

**RESOLUCIÓN NÚM. 122/2025 DEL DIRECTOR GENERAL DE LA ONCE,  
APROBANDO LAS NUEVAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE JUEGO DE  
LA ONCE, INCLUIDAS LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO “MIS  
RESERVAS” (ANTERIORMENTE DENOMINADO “MIS NÚMEROS  
PREFERIDOS”) PARA USUARIOS DEL SITIO “JUEGOSONCE.ES”**

---

Ángel Sánchez Cánovas, Director General de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), en virtud de lo que se establece en el artículo 41.4 del Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 11 de abril de 2023 mediante Resolución de 4 de abril de 2023, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, ha adoptado la siguiente:

**RESOLUCIÓN**

- 1º. Mediante Resolución núm. 17/2013, de 21 de febrero, del Director General de la ONCE, se aprobaron las vigentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” de la plataforma digital oficial de juego de la ONCE [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) (en adelante, el sitio “JuegosONCE.es”), que incluyen las “Condiciones específicas del servicio “mis números preferidos” para la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”, modificadas posteriormente en virtud de la Resolución núm. 25/2023, de 21 de marzo, del Director General de la ONCE.
- 2º. Por razones comerciales y operativas, se ha decidido modernizar y modificar sustancialmente el servicio de “mis números preferidos”, incorporar nuevas funcionalidades y características y cambiar su actual nombre por “Mis Reservas”, pasando de un entorno tradicional donde destacaba una gestión manual y la utilización de una tarjeta física, a un entorno digital con posibilidad de suscribirse al mismo a través del sitio “JuegosONCE.es” o de la aplicación “Mi vendedor ONCE”.
- 3º. El establecimiento de estas nuevas funcionalidades y características del servicio “Mis Reservas” ha conllevado la modificación del decimotercer apartado del Preámbulo, los artículos 1.6, 41.4 y 41.5, la disposición adicional segunda y el Apéndice 5 (“Normas de reserva de números y de compra mediante el servicio “Mis Reservas”) del Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE” (en lo sucesivo, el “Reglamento”), mediante Acuerdo CEP.20/2025-3.3, de 10 de diciembre, de la Comisión Ejecutiva Permanente del Consejo General de la ONCE, verificado por la Comisión Permanente del Consejo de Protectorado en su reunión de 23 de diciembre de 2025.

En el citado Acuerdo se faculta al Director General de la ONCE para que, en uso de las atribuciones que le confiere la normativa vigente, disponga y organice los medios técnicos y humanos necesarios y dicte las instrucciones de desarrollo que considere más oportunas para la ejecución del propio Acuerdo por el que se modifica el Reglamento.

- 4º. En consecuencia, con el fin de trasladar los cambios introducidos en el Reglamento mediante Acuerdo CEP.20/2025-3.3, de 10 de diciembre, es preciso modificar las “Condiciones específicas del servicio “mis números

preferidos” para la modalidad de lotería denominada Cupón de la ONCE” aplicables a usuarios del sitio “JuegosONCE.es”, que se incluyen en las “Condiciones del Contrato de Juego de la ONCE”. Los principales cambios introducidos en las mencionadas condiciones, ahora denominadas “Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es”, son los siguientes:

- (i) Como novedad, el registro o alta en el servicio “Mis Reservas” se podrá llevar a cabo directamente en el sitio “JuegosONCE.es” y ya no será necesario hacerlo a través del Servicio de Atención al Cliente. Del mismo modo, el usuario podrá modificar o eliminar sus reservas desde el propio sitio “JuegosONCE.es”.
- (ii) Como venía sucediendo hasta ahora, el usuario podrá reservar, de entre las combinaciones ofrecidas 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” y sorteos extraordinarios. Las series, sin embargo, se generan y asignan de forma aleatoria por el Sistema Central de Juego de la ONCE para cada producto elegido.

Sin embargo, por limitaciones técnicas, para cada producto del “Cupón de la ONCE”, se advierte que podrán reservarse hasta tres números iguales o diferentes y por cada uno de dichos números tres cupones como máximo. De esta manera, el Usuario podría reservar por sorteo y producto un máximo de nueve cupones.

- (iii) La compra de la numeración y productos reservados seguirá realizándose de forma automática y sin necesidad de actuación alguna por parte del usuario, a través de su Cuenta virtual en el sitio “JuegosONCE.es”, siempre que 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 y seguro de la ONCE o los que el propio usuario haya autoestablecido.
- (iv) Los usuarios también dispondrán en su zona personal del sitio “JuegosONCE.es” de una tarjeta digital “Mis Reservas” con la numeración y los productos reservados, con la que podrán comprar sus reservas en puntos de venta de la ONCE si por cualquier incidencia no pudieran completar la compra en el sitio “JuegosONCE.es”. Esta tarjeta digital “Mis Reservas” no estará disponible para los usuarios que tengan la Cuenta virtual suspendida por estar inscritos en el RGIAJ o en el RPVOJ, por estar autoexcluidos o por haber sido catalogados como jugadores de riesgo.
- (v) La utilización de la tarjeta digital “Mis Reservas” en los puntos de venta de la ONCE se rige por las “Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del terminal punto de venta”, aprobadas mediante Resolución núm. 121/2025, de 24 de diciembre, del Director General de la ONCE.
- (vi) Se ha modificado el plazo de caducidad de las reservas. Así, si el usuario no compra 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.

