

## CONDICIONES DEL CONTRATO DE JUEGO DE LA ONCE

Aprobadas por Resolución del Director General de la ONCE de 30 de noviembre de 2021.

Fecha de publicación: 1 de diciembre de 2021.

### ÍNDICE:

#### Introducción

1. Condiciones de participación y aceptación de las Condiciones del contrato.
2. Registro de usuarios.
  - 2.1. Formulario de registro en “La Web de juego”.
  - 2.2. Claves de acceso.
  - 2.3. Verificación documental de la identidad.
3. Condiciones para la participación.
4. Cuenta virtual y operaciones permitidas.
5. Limitaciones y suspensiones de la cuenta de juego en aplicación de medidas de Juego Responsable.
6. “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego”.
7. “Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE”.
8. Medidas para la detección, análisis y comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
9. Comprobante de participación.
10. Pago de los premios.
11. De los datos incluidos por los Usuarios y medios de identificación.
12. Derechos y obligaciones del Usuario.
13. Obligaciones y derechos de la ONCE.
14. Duración y terminación de los servicios de juego y del contrato.
15. Tratamiento de datos personales.
16. Otros servicios accesorios ofrecidos al Usuario.
  - 16.1. Condiciones específicas del servicio “mis números preferidos” para la modalidad de lotería denominada Cupón de la ONCE.
    - 16.1.1. Registro a través de “La Web de juego”.
    - 16.1.2. Tarjeta Mis Números Preferidos.
    - 16.1.3. El servicio MNP a través de “La Web de juego”.
    - 16.1.4. Uso del servicio a través de la tarjeta Mis Números Preferidos.
    - 16.1.5. Pago y caducidad de premios.
    - 16.1.6. Responsabilidad.
    - 16.1.7. Duración y terminación del servicio.
  - 16.2. Condiciones específicas del “Servicio Compras Automáticas” para los productos de lotería de la modalidad de juego activo.
    - 16.2.1. Mecánica de funcionamiento del “Servicio Compras Automáticas”.
    - 16.2.2. Responsabilidad.
    - 16.2.3. Cambio de condiciones de los productos para los que se ha seleccionado el “Servicio Compras Automáticas”.
    - 16.2.4. Duración.

17. Salvaguarda de las normas.
18. Ley aplicable y jurisdicción competente.
19. Idioma de las Condiciones.

## **Introducción.**

Las presentes Condiciones del contrato de juego, regulan los servicios de participación en los juegos de lotería que la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), con domicilio social en C/ Ortega y Gasset, 18, 28006 Madrid y NIF G72872815, a través de su Web oficial de juego (en adelante “La Web de juego”), pueda ofrecer en cada momento a las personas físicas debidamente registradas de dicho sitio Web (en adelante, el “Usuario” o los “Usuarios”). Estas Condiciones están complementadas, en lo que a la actividad de participación en el juego propiamente se refiere, por los Reglamentos reguladores de las distintas modalidades de lotería de la ONCE y por las normas de los distintos productos, que se encuentran publicados en el BOE y accesibles en “La Web de juego”.

La utilización de “La Web de juego” atribuye la condición de Usuario de la misma e implica la aceptación, plena y sin reservas, de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” en la versión publicada por ONCE en el momento en que el Usuario cumplimente su registro. La utilización de “La Web de juego” se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones, puestos en conocimiento del Usuario a través de cualquier medio por la ONCE y que puedan, en su caso, sustituir, completar y/o modificar las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

Las personas físicas que deseen darse de alta en La Web de juego deben manifestar que han leído y aceptan de forma expresa las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” a través de la opción <finalizar alta> que se pone a disposición del Usuario a tales efectos en el proceso de registro, durante el cual proporcionarán los datos personales de identificación que resulten precisos. También deberán aceptar de forma expresa las “Condiciones generales de uso de la web”, la política de privacidad y la política de seguridad.

En caso de que se produzcan modificaciones en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, el Usuario deberá aceptarlas expresamente cuando acceda a su cuenta en JuegosONCE para poder seguir teniendo la condición de Usuario registrado y participar en las loterías de la ONCE. En caso contrario, el contrato se considerará terminado.

### **1. Condiciones de participación y aceptación de las Condiciones del contrato.**

La participación en las distintas modalidades y productos de lotería de la ONCE a través de “La Web de juego” se encuentra reservada a las personas físicas que cumplan las condiciones enumeradas en la condición segunda.

El acceso al servicio de juegos de lotería que ofrece “La Web de juego” y su participación en los mismos requiere que el Usuario se haya registrado previamente, mediante la cumplimentación del formulario correspondiente que la ONCE pone a su disposición y la

aceptación expresa de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” que regulan la actividad de la citada “Web de juego”, de las “Condiciones generales de uso de la web” y de la política de privacidad, así como el cumplimiento del resto de los requisitos que, en su caso, pudieran resultar exigibles.

Todo Usuario registrado en “La Web de juego” tendrá asignada una cuenta virtual de acuerdo con lo que se dispone en la condición cuarta.

## **2. Registro de Usuarios.**

En “La Web de juego” solo se podrán registrar personas físicas mayores de edad que dispongan de un DNI o NIE. La ONCE condiciona la participación en sus modalidades y productos de lotería a la previa cumplimentación del correspondiente Registro de Usuario. Durante el proceso de registro, la ONCE verificará la identidad y mayoría de edad de los solicitantes mediante consulta telemática al Sistema de Verificación de la Identidad de los Participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Consumo (DGOJ).

Asimismo, verificará mediante consulta telemática que los solicitantes no se encuentran inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego gestionado por la DGOJ ni en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego, denegando el registro en caso contrario.

En aplicación de su política de admisión de clientes contemplada en el Manual de la ONCE para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo), la ONCE podrá denegar el registro o dar de baja a todas aquellas personas sobre las que disponga información de la que se deduzca que pueden estar relacionadas con actividades delictivas, sobre las que existan sospechas sobre el origen de los fondos utilizados para participar en “La Web de juego” o que rehúsen facilitar información o la documentación requerida.

**2.1. Formulario de registro en “La Web de juego”.** La cumplimentación del formulario de registro es una condición imprescindible para poder adquirir la condición de usuario registrado y participar en los productos de lotería de la ONCE a través de “La Web de juego”, debiendo el solicitante rellenar, como mínimo, aquellos campos que se consideran obligatorios y que conforman la identificación básica del Usuario.

Al cumplimentar el formulario, el solicitante debe facilitar datos de identidad que coincidan con su identidad legal y auténtica. Todos los demás datos que se faciliten en el formulario de registro (domicilio, correo electrónico, teléfono, residencia fiscal, etc.) deben ser verdaderos, exactos y pertenecer al solicitante.

El solicitante declara y garantiza la veracidad y exactitud de los datos proporcionados y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. En particular, una vez registrado, el Usuario se compromete a comunicar a la ONCE a través de los medios

habilitados y a la mayor brevedad posible, cualquier cambio o alteración que se pudiera producir en relación con los datos proporcionados.

**2.2. Claves de acceso.** En el momento del registro, el solicitante deberá elegir una clave de acceso para acceder a su cuenta en “La Web de juego” (contraseña), que se asociará a su DNI/NIE (usuario). El Usuario podrá gestionar sus datos, desde la sección”

Mis datos” de “La Web de juego”. La ONCE, previa comunicación al Usuario, podrá modificar los mecanismos de identificación para adaptarlos a la evolución tecnológica o a cambios normativos.

El Usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su usuario y contraseña, así como de todas las transacciones y movimientos de su cuenta virtual. El Usuario se compromete a no facilitar ninguno de sus elementos de identificación a otras personas y a adoptar todas aquellas medidas que sean útiles para mantenerlas en secreto. El Usuario es el único y exclusivo responsable de la custodia de la contraseña y de su utilización personal e intransferible, debiendo responder del uso, autorizado o no, por terceras personas.

La utilización del usuario y contraseña se entenderá realizada por el Usuario, debiendo este notificar inmediatamente a la ONCE cualquier restricción de acceso, modificación o cancelación de que se produzca.

El registro de usuario es nominativo, personal e intransferible. Bajo ninguna circunstancia el Usuario podrá:

- acceder a “La Web de juego” utilizando el usuario y contraseña de otro Usuario;
- facilitar en el momento de registro en “La Web de juego” datos personales de otras personas para abrir un registro de usuario;
- permitir que otra persona facilite sus datos personales para abrir una cuenta de usuario;
- permitir que otra persona utilice su usuario y contraseña para acceder a su registro de usuario.

La ONCE se reserva el derecho de suspender cautelarmente o, en su caso, cancelar la cuenta de juego si detecta alguno de estos comportamientos. Asimismo, estas actuaciones pueden ser constitutivas de una infracción legal, incluso de carácter penal, por lo que se reserva el derecho de ejercer cuantas acciones procedan y de poner los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás autoridades competentes.

El Usuario titular se compromete a informar inmediatamente a la ONCE sobre cualquier uso no permitido de su usuario y contraseña y sobre cualquier otra inobservancia de las condiciones necesarias de seguridad que se puedan establecer y, en todo caso, será el único responsable frente a la ONCE y cualquier otra persona o entidad de las consecuencias derivadas de la utilización de las mismas.

**2.3. Verificación documental de la identidad.** La verificación documental de la identidad de los Usuarios requiere la aportación de una captura o copia del documento

identificativo y la imagen del Usuario a tiempo real a través del procedimiento que la ONCE ha habilitado a tales efectos y que se describe en la **Política de verificación de la identidad**.

Los Usuarios correctamente verificados mediante el procedimiento de verificación documental podrán realizar recargas, participar en los juegos y hacer retiradas de su cuenta de juego. El estado de estos usuarios tendrá la consideración de “verificado documentalmente”.

En aplicación de la normativa reguladora del del juego, los Usuarios con cuenta de juego pero no verificados documentalmente podrán realizar recargas en su cuenta de juego hasta un límite conjunto de 150 euros y participar en los juegos, pero no podrán retirar premios, cualquiera que sea su naturaleza e importe. El estado de estos usuarios tendrá la consideración de “pendiente de verificación documental”.

### **3. Condiciones para la participación.**

La regulación de la participación en las diferentes modalidades de lotería de la ONCE y en sus productos a través de “La Web de juego” se llevará a cabo de conformidad con la normativa específica reguladora de cada uno de ellos, así como de sus Reglamentos y normas reguladoras.

Sin perjuicio de lo anterior, la ONCE manifiesta que, en todo caso, los Usuarios deberán tomar en consideración, en el momento de la formalización de su participación en las distintas modalidades de lotería, que:

- La transmisión y aceptación de su participación se realiza de manera voluntaria, de conformidad con su solicitud previa, una vez haya sido registrada correctamente con carácter previo a su pago.
- El pago de las participaciones elegidas se hace de forma voluntaria, a través de los medios puestos a disposición de los Usuarios.
- La participación en alguna de las modalidades de lotería puede estar sometida a un determinado horario.
- Por tratarse 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.
- El Usuario puede auto limitarse las cantidades semanales a recargar y/o a jugar. Si activa esta opción, no podrá modificar nuevamente los límites hasta transcurridos siete días.

#### **4. Cuenta virtual y operaciones permitidas.**

En el momento en que un Usuario se registra en “La Web de juego” se le asigna una cuenta virtual a través de la cual se gestionarán las recargas de saldo que realice para participar en los productos de lotería de la ONCE y el cobro de los premios que, en su caso, le correspondan por su participación en los mismos, sin perjuicio de lo establecido en la condición décima.

La cuenta virtual del Usuario ofrece información del saldo a su favor y permite el acceso a las operaciones que se pueden realizar sobre la misma. Para acceder a la cuenta virtual, el Usuario deberá identificarse en “La Web de juego” mediante su usuario (DNI/NIE) y la clave de acceso (contraseña).

El saldo de la cuenta virtual en cada momento resultará de sumar los ingresos realizados por el Usuario y los premios abonados, descontando el precio de las compras realizadas. Dicho saldo tiene por finalidad la compra de los productos de lotería ofrecidos por la ONCE en “La Web de juego”.

En la cuenta virtual se podrán consultar los diferentes movimientos realizados, en concepto de ingresos, compras y premios.

El Usuario podrá realizar traspasos del saldo de su cuenta virtual a su cuenta bancaria sin coste para el mismo.

El Usuario podrá recargar su cuenta virtual mediante los medios de pago que la ONCE tenga habilitados en cada momento, sin comisión alguna para el Usuario.

Las operaciones realizadas desde la cuenta virtual de Usuario, mediante la utilización de sus claves de identificación, se reputarán en todo caso válidas, y efectuadas por el propio Usuario, por lo que producirán plenos efectos jurídicos. La ONCE no ejecutará las órdenes de los Usuarios que no utilicen correctamente sus claves de identificación, ni cuando se tengan dudas razonables de la identidad de la persona que esté emitiendo la orden.

La ONCE podrá establecer las medidas complementarias de seguridad que estime oportunas en cada momento.

Si una cuenta virtual está dos años inactiva, la ONCE enviará un correo electrónico al Usuario informándole de la suspensión de la misma. La cuenta suspendida podrá ser activada en cualquier momento a solicitud del participante.

Trascurrido un periodo de cuatro años desde la suspensión de la cuenta por inactividad sin que se haya reactivado, se procederá a la baja definitiva de la misma y del registro de usuario asociado si bien, con carácter previo, se le volverá a enviar al Usuario una notificación por correo electrónico por si deseara activar la cuenta.

Asimismo, la ONCE se reserva la facultad de suspender cautelarmente la cuenta de juego y, en su caso, de cancelar el registro de Usuario, en caso de que detecte patrones de conducta desordenada de juego o comportamientos anómalos o fraudulentos, de conformidad a lo dispuesto en las condiciones 6 y 7 siguientes.

