

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO “MIS RESERVAS” PARA USUARIOS DEL TERMINAL PUNTO DE VENTA.

**Aprobadas por Resolución del Director General de la ONCE el 24 de
diciembre de 2025.**

Fecha de entrada en vigor: 16 de febrero de 2026.

Estas condiciones (en lo sucesivo, las “Condiciones”) son de aplicación únicamente para los usuarios del terminal punto de venta registrados en el servicio “**MIS RESERVAS**” (**anteriormente denominado “MIS NÚMEROS PREFERIDOS**”), que es un servicio de reserva de numeración de productos de la modalidad de lotería “Cupón de la ONCE” (en adelante, “el Servicio”), ofrecido por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), entidad con NIF G-72872815, y domicilio social sito en calle Ortega y Gasset, 18, 28006 Madrid.

En la actividad de participación en los productos del “Cupón de la ONCE”, además de las Condiciones, regirán el Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE” y las normas de los distintos productos de dicha modalidad, que se encuentran publicados en el BOE y accesibles en la página web oficial de juego de la ONCE www.juegosonce.es (en lo sucesivo, el sitio “JuegosONCE.es”) así como las políticas de privacidad, seguridad y juego responsable.

La utilización del Servicio por una persona atribuye a esta la condición de usuario del Servicio (en lo sucesivo, “el Usuario”) e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en las presentes Condiciones.

Asimismo, la utilización del Servicio se encuentra sometida a todos los avisos, comunicaciones, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Usuario por la ONCE por cualquier medio y que puedan, en su caso, sustituir, completar y/o modificar las Condiciones.

1. Registro en el Servicio.

El proceso de registro se llevará a cabo en la aplicación “Mi Vendedor ONCE”, titularidad de la ONCE, disponible para teléfonos móviles y tabletas electrónicas en las tiendas de aplicaciones de los sistemas operativos “Android” e “iOS” (en adelante, la “App”).

El Director General de la ONCE, mediante resolución, podrá aprobar cambios en las aplicaciones, páginas web, canales digitales o tipo de dispositivos desde los que se ofrezca el Servicio a los Usuarios, informando al Consejo General y al Consejo de Protectorado.

En este proceso el Usuario, que deberá ser mayor de edad, tendrá que

cumplimentar sus datos personales, incluyendo datos de contacto, y se verificará la identidad del Usuario a través del Sistema de Verificación de Identidad de los Participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego, así como que no se encuentra inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y en el Registro de Personas Vinculadas a la ONCE en Materia de Juego, denegando el registro en caso contrario. La ONCE verificará periódicamente si el Usuario del Servicio está inscrito en dichos registros, suspendiendo el Servicio en caso de que el Usuario se encuentre en esta situación.

El Usuario garantiza la veracidad y exactitud de todos aquellos datos que comunice en su registro y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. Por lo tanto, la ONCE no tendrá ningún tipo de responsabilidad por las comunicaciones, mensajes o avisos que remita al Usuario utilizando los datos identificativos y de contacto que este hubiera facilitado por medio de la *App*, si dichos datos estuvieran obsoletos y el Usuario no los hubiera actualizado adecuadamente.

El registro en el Servicio podrá también realizarse a través de la página Web oficial de juego de la ONCE (www.juegosonce.es), en adelante sitio "JuegosONCE.es", siendo de aplicación en este caso las Condiciones específicas del servicio "Mis Reservas" para usuarios del sitio "JuegosONCE.es".

Un Usuario no podrá estar registrado a la vez en el Servicio en la *App* y en el sitio "JuegosONCE.es". Por consiguiente, el Usuario solamente podrá hacer uso del Servicio bien por la *App* o bien por el sitio "JuegosONCE.es", pero no por ambos canales simultáneamente.

