidad del jugador, en aras de garantizar la seguridad y la transparencia en todas las transacciones realizadas.

4.5.10 Solo se permiten transacciones de recarga de créditos para la participación en pesos colombianos.

4.6. Generar documento de retiro, cobro de premios

4.6.1 Al hacerse acreedor de un premio en nuestra plataforma virtual, este se verá reflejado en el SALDO O BALANCE DE LA CUENTA.

4.6.2 Nos reservamos el derecho de solicitar documentos y pruebas de identidad para el retiro de fondos o pago de premios de la plataforma virtual. Todo usuario debe de proveer pruebas de identidad antes de generar una documento de retiro.

4.6.3 La gestión de los documentos de retiro es un proceso llevado a cabo por el usuario titular de la cuenta. Contamos con distintos filtros de seguridad como el correo y contraseña de carácter confidencial, para generar cualquier documento de retiro, es indispensable conocer el correo y la

contraseña de su cuenta la cual debe ser de conocimiento solo del titular sin importar el medio de pago escogido para estos efectos.

4.6.4 Al momento de generar un documento de retiro es indispensable que el USUARIO conozca que solo se permitirá generar un documento de retiro por día.

4.6.5 La retención en la fuente se aplicará cuando el documento de retiro sea igual o superior a 48 UVT. Además, documentos de retiro iguales o superiores a dos millones (\$2.000.000) serán validados por el área encargada si así lo amerita.

4.6.6 Contamos con un plazo no mayor a 72 horas para autorizar o bloquear un documento de retiro con base en el cumplimiento y verificación de los siguientes ítems:

- a) La información suministrada por el jugador en el proceso de apertura de cuenta de usuario debe haber sido plenamente verificada.
- b) Que el jugador haya cumplido con la condición de apostar mínimo el 50% de la totalidad de los depósitos realizados para adquirir créditos de participación.

4.6.7 Para pagos de premios en efectivo, mientras un documento de retiro se encuentre en estado pendiente por pagar, es decir, si el usuario no se ha acercado al punto de venta para realizar el retiro del efectivo, el sistema no permitirá la generación de un nuevo retiro. Si la transacción bancaria no ha llegado a término y el estado del documento no ha cambiado a "APROBADO", tampoco será posible la generación de un nuevo documento de retiro.

4.6.8 Un documento de retiro de premio en efectivo tiene una vigencia de hasta 72 horas después de generado para poder ser cobrado. Pasado este tiempo el usuario deberá generar uno nuevo para ese mismo retiro.

4.6.9 El tiempo de aprobación de la transacción efectiva para el pago de premios por transferencia bancaria tendrá una duración máxima de 72 horas por parte del OPERADOR. Generado el documento de retiro por Transferencia Bancaria este se verá reflejado en la cuenta del usuario como "Pendiente" y la deducción del saldo premios se verá reflejado inmediatamente. La aprobación de la transacción conlleva un lapso máximo de 72 horas y la transferencia efectiva depende de los tiempos de la entidad Bancaria, la cual tiene un término máximo de 72 horas para ejecutar la misma. El estado "Pendiente" del documento de retiro cambiará a "Aprobado" en un lapso de 24 horas después de haberse hecho efectiva la transacción por parte de la entidad bancaria. Los días no hábiles afectan los tiempos aquí señalados.

4.6.10 Tenga en cuenta que nunca le será solicitado ningún tipo de información confidencial de sus productos financieros como claves o contraseñas. Cualquier anomalía respecto a esta prohibición debe ser informada al operador por cualquiera de los medios de atención dispuestos para hacer el acompañamiento respectivo.

4.6.11 El OPERADOR podrá suspender por precaución las cuentas de juego en las que se presuma algún tipo de fraude o conducta irregular de juego, tales como, utilización irregular de la plataforma de apuestas, de intentos de fraude, suplantación de identidad, abuso de los bonos ofertados, abuso

del modelo de negocio, apuestas en grupo, apuestas sistemáticas a baja rentabilidad o abuso sistemático del CashOut para liberación de depósitos. Una vez la cuenta se encuentre suspendida por precaución, el usuario tendrá restringido el acceso a la cuenta de juego y demás transacciones en la plataforma WPLAY.CO.

4.6.11.1 Una vez identificadas las conductas descritas en el numeral anterior, el OPERADOR, para los casos en que la conducta constituya delito, procederá con la denuncia ante las autoridades competentes. El saldo existente en las cuentas juego para el momento de la identificación de la conducta por parte del OPERADOR, será retenido por éste hasta tanto la autoridad competente determine su destinación.

Para los casos que no constituyan delito, se procederá a retirar de la cuenta de juego los premios obtenidos con ocasión a la conducta identificada, reintegrándose exclusivamente al usuario los saldos correspondientes a depósito. Sin perjuicio de lo anterior, las cuentas identificadas serán canceladas por anulación de contrato.

5. Miscelánea

5.1 Las ofertas, productos, servicios, o información suministrada por las terceras personas en WPLAY.CO no comprometen al OPERADOR ya que éste sólo se responsabiliza de su oferta en la operación del juego por internet en los términos exigidos por la normatividad colombiana vigente.

5.2 El USUARIO, al acceder a la página del OPERADOR puede encontrar dispositivos técnicos de enlace, aplicaciones de búsqueda, directorios y/o elementos que le permiten acceder a otros sitios web, por lo que el OPERADOR sólo será responsable de los contenidos y actividades en dichos sitios en la medida que tenga conocimiento efectivo de actividades ilícitas e inadecuadas que allí se realicen y no haya removido o desactivado los enlaces, la aplicación de búsqueda, directorios o elementos de acceso a dichos sitios.