## **5. Limitaciones y suspensiones de la cuenta de juego en aplicación de medidas de Juego Responsable.**

En cumplimiento de lo exigido en la normativa reguladora del juego y del compromiso de la ONCE a favor de un juego responsable y de la promoción del mismo entre sus clientes, se han establecido las siguientes limitaciones y suspensiones en la cuenta de juego:

- **Limitación del importe máximo de recargas y gastos semanal.** Por defecto, el Usuario no podrá realizar ingresos en su cuenta virtual o efectuar compras de productos de lotería de la ONCE superiores a 500 euros semanales. El Usuario podrá establecer auto limitaciones por un importe inferior.
- **Prohibición de acumular en la cuenta virtual un saldo superior a 500 euros.** El Usuario no podrá acumular en su cuenta virtual un saldo superior a 500 euros. Si en cualquier momento el saldo excede de este límite, el Usuario no podrá adquirir productos de lotería de la ONCE hasta que transfiera el exceso a su cuenta bancaria.
- **Autoexclusión.** Se ofrece a los Usuarios la posibilidad de autoexcluirse de participar en los juegos ofrecidos en “La Web de Juego”. Si se activa esta opción, la cuenta del Usuario quedará suspendida por un periodo mínimo obligatorio de seis meses y no se podrá recargar ni comprar mientras se mantenga la suspensión. Los Usuarios autoexcluidos no recibirán comunicaciones comerciales ni podrán abrir otra cuenta de usuario asociada a su DNI/NIE.
- **Autoprohibición.** La ONCE verificará periódicamente que los Usuarios registrados en “La Web de juego” no se encuentran inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego. En caso de que se compruebe su inclusión en cualquiera de los citados registros, la ONCE suspenderá automáticamente el registro del Usuario y no podrá recargar ni comprar mientras se mantenga la suspensión. Los Usuarios autoprobibidos no recibirán comunicaciones comerciales ni podrán abrir otra cuenta de usuario asociada a su DNI/NIE.

A los Usuarios que se hayan inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y, posteriormente, se hayan dado de baja del mismo y soliciten que se levante la suspensión de su cuenta en “La web de juego”, se les enviará un mensaje específico encaminado a promover el autoconocimiento de su conducta, un consumo de juego responsable y la utilización de las herramientas que JuegosONCE pone a su disposición.

Durante la suspensión de la cuenta de juego, los Usuarios autoexcluidos y autoprobibidos podrán solicitar la transferencia a su cuenta bancaria sin coste adicional alguno, del saldo de su cuenta de juego incluyendo premios obtenidos con anterioridad

a la suspensión; y de los premios ganados durante la suspensión a consecuencia de compras anteriores a la misma.

## 6. “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego”.

En cumplimiento de lo exigido en la normativa reguladora del juego y en el Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE, la ONCE dispone de un “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego” que tiene por objeto evitar, detectar, analizar y reaccionar adecuadamente frente a conductas desordenadas de juego llevadas a cabo por los Usuarios de JuegosONCE.

Dicho Protocolo está basado en una serie de indicadores objetivos que revelan patrones de actividad que se miden en periodos de tiempo (bloques) consecutivos. Para cada indicador, se ha establecido un umbral a partir del cual el comportamiento del Usuario es considerado como de potencial riesgo.

Si en un bloque un Usuario alcanza uno o varios umbrales de riesgo, se considerará que ha desarrollado un comportamiento de riesgo, se suspenderá de forma inmediata el envío de comunicaciones comerciales y de acciones promocionales y se le enviará un correo electrónico poniéndolo en su conocimiento.

En ese primer correo electrónico (y, en su caso, en los sucesivos), se le informará sobre su gasto total, tiempo de conexión total, veces que alcanzó el límite de gasto y/o recargas y número de compras realizadas, y se le recomendará acceder a la zona de Juego Responsable de JuegosONCE y utilizar las opciones que en ella se ofrecen.

En el correo electrónico también se indicarán claramente las medidas que adoptará la ONCE dependiendo de en qué bloque el Usuario haya alcanzado los umbrales de riesgo, reservándose el derecho, en última instancia, de suspender temporalmente la cuenta de juego. Durante la suspensión temporal de la cuenta, el Usuario no podrá recargar saldo ni realizar compras, pero sí retirar el saldo que tuviera antes de la suspensión y se le ingresarán los premios obtenidos por compras previas.

Transcurrido el plazo de suspensión temporal de la cuenta, será comunicada al Usuario la activación de la misma.

Cuando en un bloque el Usuario disminuya sus niveles de juego por debajo de los umbrales de riesgo establecidos en cada momento, se le enviará un correo electrónico informándole de que ha dejado de tener la consideración de jugador de riesgo.

El tratamiento de los datos personales de los Usuarios que resulten de aplicar este Protocolo sólo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la puesta en marcha de las anteriores medidas. Se conservarán todos los registros internos de interacción con los Usuarios en el marco del Protocolo, haciendo compatible esta obligación con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

En el documento [Resumen del Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego](#) se recogen más detalles sobre los bloques de medición de los indicadores y



las medidas que adoptará la ONCE respecto de los Usuarios alcancen los umbrales de riesgo en cada bloque.

## 7. “Procedimientos de gestión del fraude para JuegosONCE”.

En cumplimiento de lo exigido en la normativa reguladora del juego, la ONCE dispone asimismo de unos “Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE”, que tienen por objeto evitar y, en su caso, detectar, analizar y reaccionar adecuadamente frente a conductas fraudulentas o ilícitas llevadas a cabo por los Usuarios de JuegosONCE.

Dichos Procedimientos están basados en una serie de indicadores objetivos configurados en torno a cinco áreas de riesgo. Para cada uno de los indicadores se ha establecido un umbral a partir del cual el comportamiento del Usuario es considerado como de potencial riesgo. Las áreas de riesgo son las siguientes, sin perjuicio de otras que puedan añadirse en el futuro:

1. Suplantaciones de identidad.
2. Anomalías en recargas de la cuenta virtual.
3. Uso abusivo de bonos promocionales.
4. Anomalías en el cobro de premios.
5. Otros comportamientos anómalos.

Si los indicadores de un área de riesgo superan los umbrales configurados, se genera una alerta y se activarán las medidas previstas en los “Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE” para cada tipo de alerta, que en líneas generales consisten en:

- Realizar un análisis en profundidad del comportamiento del Usuario, prestando especial atención a los patrones indicados por las alertas.
- Establecer una comunicación con el Usuario, solicitándole la información adicional que se requiera para verificar su identidad, la titularidad de su cuenta bancaria o de los medios de recarga o de cualquier otra circunstancia relacionada con su actividad de juego en JuegosONCE.
- En caso de que esta comunicación no tenga respuesta por parte del Usuario en el plazo de tiempo que se le indique, proceder al bloqueo cautelar de la cuenta del Usuario mientras se recibe una respuesta o, en su caso, bloquear cualquier transferencia ordenada por el Usuario en curso de ejecución.
- Si se confirman las sospechas de actividad fraudulenta o ilícita, cerrar la cuenta del Usuario.
- En caso de que la alerta sea descartada como falso positivo, no se adoptará ninguna medida hacia el Usuario, se le levantará el bloqueo cautelar de la cuenta y de cualquier transferencia pendiente de ejecutar, si fuera el caso.

Todas las acciones que afectan al Usuario y a su cuenta de juego (bloqueo o cierre de cuenta, bloqueo de transferencias en curso, etc.) serán notificadas al Usuario tanto antes como después de hacerse efectivas.

En caso de que se constate la existencia de indicios razonables de actuación fraudulenta o ilícita, además, de comunicar los hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del

Estado y demás las autoridades competentes, la ONCE podrá retener el saldo existente en la cuenta de juego (sean recargas o premios).

Asimismo, la ONCE se reserva el derecho de admisión a “La Web de juego”, con carácter temporal o definitivo, de los Usuarios que hayan incurrido en conductas fraudulentas o ilícitas. El derecho de admisión se ejercerá en todo caso de forma objetiva y justificada, y de conformidad con los principios de no discriminación e igualdad de trato.