Agentes vendedores y personas vinculadas. Los agentes vendedores de la ONCE sólo podrán utilizar el Servicio a título personal. En consecuencia, las reservas de productos que realicen no podrán ser comercializadas. Las personas que figuren inscritas en el Registro de Personas Vinculadas a la ONCE en Materia de Juego no podrán utilizar el Servicio. Al registrarse en el Servicio el usuario da permiso para que sus datos se contrasten con las bases de datos de la ONCE a efectos de comprobar si mantiene alguna relación laboral o vinculación con la Organización.

Una vez se haya completado correctamente el proceso de registro se generará en la *App* una tarjeta digital que identificará al Usuario como cliente del Servicio y cuyo uso y presentación ante el agente vendedor de la ONCE serán necesarios para la compra de productos de la modalidad de lotería "Cupón de la ONCE", tal y como se indica en el punto 2 de estas Condiciones. Además, el Usuario podrá consultar en la *App* información sobre el Servicio (p.ej. información sobre sus reservas, avisos de caducidad de estas o recordatorios de compra).

2. Formalización de reservas y compra de productos.

El Servicio permitirá al Usuario reservar a través de la *App*, de entre las combinaciones ofertadas por la ONCE en cada momento, una determinada

numeración de los productos de la modalidad de lotería “Cupón de la ONCE”: “Cupón diario”, “Cuponazo”, “Cupón Fin de Semana”, sorteos extraordinarios y el sistema de compra “Abono Semanal”.

En ningún caso el Usuario podrá reservar una serie específica ligada a una numeración, que será generada y asignada de forma aleatoria por el Sistema Central de Juego de la ONCE para cada producto elegido. La generación, modificación o eliminación de reservas deberá llevarse a cabo por el Usuario dentro de la *App*. En la propia *App* estará a disposición del Usuario la información sobre la realización de estas acciones. De la misma manera, el Usuario podrá descargarse en cualquier momento desde la *App* un documento pdf con la numeración reservada. La ONCE podrá optar por confirmar adicionalmente al Usuario la generación, modificación o eliminación de las reservas por medios distintos al de la información existente en la *App*, incluyendo a título ejemplificativo, pero no limitativo notificaciones de tipo *push* que se muestran en las pantallas de los dispositivos digitales.

Los números reservados estarán vinculados a las fechas de los sorteos del cupón que el Usuario podrá comprobar en la *App*.

El Usuario podrá efectuar la compra de los números reservados una vez hayan transcurrido como mínimo 24 horas y hasta un máximo posible de 72 horas, a contar desde la fecha en la que se hizo la reserva.

Para comprar los números reservados el Usuario deberá acudir a un punto de venta de la ONCE, dentro del horario de comercialización del producto, y presentar su tarjeta digital que le identifica como cliente del Servicio y que contiene un código de barras e información sobre los citados productos. Esta tarjeta digital no tiene ningún valor monetario ni constituye un medio de pago, ni sirve como justificante de haber adquirido o jugado a ningún juego de lotería. Su uso es estrictamente personal e intransferible y, por lo tanto, no podrá ser cedida a terceros. La ONCE es la propietaria de la tarjeta digital a todos los efectos y, en consecuencia, tendrá la facultad para decidir sobre su generación, modificación, suspensión o cancelación definitiva de su funcionamiento o sobre su eliminación.

Una vez realizada la compra de los productos de lotería en un punto de venta, ésta quedará registrada en el Sistema Central de Control de Juego de la ONCE y el Usuario recibirá uno o varios boletos, emitidos por terminal punto de venta, con los detalles de ésta, que será el único justificante de la compra válido para el pago de premios, siendo el Usuario el responsable de su custodia. Por defecto, cada una de las combinaciones de producto y número se considera una reserva distinta, de modo que se expedirá un boleto por cada producto y número reservado y comprado.