- 5º. Aprovechando esta modificación, se ha llevado a cabo una revisión integral de las “Condiciones del Contrato de Juego de la ONCE” para introducir algunas medidas que ya se venían aplicando desde la entrada en vigor del Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego, incorporar ciertas novedades operativas que refuerzan las medidas de debida diligencia que aplica la ONCE a los usuarios del sitio “JuegosONCE.es”, realizar ajustes terminológicos y dotar de coherencia a todo el texto. Las principales modificaciones introducidas en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” son las siguientes:
- (i) Se ha especificado que puede accederse a la plataforma digital oficial de juego de la ONCE por distintos medios o canales, tanto a través de la página web [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) como a través de aplicaciones para dispositivos móviles (AP) y/o de todo canal telemático puesto en servicio por la ONCE como ya se había recogido en los reglamentos reguladores de las modalidades de lotería de la ONCE.
  - (ii) En cuanto a los cambios terminológicos, se ha añadido la palabra “seguro” a la expresión “juego responsable” para alinearla a la terminología del Real Decreto 176/2023, , se ha aclarado la definición de “registro de usuario” y se han sustituido las referencias al Ministerio de Consumo por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
  - (iii) En caso de que se produzcan modificaciones en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, se pondrán en conocimiento del Usuario con una antelación de al menos 15 días a la fecha de su entrada en vigor en lugar de los 30 días contemplados anteriormente, para lograr una mayor agilidad en la implantación de los cambios teniendo en cuenta que existen servicios como “Mis Reservas” y “Compras Automáticas” que quedan desactivados en tanto los usuarios no acepten las nuevas condiciones. En cualquier caso, los usuarios tienen derecho a dar por finalizado el contrato si no están conformes con las nuevas condiciones. También podrán solicitar la cancelación de su registro de usuario en cualquier momento.
  - (iv) Se ha indicado expresamente que el “registro de usuario” es personalísimo y que cada usuario solo puede tener un único registro.
  - (v) Aunque ya se recoge en la Política de verificación de la identidad y en la Política de Privacidad, ambas disponibles en el sitio “JuegosONCE.es”, se ha incluido una descripción más detallada del procedimiento de verificación documental de la identidad de los usuarios, especificándose que puede realizarse de forma completamente automática con intervención humana en ciertos casos y aplicando técnicas de biometría facial.

- (vi) Con respecto a la sesión de lotería instantánea, se ha incluido que el Usuario, antes de iniciar la sesión, deberá configurar el tiempo máximo y la cantidad máxima que está dispuesto a gastar.
- (vii) Se ha especificado que no se permite recargar saldo con tarjetas de crédito como medida de juego responsable y seguro.
- (viii) Se ha incluido que la ONCE monitorizará el comportamiento de los usuarios en el sitio “JuegosONCE.es” a los efectos de aplicar las medidas y enviar las comunicaciones de juego responsable y seguro que establece la normativa aplicable. Asimismo, se ha incorporado la interacción activa que debe producirse con los usuarios a los que se comuniquen que han sido catalogados como participantes incursos en comportamiento de riesgo.
- (ix) Para mayor claridad, se ha especificado que la ONCE únicamente abonará los premios al usuario que haya adquirido el boleto premiado.
- (x) Como medida alternativa a la aportación por el usuario del certificado de titularidad de su cuenta bancaria, se ha previsto la posibilidad de que la ONCE realice consultas en sistemas de verificación instantánea y automática de cuentas bancarias para verificar la titularidad de las cuentas a las que los usuarios transfieran ciertos importes de sus cuentas de juego. Estos sistemas se conectan directamente con plataformas del sector financiero para confirmar en tiempo real que el titular de un documento de identidad coincide con el titular de la cuenta, lo que ayuda a prevenir fraudes y errores en procesos de realización de transferencias, ofreciendo una respuesta inmediata (OK/KO) y mejorando la seguridad sin trámites manuales.
- (xi) Se ha incluido como derecho del usuario conocer y estar informado en todo momento de manera clara y transparente de las medidas que aplica la ONCE en materia de juego responsable y seguro y, como obligaciones, utilizar medios de pago nominativos y aportar cuanta información le solicite la ONCE para cumplir con sus obligaciones de verificación de la identidad de los usuarios y demás medidas de debida diligencia y de prevención del fraude y del blanqueo de capitales.
- (xii) Se ha recogido la obligación de la ONCE de enviar a los usuarios las comunicaciones obligatorias que establezca la normativa estatal reguladora del juego en cada momento.
- (xiii) Se ha indicado de forma más clara que para cancelar el registro de usuario a petición del usuario interesado es preciso que no existan participaciones activas y que el saldo sea 0. Si solicitada la cancelación todavía no hubiese transcurrido el plazo de autoexclusión establecido por el usuario, la cancelación no será efectiva hasta que expire dicho periodo.
- (xiv) Se ha simplificado la condición relativa al tratamiento de datos personales de los usuarios, con una remisión general a la Política de Privacidad.
- (xv) Se ha incluido una condición relativa a la forma de contactar con el servicio de atención al cliente para presentar consultas y quejas.