#### **8. Medidas para la detección, análisis y comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.**

En cumplimiento de lo exigido por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y el Manual interno de la ONCE, la ONCE ha adoptado una serie de medidas para la detección, análisis y comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Así, la ONCE dispone de una herramienta informática que, a partir de distintos escenarios de riesgo parametrizados, genera alertas sobre operaciones de pago de premios de importe igual o superior a 2.000 euros susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Cada alerta es investigada individualmente y valorada por los órganos internos competentes en la materia y, en caso de verificarse la existencia de indicios suficientes de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo, la ONCE comunicará la operación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, reservándose el derecho a suspender temporalmente o cancelar la cuenta del Usuario y retener el saldo existente (sean recargas o premios).

#### **9. Comprobante de participación.**

El Usuario que participe en cualquiera de los productos de lotería de la ONCE a través de “La Web de juego”, podrá visualizar e imprimir su extracto de compra, que tendrá plena validez como justificante de su participación siempre que coincida con los datos registrados en el sistema central de juego de la ONCE.

En la sección “Mi perfil”, “Mi cuenta”, “Consultar movimientos”, el Usuario podrá consultar el saldo existente en su cuenta virtual y los movimientos del último año, con el detalle de las recargas, compras, ingresos de premios. Asimismo, podrá consultar el resumen anual de su actividad en JuegosONCE.

#### **10. Pago de los premios.**

El importe de los premios será ingresado en la cuenta virtual del Usuario, aplicándole la retención fiscal a que pudiera haber lugar. En el momento del abono del premio, la ONCE verificará que el Usuario no está inscrito en el Registro General de Interdicciones de

Acceso al Juego ni en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego. Asimismo, la ONCE verificará que el Usuario no figura en las listas de personas o entidades vinculadas a grupos u organizaciones terroristas reconocidas como tales en una disposición o resolución adoptada por el órgano competente de la Unión Europea antes de proceder al pago de aquellos premios cuya cuantía alcance la cantidad de 2.000 euros o el umbral que establezca en cada momento la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, los Reglamentos de la ONCE que regulan las distintas modalidades de lotería de las que es titular la ONCE y demás normativa aplicable, suspendiendo el abono del premio en caso contrario.

Si tras realizar las comprobaciones oportunas, se constata que el Usuario no puede adquirir productos de lotería de la ONCE o figura en alguna de las mencionadas listas de personas o entidades vinculadas a grupos u organizaciones terroristas, no se abonará el correspondiente premio, cuyo importe se destinará a los fines sociales propios de la ONCE.

El pago del premio de cualquier juego de la ONCE, cuya participación se haya adquirido a través de “La Web de juego”, se gestionará exclusivamente a través de “La Web de juego”, excepto las anualidades correspondientes a aquellos productos de las distintas modalidades de lotería con premios con pago diferido y que se percibirán de acuerdo con lo dispuesto en las normas de los correspondientes productos. La ONCE no cobra ningún importe ni retiene cantidad alguna en concepto de gestión por pago de premios o por cualquier otro concepto, transfiriendo íntegramente el importe del premio a la cuenta virtual y descontada únicamente la retención fiscal a que pudiera haber lugar.

Para poder transferir el importe de cualquier premio percibido, el Usuario debe estar verificado documentalmente de conformidad con lo dispuesto en la condición 2.3 anterior.

El Usuario podrá solicitar a la ONCE la transferencia de los importes ingresados en la cuenta virtual en concepto de saldo o premios, a una cuenta bancaria de la que el usuario sea titular, para lo que deberá cumplimentar los datos requeridos en el correspondiente formulario de solicitud de transferencia. Una vez comprobada la veracidad de los datos proporcionados por el Usuario, la ONCE procederá de forma automática a efectuar la transferencia solicitada. En todo caso, el Usuario deberá transferir a su cuenta bancaria los premios superiores a 2.000 euros o a la cantidad que en cada momento establezca la normativa vigente, sin perjuicio de que los mismos queden reflejados en la cuenta virtual. En estos casos, se solicitará al Usuario un certificado de la titularidad de la cuenta. La ONCE quedará exonerada de toda responsabilidad por realizar la transferencia al número de cuenta indicado por el Usuario.

Si en aplicación de los “Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE” se hubiera detectado alguna conducta fraudulenta o ilícita, la ONCE se reserva el derecho de solicitar al Usuario el certificado de titularidad de la cuenta a la que haya transferido o pretenda transferir cualquier cantidad, así como bloquear cualquier transferencia ordenada por el Usuario en curso de ejecución.

En los supuestos en que exista un procedimiento judicial en tramitación sobre la titularidad de un premio y el órgano jurisdiccional competente ordenase la paralización de su pago antes de que se hubiese satisfecho el premio a quien conste como adquirente, la ONCE suspenderá el pago del premio, hasta que recaiga resolución firme en dicho procedimiento, sin que tenga la obligación de abono de intereses o indemnización de ningún tipo con motivo de la suspensión del pago acordado por dicho procedimiento judicial. En todos los demás casos, el pago efectuado al Usuario de acuerdo con lo establecido en las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” eximirá de cualquier responsabilidad a la ONCE.

El Usuario debe transferir el saldo y los premios ingresados en su cuenta de juego a una cuenta de su titularidad. La ONCE no asumirá obligaciones por convenios concertados por terceros con el Usuario al que le haya correspondido un premio ni atenderá órdenes de transferencias a cuentas de terceros distintos del propio Usuario.

Asimismo, por razones de seguridad y control, la ONCE podrá demorar el pago de los premios, de acuerdo con los Reglamentos reguladores de las distintas modalidades de lotería de la ONCE.

## **11. De los datos incluidos por los Usuarios y medios de identificación.**

La ONCE declina toda responsabilidad que se pudiera derivar de un incumplimiento por parte del Usuario de lo previsto en las condiciones 2.1. y 2.2., y en particular, quedará exonerada de toda responsabilidad por el envío al Usuario de cualquier comunicación, sea de carácter comercial o relativa al servicio, que se haga a la dirección postal, correo electrónico o número de teléfono móvil facilitados por el Usuario en el momento del registro o posteriormente, hasta que la ONCE reciba notificación del cambio de los mismos, así como la posible inconcreción de identificación del Usuario en el caso de no cumplimentar los datos adicionales, cuando dichos datos sean necesarios.

Asimismo, la ONCE no será responsable por los daños y/o perjuicios de los errores cometidos por el Usuario en la introducción de datos en el proceso de compra de los productos de lotería ofrecidos a través de “La Web de juego” ni en el formulario por el que ordene transferencias para retirar saldo de su cuenta de juego.

La ONCE queda expresamente exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Usuario olvide sus medios de identificación (usuario y contraseña) y no pueda acceder a su cuenta en “la Web de juego”.

## **12. Derechos y obligaciones del Usuario.**

### **12.1. Los derechos del Usuario son los siguientes:**

- El Usuario tendrá a su disposición de forma permanente los Reglamentos de las distintas modalidades de lotería y productos en “La Web de juego” ([www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es)).
- El Usuario podrá identificarse de modo seguro conforme a los procedimientos establecidos por la ONCE.