Por limitaciones técnicas, para cada producto de la modalidad de lotería “Cupón de la ONCE”, podrán reservarse hasta 3 números iguales o diferentes y por cada uno de dichos números 3 cupones como máximo. Así, el Usuario podría reservar

por sorteo y producto un máximo de 9 cupones. Estas limitaciones cuantitativas son de aplicación también al sistema de compra “Abono Semanal” (denominado comercialmente como “Bonocupón”) regulado en el Apéndice 4 del Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

Reservas excepcionales. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, podrán realizarse reservas “excepcionales” puntuales, es decir, reservas que superen los límites indicados en dicho párrafo. Estas reservas no podrán solicitarse o tramitarse por el Usuario vía *App*, sino que el Usuario deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la ONCE utilizando cualquiera de los siguientes puntos de contacto:

- Teléfono: 911253412
- Correo electrónico: sacliente@juegosonce.es

La concesión por la ONCE al Usuario de las reservas “excepcionales” no está garantizada. La ONCE valorará cada solicitud de estas reservas de forma individualizada y, atendiendo a las circunstancias del caso concreto y aquellas otras que pudieran afectar a la Organización, podrá estimarla o denegarla.

Caducidad. En caso de que el Usuario no compre cada uno de los números reservados en el plazo de 6 semanas consecutivas tras la realización de su reserva o de su última compra, la reserva de los números afectados caducará. Respecto a los sorteos Extraordinarios, la reserva caducará únicamente para aquellos números reservados que no hayan sido comprados en el último sorteo. Se informará al Usuario de que sus reservas están próximas a su vencimiento o de que estas han caducado mediante avisos o información disponible en la *App*. La ONCE podrá optar por notificar adicionalmente al Usuario la proximidad del vencimiento de sus reservas o la caducidad de las mismas por medios distintos al de la información existente en la *App*, incluyendo a título ejemplificativo, pero no limitativo notificaciones de tipo push que se muestran en las pantallas de los dispositivos digitales.

La caducidad de las reservas no supone la baja del Usuario del Servicio. El Usuario podrá reservar otros números disponibles de forma inmediata, pero para volver a reservar los números caducados deberá esperar un periodo de 4 semanas desde la fecha en la que se produjo la caducidad y siempre y cuando dichos números estuvieran disponibles para entonces.

3. Responsabilidad y salvaguardas.

La ONCE no será responsable de la falta de disponibilidad o funcionamiento, o del funcionamiento incorrecto, del Servicio por causas que no le sean directamente imputables o que no estén bajo su absoluto y directo control (p.ej. incidencias en los servicios de red o de telecomunicaciones, incidencias derivadas de las acciones u omisiones de terceros, fallos técnicos de los terminales de punto de venta, etc.), o

cuando dicha falta de funcionamiento o funcionamiento incorrecto derive de labores de actualización, mejora o mantenimiento del Servicio.

La ONCE no asume responsabilidad alguna en relación con las compras de productos de lotería reservados previamente habiendo hecho uso del Servicio que no se realicen por cualquier causa que no sea imputable directamente a la ONCE o que no esté en la esfera de su control directo (p. ej. por no encontrar el Usuario un punto de venta antes de la hora del sorteo, fallos en el funcionamiento de los terminales punto de venta, fallos de conexión, etc.).

Es responsabilidad exclusiva del Usuario aplicar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para proteger la confidencialidad e integridad de la tarjeta digital del Servicio. En caso de extravío o pérdida, robo, hurto, vulneración de la confidencialidad o destrucción del dispositivo móvil o tecnológico en el que se almacene la tarjeta digital, se recomienda al Usuario que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE a la mayor brevedad posible para que desde el mismo se puedan adoptar las medidas de seguridad que pudieran corresponder (p.ej. eliminación o suspensión de la cuenta del Usuario en el Servicio). El Usuario es responsable de las compras de productos de lotería reservados habiéndose utilizado la tarjeta digital, no asumiendo la ONCE responsabilidad alguna por cualquier uso de la tarjeta que haya podido hacer cualquier persona distinta del Usuario.

La ONCE se reserva el derecho de modificar, actualizar, mejorar, ampliar o reducir el Servicio y las presentes Condiciones cómo y cuándo considere, incluyendo la reducción o ampliación del catálogo de productos de lotería para los que está disponible el Servicio.