5.3 En caso de que el USUARIO considere que existen sitios enlazados en el sitio del OPERADOR que estén realizando actividades ilícitas o inadecuadas, debe comunicarlo a éste para proceder a desactivar el sitio enlazado. El enlace a un sitio o elementos de acceso que permitan ingresar al usuario a otros sitios web no determina que el OPERADOR tenga algún tipo de acuerdo o haga recomendaciones o promociones de contenidos o actividades de los mismos.

5.4 El uso del sitio web WPLAY.CO se efectúa bajo la propia responsabilidad del USUARIO.

5.5 El OPERADOR tiene implementado una política de juego responsable que pone a disposición del USUARIO para que el uso del sitio web WPLAY.CO sea orientado hacia esas reglas y pilares de la política de juego responsable.

5.6 Los Productos se proporcionan tal como se indican en el presente acuerdo y conforme a la normatividad específica que regula la operación de los juegos por internet, expedida por las autoridades competentes.

5.7 EL OPERADOR solo asegurará la disponibilidad de la información dentro del territorio colombiano y está prohibido el uso en territorios o lugares diferentes. Se prohíbe el uso de cualquier herramienta para suplantar la ubicación geográfica real del dispositivo de conexión, en caso de que WPLAY.CO descubra que un usuario está usando este tipo de herramientas, su cuenta entrará en estado de suspensión por precaución.

5.8 El OPERADOR podrá realizar retenciones por concepto de impuestos, con relación a los productos o servicios que ofrezca directamente, conforme a la normatividad tributaria vigente.

5.9 El OPERADOR se reserva el derecho de ceder o transferir el presente ACUERDO o cualquier obligación o derecho derivado del mismo en cualquier momento, según la normatividad colombiana, bajo el control, vigilancia y fiscalización de las entidades competentes en la administración, organización, operación y regulación de los juegos de azar en Colombia. Para el USUARIO, por la naturaleza del acuerdo no aplica la cesión del mismo.

5.10 Cualquier traducción a otro idioma del acuerdo sólo podrá ser realizada por el OPERADOR. Una traducción a otro idioma no tiene por objeto modificar total o parcialmente los términos del mismo. La versión en español prevalecerá en cuanto a las diferencias en las versiones de los diferentes idiomas.

5.11 Bajo ningún evento se podrá reproducir, exhibir, cambiar, distribuir, traducir o duplicar el presente texto. El uso de las marcas, dominios, derechos y propiedad industrial, deben ser con autorización escrita del OPERADOR. En caso de otorgarse alguna autorización al respecto, no incluye derechos de exclusividad o transferencia temporal o definitiva a quien se le otorgue la autorización.

5.12 El acceso del usuario al sitio WPLAY.CO es libre y voluntario, y no obliga al OPERADOR a informar y controlar la presencia de elementos informáticos dañinos. El USUARIO no podrá imputarle responsabilidad alguna al OPERADOR más allá de la operación autorizada de juegos por internet, ni exigir indemnización por ningún concepto por los perjuicios ocasionados por problemas técnicos o fallas en las comunicaciones o del internet.

5.13 El OPERADOR no garantiza el acceso continuado e ininterrumpido a WPLAY.CO ya que existe exposición a fallas en el sistema de internet no imputable al OPERADOR. El OPERADOR está obligado a garantizar, en los términos de la normatividad de los juegos operados por internet, las condiciones de seguridad, integridad y disponibilidad del Sistema Técnico de Juego y de la información generada y gestionada producto de la operación autorizada del juego.

5.14 Ante las circunstancias en que el USUARIO identifique actos, transacciones o conductas que sean contrarias al presente ACUERDO o a la ley aplicable, deberá reportarlo de manera inmediata con nuestros agentes de chat online.

5.15 Las controversias entre usuario y operador serán dirimidas por cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de conflictos contemplados en la normatividad colombiana.

6. Control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

El Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo son delitos tipificados en la ley Penal Colombiana y constituyen uno de los problemas más graves que enfrenta nuestra sociedad en la actualidad. El Gobierno Nacional, con el propósito de hacerle frente a este flagelo, expidió varias disposiciones que obligan a los diferentes sectores de la economía a adoptar medidas de Prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Para el caso específico de los juegos de suerte y azar el Operador atiende a las siguientes Resoluciones 20195100044514 y resolución 2020215000012784 expedida por Coljuegos.

El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.

El financiamiento del terrorismo (FT) es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de los grupos terroristas no es financiero, requieren fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

Proliferación de armas de destrucción masiva es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso de armas nucleares, químicas o biológicas, sus medios de lanzamiento y otros materiales relacionados (incluyendo tecnologías y bienes de uso dual para propósitos ilegítimos) en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable.

En virtud de lo anterior, la persona que registra su información en la plataforma de juego Wplay.co conoce y acepta que el Operador ante cualquier conducta sospechosa que se presuma infrinja la legislación colombiana, pondrá en conocimiento de la autoridad competente para su respectiva investigación.

6.1. De la prevención de actos incorrectos y fraude

Todos los funcionarios, incluyendo los de las empresas que contratan con AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S., tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora. El reporte deberá hacerse a través de la Línea Ética linea.etica@wplay.co

AQUILA GLOBAL GROUP S.A.S. tiene como premisa fundamental, la no tolerancia de los actos incorrectos y del fraude, por tal razón una vez estos son identificados se tomarán correctivos inmediatos, los cuales incluyen pero no se limita al reporte y comunicación a las autoridades

competentes.

7. Vigencia y actualización

Estos términos y condiciones entrarán en vigor a partir de su publicación en la plataforma virtual y el USUARIO deberá aceptar expresamente cualquier actualización que se haga posteriormente al presente contrato de juego.