- El Usuario dispondrá de una cuenta virtual de carácter confidencial y accesible solamente por el Usuario y la ONCE.
- El Usuario podrá consultar en su cuenta virtual los ingresos efectuados por el propio Usuario para la compra de los productos de lotería de la ONCE, las participaciones adquiridas y los premios obtenidos.
- El Usuario tendrá un registro en su cuenta virtual con la confirmación de que su orden de compra o participación se encuentra realizada.
- El Usuario podrá visualizar su compra o participación en las áreas de registro habilitadas para ello dentro de su perfil del Usuario, así como en sus extractos de compra, las cuales podrá imprimir y tendrán plena validez como comprobantes de su participación, siempre que los datos registrados coincidan exactamente con el extracto impreso.
- El Usuario tendrá en todo momento acceso a través de “La Web de juego” a la información sobre participaciones adquiridas pendientes de sorteo.
- El Usuario tendrá derecho al cobro de los premios que le puedan corresponder de acuerdo con lo establecido en las presentes “Condiciones del contrato de juego” y en los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería y de los productos de la ONCE.
- El Usuario podrá presentar en los Centros de la ONCE o en el correo electrónico o teléfono del Servicio de Atención al Cliente que se le facilite al efecto cualquier reclamación sobre las deficiencias en la prestación del servicio.
- El Usuario podrá formular reclamación ante el Director General de la ONCE contra los actos de la Organización en relación con los sorteos de los productos de lotería de la ONCE, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la fecha de la notificación del acto. Las reclamaciones deberán contener la identificación del código de control representativo del cupón o boleto correspondiente.
- Contra la resolución del Director General, los Usuarios podrán interponer recurso de alzada ante el Consejo General de la ONCE, cuando la cuantía de la reclamación sea igual o inferior a treinta mil euros (30.000 euros), o, ante el Consejo de Protectorado de la ONCE en caso contrario; recursos que agotarán la vía administrativa previa a la jurisdiccional. El plazo máximo para la interposición de este recurso será de un mes, a contar desde el día siguiente a la fecha de la notificación de la resolución del Director General.
- El Usuario recibirá la debida información en relación con el tratamiento de sus datos de carácter personal y deberá prestar su consentimiento al efecto cuando sea necesario conforme a la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- El Usuario tendrá derecho a recibir información sobre la política de juego responsable de la ONCE.

**12.2.** Las obligaciones del Usuario son las siguientes:

- Utilizar únicamente medios de pago de los que sea titular para recargar saldo en su cuenta de juego.
- Retirar el saldo de su cuenta de juego a cuentas bancarias de las que sea titular.
- No utilizar la cuenta de juego para ninguna actividad fraudulenta o ilícita, incluido el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- No utilizar la cuenta virtual para operaciones distintas de la compra de productos

de lotería ofrecidos en “La Web de juego”.

- No alterar el desarrollo de los juegos.
- Adoptar comportamientos basados en la honestidad y el respeto hacia los demás usuarios y hacia la ONCE.
- Cumplir las normas y disposiciones que, en relación con los participantes, se establezcan en los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería y de los productos de la ONCE.
- Facilitar en todo momento datos correctos, actualizados y verdaderos relativos a su persona, tanto en el formulario de registro en JuegosONCE como posteriormente.
- No ceder ni permitir el uso de su registro de usuario a terceros, ni propiciar o facilitar el uso no autorizado del mismo.
- No realizar transferencias a cuentas bancarias de las que no sea titular.
- Darse de baja como Usuario registrado y no volver a participar en los juegos en caso de que incurra de manera sobrevenida en alguna de las prohibiciones subjetivas previstas en la normativa aplicable a la ONCE en materia de juego.

### **13. Obligaciones y derechos de la ONCE.**

**13.1.** Durante la vigencia del contrato, la ONCE asume las siguientes obligaciones:

- Poner a disposición del Usuario una copia de la aceptación de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, conservando dicha aceptación por un plazo de diez años desde la cancelación del registro del Usuario.
- Solicitar el consentimiento expreso del Usuario en los supuestos de modificación de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.
- Verificar periódicamente que los Usuarios de “La Web de juego” no se encuentran inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de Juego. En caso de que se compruebe su inclusión en cualquiera de estos registros, la ONCE suspenderá la cuenta del Usuario y prohibirá su participación en los juegos.

- Verificar periódicamente los patrones de conducta del Usuario en aplicación del “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego” y adoptar las medidas de protección asociadas.
- Verificar periódicamente la correcta utilización de la cuenta virtual por parte del Usuario en aplicación de los “Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE” poniendo los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás autoridades competentes si pudieran ser constitutivos de delito (usurpación de estado civil, estafa, fraude, etc.).
- Analizar las alertas generadas por posibles operativas susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, notificando al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) y demás autoridades competentes aquellas sobre las que existan indicios racionales de blanqueo o de la financiación del terrorismo.
- Realizar el abono de los premios por el procedimiento y medios de pago establecidos en las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” y en los Reglamentos reguladores las modalidades de lotería y de sus productos.

### **13.2. La ONCE tiene los siguientes derechos frente al Usuario:**

- Suspender las cuentas de los Usuario que se encuentren inactivas durante un periodo ininterrumpido de dos años (sin perjuicio de la facultad del Usuario de solicitar su reactivación en los cuatro años siguientes) y dar de baja los registros de Usuario transcurridos cuatro años desde su suspensión.
- Suspender la cuenta de juego en caso de que en las consultas periódicas se detecte que el Usuario está inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego o en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego.
- Suspender el abono de los premios de importe igual o superior a 2.000 euros o el umbral que en cada momento establezca la normativa aplicable, si el Usuario figura en las listas de personas o entidades vinculadas a grupos u organizaciones terroristas reconocidas como tales en una disposición o resolución adoptada por el órgano competente de la Unión Europea.
- Suspender el envío de comunicaciones comerciales y de acciones promocionales, inhabilitar el acceso de las demos gratuitas de juegos y, en su caso, suspender temporalmente la cuenta de los Usuarios que hayan desarrollado patrones de conducta de riesgo de conformidad con el “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego”.
- Bloquear cautelarmente y, en su caso, cancelar la cuenta de los Usuarios que hayan desarrollado conductas fraudulentas o ilícitas de conformidad con los

“Procedimientos de gestión de fraude para JuegosONCE” y retener el saldo existente (sean recargas o premios), así como bloquear las transferencias para retirar saldo ordenadas por el Usuario que estén en curso de ejecución.

- Suspender temporalmente y, en su caso, cancelar la cuenta de los Usuarios que hayan incurrido en operativas susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y retener el saldo existente (sean recargas o premios).
- Bloquear la cuenta virtual y cancelar el registro de Usuario al Usuario que haya realizado comportamientos anómalos en su cuenta virtual aparentemente no relacionados con la compra de los productos de lotería ofrecidos en “La Web de juego”.

#### **14. Duración y terminación de los servicios de juego y del contrato.**

La ONCE prestará los Servicios previstos en las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” de forma indefinida. No obstante, la ONCE podrá dar por terminada o suspender los servicios de juego de “La Web de juego” en cualquier momento, advirtiéndolo con la antelación suficiente, siempre que ello sea razonablemente posible.