La disponibilidad del Servicio está siempre supeditada al cumplimiento por la ONCE de las obligaciones que le resulten exigibles en virtud de las disposiciones legales o de la normativa interna vigentes en cada momento.

4. Exclusión de los derechos de desistimiento y devolución.

Por tratarse los productos de lotería de la ONCE de “juegos de azar”, una vez realizada la compra, el Usuario no podrá cancelarla, revocarla ni modificarla. Por tanto, queda excluido el derecho de desistimiento y a la devolución del precio pagado por la participación en cualquier lotería de la ONCE, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que excluye a los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas, de la aplicación de lo dispuesto en el Título III del Libro Segundo del citado Texto Refundido para los contratos celebrados a distancia.

5. Recursos y reclamaciones de los Usuarios.

Los Usuarios podrán presentar en el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE reclamaciones sobre la prestación del Servicio, dirigiéndose a cualquiera de los siguientes puntos de contacto:

- Teléfono: 911253412
- Correo electrónico: sacliente@juegosonce.es

Además, podrán presentar los recursos contemplados en el Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

6. Duración y terminación del Servicio.

En principio, es intención de la ONCE prestar el Servicio de forma indefinida. No obstante, la ONCE podrá, en cualquier momento y a su libre criterio, dar por terminada o suspender la prestación del Servicio, advirtiéndolo a los Usuarios con una antelación mínima de 30 días naturales.

Además, la ONCE, podrá dar por terminada o suspender la prestación del Servicio, también según su libre criterio, respecto de un Usuario concreto, sin aviso previo y sin que el Usuario tenga derecho a percibir ninguna clase de indemnización, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) El incumplimiento del Usuario de alguna de las obligaciones contempladas en estas Condiciones.
- (ii) El incumplimiento del Usuario de cualquier disposición o previsión legal o de la normativa interna de la ONCE, incluyendo el Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.
- (iii) La existencia de indicios razonables de alguna acción u omisión del Usuario que se pueda considerar contraria a la buena fe o a la moral, o fraudulenta o que pueda afectar negativamente a la buena reputación, imagen y honor de la ONCE.

El Usuario puede darse de baja en el Servicio en cualquier momento a través de la *App*. Solicitada la baja o cancelación, el Usuario no podrá utilizar el Servicio y su tarjeta digital quedará desactivada. No obstante, el Usuario podrá volver a darse de alta en el Servicio cuando lo desee.

7. Usuarios del Servicio con tarjeta física antes del 16 de febrero de 2026.

Los clientes del terminal punto de venta que fueran Usuarios del Servicio antes del 16 de febrero de 2026 y dispusieran de una tarjeta física, podrán optar entre:

- a) darse de alta en el Servicio a partir de dicha fecha a través de la *App* o del sitio “JuegosONCE.es”. A estos Usuarios les serán de aplicación, desde ese momento, las “Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para

usuarios del terminal punto de venta” o las “Condiciones específicas *del* servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es”, respectivamente.

- b) mantener la tarjeta física que venían utilizando. A estos Usuarios les serán de aplicación estas Condiciones, en todo lo que no contradiga expresamente lo dispuesto en el presente punto 7.b). Son en todo caso de aplicación a estos Usuarios, aparte del presente punto 7.b), los puntos 3, 4, 5, 6, 8 y 9 de estas Condiciones. La tarjeta física, al igual que la tarjeta digital, permite identificar al Usuario como cliente del Servicio, así como las reservas que tuviera asignadas.

Para comprar los productos reservados, estos Usuarios tendrán que seguir acudiendo a un punto de venta ONCE, dentro del horario de comercialización del sorteo aplicable en cada momento, y presentar la tarjeta física a un agente vendedor de la ONCE. Esta tarjeta no tiene ningún valor monetario ni constituye un medio de pago, ni sirve como justificante de haber jugado a una combinación de números o de haber adquirido ningún producto de juego. Las tarjetas físicas son propiedad de la ONCE, quien se reserva el derecho de retirarlas o anularlas a su discreción, así como de modificar sus reglas de utilización o de eliminar su uso por completo sin notificación previa.