Además, cuando concurra cualquiera de las circunstancias que se indican a continuación, la ONCE podrá dar por terminado el contrato de juego respecto del Usuario:

- El incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de estas “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.
- El incumplimiento por parte del Usuario de las obligaciones establecidas en la política de seguridad, en relación con el uso, conservación, pérdida, sustracción o tenencia irregular de su usuario y contraseña.
- La concurrencia de cualquiera de las causas de resolución y terminación anticipada del contrato establecidas en derecho.
- La existencia de indicios razonables de actuaciones anómalas o fraudulentas por parte del Usuario que pueden suponer infracciones de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o ser constitutivas de cualquier otro ilícito civil, administrativo o penal.
- Si el Usuario realiza operaciones de recarga y retirada de saldo de su cuenta virtual aparentemente no relacionadas con la compra de los productos de lotería ofrecidos en “La Web de juego”.

El Usuario podrá darse de baja en cualquier momento como Usuario registrado, para lo cual deberá realizar las actuaciones precisas que se establecen al efecto en “La Web de juego”.

El contrato se considerará terminado en caso de que el Usuario no acepte expresamente las modificaciones en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

La ONCE procederá a la cancelación de los datos del Usuario una vez finalizadas las operaciones de baja y dejen de ser necesarios o pertinentes para la gestión de la participación del Usuario en “La Web de juego”, de acuerdo con lo establecido en el



Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, una vez transcurridos los plazos de prescripción de obligaciones y conservación establecidos en la normativa que resulte de aplicación en cada momento.

## 15. Tratamiento de datos personales.

La ONCE, con domicilio en C/ Ortega y Gasset, 18, Madrid y NIF G72872815, es la entidad responsable de tratar los datos personales de los Usuarios que naveguen y se registren en “La Web de juego”.

La recogida de datos personales, el tratamiento y su utilización posterior por parte de la ONCE, como Responsable del tratamiento, se llevan a cabo con plena sujeción a la legislación vigente en España en materia de protección de datos, conformada por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y su normativa complementaria. También con plena sujeción a la legislación sectorial aplicable a la ONCE en atención a la actividad que le es propia.

La ONCE solo será responsable respecto de los datos de carácter personal que recabe directamente del Usuario a través de “La Web de juego”. Si un Usuario no desea que la ONCE someta a tratamiento sus datos personales, deberá abstenerse de cumplimentar los formularios existentes en “La Web de juego”.

En la [Política de Privacidad](#) se facilita a los Usuarios toda la información requerida sobre el tratamiento por la ONCE de sus datos personales a través de “La Web de juego”: los distintos tratamientos y sus finalidades, las categorías de datos tratados, la base legal en la que se basa cada tratamiento, el plazo de conservación de los datos, las consecuencias de no facilitar los datos, las posibles comunicaciones a terceros y transferencias internacionales de datos, entre otra información.

El Usuario podrá en todo momento revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición al tratamiento de los datos y a la portabilidad de los datos, dirigiendo una comunicación escrita a la siguiente dirección: Dirección General de la ONCE; C/ Prado, 24, 28014 Madrid o al correo electrónico [dpdatos@once.es](mailto:dpdatos@once.es). El ejercicio de estos derechos es personal, por lo que únicamente el propio usuario, directamente o a través de representante legal o voluntario, podrá ejercer dichos derechos respecto de los datos personales de los que es legítimo titular. La revocación del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento inicial.

La ONCE tiene nombrado un Delegado de Protección de Datos con quien puede contactar para cualquier cuestión relacionada con sus datos personales en el correo electrónico [dpdatos@once.es](mailto:dpdatos@once.es) y/o en el domicilio de C/ Prado, 24, 28014 Madrid.

El Usuario, en caso de que así lo considere, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Al igual que otros portales de Internet, “La Web de juego” utiliza “cookies” para facilitar la navegación, acceso y uso de los servicios ofrecidos en la web por los visitantes y Usuarios registrados y recabar información sobre la forma de utilización de la web. En la [Política de Cookies](#) se ofrece la información pertinente sobre las cookies que hay instaladas en “La Web de juego”, su tipología, finalidades y forma en que el Usuario las puede configurar o deshabilitar.

## **16. Otros servicios accesorios ofrecidos al Usuario.**

La ONCE podrá poner a disposición de los Usuarios algunos otros servicios accesorios cuya utilización requiera la cumplimentación de registros adicionales. El citado registro se efectuará en la forma expresamente indicada en el servicio en cuestión o en las condiciones específicas que lo regulen, que quedarán incorporadas a las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

**16.1. Condiciones específicas del servicio “mis números preferidos” para la modalidad de lotería denominada Cupón de la ONCE.** Las siguientes condiciones son de aplicación únicamente para los Usuarios de “La Web de juego” que, además, deseen darse de alta en el servicio MIS NÚMEROS PREFERIDOS, que es un servicio de reserva y compra de numeración de productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE” (en adelante Servicio MNP).

**16.1.1. Registro a través de “La Web de juego”.** Para darse de alta en el servicio MNP a través de “La Web de juego”, el Usuario deberá estar previamente registrado en dicha página Web y, por lo tanto, haber cumplido con los requisitos y haber aceptado las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

Para registrarse como usuario del servicio MNP, el Usuario deberá facilitar, a través de “La Web de juego” un teléfono de contacto válido. En el plazo de 24 horas, el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE se pondrá en contacto con el solicitante a través del número de teléfono facilitado. En caso de que no sea posible establecer contacto en cinco intentos dentro de las dos semanas siguientes a la solicitud, se entenderá por desistida la solicitud de reserva. No obstante, el solicitante podrá ponerse en contacto directamente con el Servicio de Atención al Cliente para reactivar su solicitud.

El tratamiento de los datos de los Usuarios que se den de alta en el Servicio MNP y el envío a los mismos de comunicaciones sobre el servicio MNP o de carácter comercial, se regirá por lo que se establece en la condición decimoquinta de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

En el proceso del registro se verificará que el Usuario es mayor de edad y no está inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego, denegando el alta en el servicio en caso contrario. La ONCE verificará periódicamente si el Usuario del Servicio MNP está inscrito en dichos registros, suspendiendo el servicio en caso de que se encuentre en dicha situación y mientras se mantenga la misma.

En el proceso de registro el Usuario deberá elegir, entre la numeración ofrecida por la ONCE para este servicio, los números y productos que desea reservar, pero no del número de serie, que será generado y asignado de forma aleatoria por el Sistema Central de Juego de la ONCE para cada producto elegido, con la única limitación dentro de la oferta realizada que la ONCE puede establecer en función de los compromisos de ésta con el Juego Responsable.

Tras la formalización de la reserva se enviará una confirmación de la misma al Usuario por correo ordinario junto con la tarjeta de MIS NÚMEROS PREFERIDOS asociada a la reserva. Será responsabilidad del Usuario verificar que la información contenida en la confirmación de la reserva es correcta, en especial, los números, productos y cantidades reservadas.

En caso de que alguno de los datos no sea correcto, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad posible para subsanarlos. Si no lo hace antes de la fecha comunicada por el Servicio de Atención al Cliente para que la reserva de numeración sea efectiva, se considerará que los datos son correctos y se iniciará la ejecución de la orden de compra de los números, productos y cantidades reservadas, según lo que se establece en las presentes Condiciones generales.