Las compras efectuadas por los Usuarios con tarjeta física de los productos reservados, quedarán igualmente registradas en el Sistema Central de Control de Juego de la ONCE, resultando de aplicación las previsiones sobre la emisión de boletos contempladas en el punto 2 de estas Condiciones.

Los Usuarios del Servicio que mantengan la tarjeta física conservarán las reservas de los productos que hubiesen formalizado con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de estas Condiciones (16 de febrero de 2026), aunque no podrán modificarlas. En particular, los Usuarios no podrán cambiar los números específicos que tuvieran asignados, es decir, no podrán reservar otros números diferentes, tampoco podrán aumentar o reducir el número o cantidad de numeraciones distintas que conformaban sus reservas ni reservar productos de la modalidad de lotería “Cupón de la ONCE” diferentes a los que hubieran reservado antes de la entrada en vigor de las Condiciones (“Cupón Diario”, “Cuponazo”, “Cupón de Fin de Semana”, sorteos extraordinarios y el sistema de compra “Abono Semanal”). Tampoco podrán optar a las “reservas excepcionales” reguladas en el punto 2 de las Condiciones.

Los plazos de caducidad de las reservas realizadas desde la *App* recogidos en el punto 2 de las Condiciones, serán aplicables a las reservas que tuvieran los Usuarios que mantengan la tarjeta física. Vencida una reserva de un número de un Usuario con tarjeta física, la única forma que tendrá el Usuario de volver a optar a reservar dicha numeración será dándose de alta

en el Servicio en la *App* o en el sitio “JuegosONCE.es”, y siempre y cuando el número deseado por el Usuario esté disponible en ese momento. Por razones técnicas y organizativas, no se informará al Usuario del Servicio que siga haciendo uso de la tarjeta física de la proximidad del vencimiento de sus reservas ni de la caducidad de estas.

Es responsabilidad del Usuario mantener su tarjeta física en un lugar seguro y en buen estado, y especialmente cuidando que el código de barras sea legible. En caso de pérdida, deterioro o sustracción de la tarjeta, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible para anular la tarjeta y solicitar la emisión de una nueva.

El Usuario es responsable de las compras realizadas en las que se haya empleado la tarjeta física, no asumiendo la ONCE responsabilidad alguna por cualquier uso de la misma que haya podido hacer cualquier persona distinta del Usuario.

El Usuario con tarjeta física puede darse de baja en el Servicio cuando lo desee a través del Servicio de Atención al Cliente de la ONCE. Desde el momento de la baja, el Usuario no podrá utilizar el Servicio y la tarjeta de Usuario quedará desactivada, debiendo el Usuario destruir la misma o entregarla en el lugar que se le indique desde el Servicio de Atención al Cliente. No obstante, el Usuario que lo desee podrá volver a darse de alta en el Servicio en cualquier momento, pero únicamente por medio de la *App*, obteniendo una tarjeta digital de acuerdo con lo establecido en el punto 1 de las Condiciones.

Para la presentación de cualquier reclamación, solicitud de información o consulta sobre el Servicio, los Usuarios que mantengan la utilización de la tarjeta física podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la ONCE a través de los puntos de contacto previamente indicados en estas Condiciones.

8. Ley aplicable.

Constituyen estas Condiciones la expresión completa e íntegra del acuerdo entre la ONCE y el Usuario respecto al Servicio, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos y que tengan idéntico objeto.

Estas Condiciones se rigen, en primer lugar, por su propio contenido y, para todo aquello que no estuviera contemplado en ellas, por las leyes españolas de ámbito estatal que resulten aplicables a la ONCE, especialmente en materia de juego.

9. Entrada en vigor.

Las presentes Condiciones entrarán en vigor el día 16 de febrero de 2026.