La reserva de números y productos será efectiva desde el día que se indique al Usuario, atendiendo a la disponibilidad existente en cada momento y a los requisitos específicos aplicables a cada producto. Desde ese día, a través de la cuenta virtual del Usuario en “La Web de juego”, se ejecutarán de forma automática y sin necesidad de actuación del Usuario, las órdenes de compra de la reserva, siempre que exista saldo suficiente para efectuar la compra.

Desde la fecha comunicada por el Servicio de Atención al Cliente y hasta la baja del servicio, la reserva surtirá todos sus efectos. Para cualquier modificación de los números, productos o cantidades reservadas, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE.

**16.1.2. Tarjeta Mis Números Preferidos.** El Usuario podrá formalizar la compra de su reserva por medio de la tarjeta que le proporciona la ONCE a tal efecto, de acuerdo con lo dispuesto en la condición 16.1.4 siguiente. 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 la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

En caso de que el Usuario haga uso del servicio MNP mediante su tarjeta, el único documento válido para reclamar un premio es el cupón o cupones emitidos por el terminal punto de venta obtenido en un punto de venta ONCE.

Las tarjetas son propiedad de la ONCE, quien se reserva el derecho de retirarlas a su discreción, así como a modificar sus reglas de utilización o de eliminar su uso por completo sin notificación previa.

**16.1.3. El servicio MNP a través de "La Web de juego".** El servicio será utilizado con la finalidad de reservar y comprar, durante el tiempo que dure la reserva, una determinada numeración de los productos de la modalidad de lotería "Cupón de la ONCE". La ejecución de la orden de compra se realizará de forma automática y sin necesidad de actuación alguna por parte del Usuario, a través de su cuenta virtual en "La Web de juego", siempre que en dicha cuenta exista saldo suficiente para atender el pago del precio de los productos reservados y no concurra ninguna causa que impida la ejecución de la compra, o el importe de la misma no exceda el límite de gasto semanal establecido por defecto en aplicación de las políticas de juego responsable de la ONCE o los fijados por el Usuario.

La compra de cada uno de los sorteos de los productos reservados se realizará el mismo día de inicio de la comercialización del correspondiente sorteo en "La Web de juego". Cada vez que "La Web de juego" ejecute una orden de compra, se enviará un mensaje al correo electrónico del Usuario confirmando la compra. El Usuario podrá visualizar su extracto de compra a través de "La Web de juego" e imprimir dicho extracto, que tendrá plena validez como comprobante de su compra.

Si la orden de compra no pudiera ejecutarse por saldo insuficiente en la cuenta, por exceso de saldo, por exceso del límite de gasto semanal, o por cualquiera de las causas establecidas en las "Condiciones del contrato de juego de la ONCE", el Usuario recibirá una comunicación, en el que se le indicará esta circunstancia.

En ese caso, el Usuario tendrá la posibilidad de comprar los productos reservados en un terminal punto de venta utilizando la tarjeta enviada a tal efecto, según lo que se establece en la condición 16.1.4 siguiente. Esta posibilidad no se podrá utilizar en caso de que el Usuario esté inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego o en el Registro de personas físicas vinculadas a la ONCE en materia de juego.

**16.1.4. Uso del servicio a través de la tarjeta Mis Números Preferidos.** Si "La Web de juego" no pudiera ejecutar la orden de compra según lo que se indica en el apartado anterior, el Usuario podrá comprar los productos reservados en un punto de venta ONCE, para lo que deberá presentar la tarjeta asociada al servicio de reserva a fin de que los productos reservados sean expedidos por el Terminal Punto de Venta (TPV).

Una vez ejecutada la compra por el TPV, esta quedará registrada en el Sistema Central de Control de juego de la ONCE. En ese momento, el Usuario recibirá uno o varios cupones emitidos por TPV con los detalles de la compra realizada, que será el único justificante de la compra válido para el pago de premios, siendo el Usuario el responsable de la custodia del mismo.

Por limitaciones técnicas, las reservas de numeración superiores a 10 cupones del mismo número y sorteo se imprimirán, en el momento de la compra, en fracciones de 10 cupones, con lo que cada cupón emitido por TPV tendrá un máximo de 10 series del número del cupón reservado y sorteo.

Si una vez ejecutada la compra de la reserva, el punto de venta ONCE no pudiera imprimir el cupón emitido por TPV, el Usuario podrá obtener dicho cupón durante el mismo día, bien solicitándolo al mismo punto de venta ONCE o a otro distinto. En este

último caso, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, quien le facilitará un código de seguridad que deberá comunicar al nuevo punto de venta ONCE para que pueda imprimir el cupón emitido por el TPV.

Cada reserva ha de ser comprada y pagada de forma íntegra en el momento de ejecución de la misma, sin perjuicio de que en ese momento no se pueda imprimir el cupón emitido por TPV según lo que se indica el párrafo anterior. Se entiende por forma íntegra la compra para una fecha de sorteo determinada del número asociado a un producto determinado y la cantidad de cupones reservados.

El Usuario deberá comprar su reserva a través de la tarjeta antes del horario de cierre de venta, que se encuentra publicado en “La Web de juego”.

**16.1.5. Pago y caducidad de premios.** El pago y la caducidad de los premios correspondientes a los productos adquiridos a través de la tarjeta se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

**16.1.6. Responsabilidad.** La ONCE no asume responsabilidad alguna en relación con las solicitudes de compra a través del servicio que no se realicen por no encontrar el usuario un punto de venta ONCE antes de la hora del sorteo o por cualquier otra causa, sea la que fuere, que no sea imputable a la ONCE. Es responsabilidad del usuario mantener su tarjeta en un lugar seguro y en buen estado, y especialmente cuidando de 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 dicha tarjeta y tramitar una nueva a la que se asociarán las reservas activas. El Usuario es responsable de las compras realizadas a través de su tarjeta, no asumiendo la ONCE responsabilidad alguna por cualquier uso de la tarjeta que haya podido hacer cualquier persona distinta del Usuario.

**16.1.7. Duración y terminación del servicio.** En principio, la ONCE prestará el Servicio MNP de forma indefinida. La ONCE podrá 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 la prestación del Servicio MNP respecto del Usuario sin aviso previo y sin que el Usuario tenga derecho a percibir ninguna clase de indemnización en caso de que se produzca cualquier incumplimiento las obligaciones que se derivan de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” y de las Condiciones específicas del Servicio MNP para la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

Se informará al Usuario acerca de la terminación del Servicio MNP y de la causa de la misma.

Si durante dos meses consecutivos el Usuario no realiza ninguna compra de un determinado número/producto recogido en la relación de reservas de la tarjeta MNP, o si durante tres meses consecutivos el gasto real de un determinado número/producto recogido en la relación de reservas de la tarjeta MNP es inferior al 30% del gasto

potencial previsto en ese periodo trimestral, la ONCE enviará una comunicación al Usuario poniendo de manifiesto esta circunstancia e informándole de que si en un plazo de 30 días no subsana la situación, se reserva la facultad de cancelar total o parcialmente la numeración y producto afectado y de ponerlos a disposición de otros clientes, sin que el Usuario tenga derecho a percibir ninguna clase de indemnización.

**16.2. Condiciones específicas del “Servicio Compras Automáticas” para los productos de lotería de la modalidad de juego activo.** Las siguientes condiciones son de aplicación únicamente a aquellos Usuarios de “La Web de juego” que seleccionen el servicio de compra automática que se ofrece en el proceso de compra de productos de lotería de la modalidad de juego activo (en adelante, el “Servicio Compras Automáticas”).

Mediante el “Servicio Compras Automáticas”, “La Web de juego” ejecutará la compra automática de la o las combinaciones guardadas para cada uno de los productos de lotería de la modalidad de juego activo seleccionados, siempre y cuando en la cuenta virtual del Usuario exista saldo suficiente para atender el pago y no concurra ninguna causa que impida la ejecución de la compra, o el importe de la misma no exceda del límite de gasto semanal establecido por defecto en aplicación de la política de juego responsable de la ONCE o los fijados por el Usuario.

**16.2.1. Mecánica de funcionamiento del “Servicio Compras Automáticas”.** Durante el proceso de compra de productos de lotería de la modalidad de juego activo se ofrecerá a los Usuarios la posibilidad de guardar una o varias combinaciones de un determinado producto de lotería de la modalidad de juego activo con el fin de que, en lo sucesivo, “La Web de juego” compre, automática e indefinidamente, sin necesidad de ninguna actuación del Usuario y de forma individual, esa misma combinación o combinaciones para cada día de sorteo de ese producto. Se entiende por “combinación” una determinada selección de números. Este servicio se prestará mientras que el Usuario no lo desmarque. El Usuario podrá darse de baja del “Servicio Compras Automáticas” en cualquier momento, en cuyo caso recibirá un email donde se le comunicará que el servicio ha sido desactivado.

Una vez seleccionado el “Servicio Compras Automáticas”, se enviará un email al Usuario acreditativo de la compra del producto y del alta en dicho servicio, así como instrucciones de cómo puede desactivarlo.

La compra de las combinaciones para cada uno de los sorteos de los productos seleccionados se realizará el mismo día de inicio de comercialización de los productos en “La Web de juego”. Cada vez que “La Web de juego” ejecute una orden de compra, ésta quedará registrada en el Sistema Central de Control de juego de la ONCE con los detalles de la compra realizada (combinaciones efectivamente compradas, importe, fecha, hora y minuto exacto de la operación, fecha del sorteo en la que participa y código de control de la compra), y su importe se cargará en la cuenta de juego virtual del Usuario, enviándose un mensaje a su correo electrónico informándole de la compra efectuada. El Usuario también podrá visualizar su extracto de compra a través de “La Web de juego” e imprimir dicho extracto, que tendrá plena validez como comprobante de su compra.

Si la orden de compra no pudiera ejecutarse por saldo insuficiente en la cuenta virtual, por exceso de saldo o por haber excedido el límite de gasto semanal de conformidad con lo dispuesto en la condición 5, o por cualquiera de las causas establecidas en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, el Usuario recibirá una comunicación por cada combinación para la que se haya dado de alta en el “Servicio Compras Automáticas”, en la que se le informará de esta circunstancia y del día en que el sistema intentará efectuar la compra de nuevo. Esta comunicación será enviada diariamente al Usuario, hasta el día anterior a la fecha del sorteo del juego en cuestión. Si la falta de ejecución de la orden de compra se debe a un exceso de saldo en la cuenta virtual, en la misma comunicación se informará al Usuario de que la orden automática de compra no se podrá ejecutar si no transfiere el exceso de saldo a su cuenta bancaria, así como el plazo máximo para hacerlo. Si finalmente la orden de compra no se hubiera podido ejecutar por “La Web de juego”, el día del sorteo la ONCE enviará al Usuario un correo electrónico comunicándole esta circunstancia y el motivo de la falta de ejecución, indicándole que podrá hacer la compra del producto en la forma habitual en “La Web de juego” (esto es, al margen del “Servicio Compras Automáticas”) o mediante TPV.

**16.2.2. Responsabilidad.** La ONCE no asume responsabilidad alguna en relación con las solicitudes de compra a través del “Servicio Compras Automáticas” que no puedan ejecutarse por saldo insuficiente en la cuenta, por exceso de saldo o por haberse superado el límite de gasto semanal de conformidad con lo dispuesto en la condición 5, por cualquiera de las causas establecidas en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, y por cualquier otra causa, sea la que fuere, que no sea imputable a la ONCE.

La ONCE podrá dar por terminado el “Servicio Compras Automáticas” sin aviso previo y sin que el Usuario tenga derecho a percibir ninguna clase de indemnización, si durante siete días consecutivos la orden de compra no pudiera ejecutarse por saldo insuficiente.

Asimismo, la ONCE podrá dar por terminado el “Servicio Compras Automáticas” sin aviso previo y sin que el Usuario tenga derecho a percibir ninguna clase de indemnización, en caso de que el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones que se derivan de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” y, en particular, de la presente condición 16.2.

**16.2.3. Cambio de condiciones de los productos para los que se ha seleccionado el “Servicio Compras Automáticas”.** En el caso de que se modifique el precio, el número de sorteos semanales u otras condiciones sustanciales de un producto de lotería de la modalidad Juego activo de la ONCE para el cual el Usuario haya seleccionado el “Servicio Compras Automáticas”, la ONCE enviará al Usuario un correo electrónico informándole de los cambios con una antelación mínima de 30 días naturales y recordándole que podrá darse de baja en el servicio en cualquier momento.

**16.2.4. Duración.** Una vez seleccionado el “Servicio Compras Automáticas”, éste se ejecutará de forma indefinida, hasta que el Usuario lo desactive. No obstante lo anterior, la ONCE podrá dar por terminado o suspender la disponibilidad de este servicio, comunicándolo a los Usuarios con una antelación mínima de 30 días naturales.

**17. Salvaguarda de las normas.**

Si cualquier condición de las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” fuese declarada nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz; subsistiendo las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” en todo lo demás, no afectando a la validez de otras cláusulas de las mismas, las cuales permanecerán con plena eficacia y validez, salvo la parte que alegue su nulidad o anulabilidad pruebe que sin la cláusula que resultare nula o anulable no podrán cumplirse los fines perseguidos por las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”. En este sentido, se tendrá la disposición afectada, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

En cualquier caso, la ONCE se compromete a sustituir la condición afectada por la nulidad por otra que se adecue lo máximo posible a la intención inicialmente perseguida. Lo anterior no será de aplicación respecto de aquellas disposiciones cuya supresión determine una merma significativa en el equilibrio de las prestaciones recíprocas entre las partes.

#### **18. Ley aplicable y jurisdicción competente.**

Constituye el presente texto la expresión completa e íntegra del acuerdo entre la ONCE y el Usuario, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos.

Estas Condiciones se rigen por las leyes españolas de ámbito estatal que resulten aplicables a la ONCE en materia de juego. Para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir, con respecto a su validez, ejecución, cumplimiento o resolución, total o parcial, la ONCE y el Usuario se someten al fuero y a la competencia de los Juzgados y Tribunales que por ley corresponda, sin perjuicio de las reclamaciones contra los actos de la Organización en relación con los sorteos de los productos de lotería de la ONCE, que se regirán por lo dispuesto en los respectivos Reglamentos reguladores de las distintas modalidades de lotería de las que es titular la ONCE.

#### **19. Idioma de las Condiciones.**

La traducción que cualquier navegador o traductor automático le proporcione al usuario en cualquier idioma distinto al español, será únicamente a título informativo. La versión en español será la que prevalecerá y regirá su relación con la “La Web de juego”.