- (xvi) En cuanto a la ley aplicable y jurisdicción competente, se ha hecho referencia a la adhesión de la ONCE a la asociación “Confianza Online” y a que los usuarios podrán acudir a “Confianza Online” o a “Autocontrol”, según sea el caso, para la resolución alternativa de eventuales controversias, así como a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, Sin perjuicio de lo anterior, si la reclamación tiene por objeto actos de la Organización relacionados con los sorteos de los productos de lotería, se especifica que los usuarios deberán presentar una reclamación ante el Director General de la ONCE según se indica en los Reglamentos reguladores de las modalidades de loterías de las que es titular la ONCE.
- 6º. En virtud de lo anterior, se aprueban las nuevas “Condiciones del Contrato de Juego de la ONCE”, que incluyen en su apartado 16.1 las nuevas “Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es”, cuyo texto completo se adjunta como **Anexo**.
- 7º. Dejar sin efecto las “Condiciones del Contrato de Juego de la ONCE” aprobadas mediante Resolución núm. 17/2013, de 21 de febrero, modificada posteriormente por Resolución núm. 25/2023, de 21 de marzo, del Director General de la ONCE.
- 8º. Las “Condiciones del Contrato de Juego de la ONCE” y las “Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es” incluidas, a su vez, en las primeras, que se aprueban en la presente Resolución, entrarán en vigor el día 16 de febrero de 2026 y se publicarán en el sitio “JuegosONCE.es”. Se inscribirán en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, como garantía de los consumidores.
- 9º. Dar cuenta de la Resolución ahora adoptada a la Comisión Ejecutiva Permanente del Consejo General, a los efectos que procedan, y para su remisión al Consejo de Protectorado para su toma de conocimiento.

Madrid, 24 de diciembre de 2025

Ángel Sánchez Cánovas

## CONDICIONES DEL CONTRATO DE JUEGO DE LA ONCE

Aprobadas por Resolución del Director General de la ONCE  
122/2025 de 24 de diciembre de 2025.

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

### ÍNDICE:

#### Introducción

1. Aceptación de las Condiciones del contrato de juego.
2. Registro de Usuario.
  - 2.1. Formulario de registro.
  - 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 virtual en aplicación de medidas de Juego Responsable y Seguro.
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 premios y retirada de saldo.
11. Datos incluidos por el Usuario y medios de identificación.
12. Derechos y obligaciones del Usuario.
13. Derechos y obligaciones de la ONCE.
14. Duración y terminación de los servicios de juego y del Contrato de Juego.
15. Tratamiento de datos personales.
16. Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es”.
  - 16.1. Registro a través del sitio “JuegosONCE.es”.
  - 16.2. Objeto de las reservas.
  - 16.3. Modificación o eliminación de las reservas.
  - 16.4. Registro de las reservas.
  - 16.5. Mecánica de funcionamiento del servicio “Mis Reservas”.
  - 16.6. Tarjeta digital “Mis Reservas”.
  - 16.7. Pago de premios.
  - 16.8. Modificación, duración y terminación del servicio.
  - 16.9. Caducidad de las reservas.
17. Condiciones del servicio “Compras Automáticas” para los productos de lotería de la modalidad denominada “Juego activo de la ONCE”.
  - 17.1. Mecánica de funcionamiento del servicio “Compras Automáticas”.
  - 17.2. Responsabilidad.
  - 17.3. Cambio en los productos para los que se ha seleccionado el servicio “Compras Automáticas”.
  - 17.4. Duración.
18. Salvaguarda de las normas.
19. Servicio de atención al cliente.

20. Ley aplicable y jurisdicción competente.

21. Idioma de las Condiciones.

## **Introducción.**

Las presentes Condiciones del contrato de juego regulan la relación jurídica entre la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), con domicilio social en C/ Ortega y Gasset, 18, 28006 Madrid y NIF G72872815, y las personas físicas que participen en los productos de lotería ofrecidos por la ONCE a través de su plataforma digital oficial de juego JuegosONCE (en adelante, el “Usuario” o los “Usuarios”), con independencia del canal o medio que utilicen para acceder a dicha plataforma, ya sea a través de la página oficial de juego [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es), por medio de aplicaciones para dispositivos móviles (*Apps*) y/o de todo canal telemático puesto en servicio por la ONCE (en adelante, conjuntamente el sitio “JuegosONCE.es”).

Asimismo, estas Condiciones regulan dos servicios accesorios a los que el Usuario podrá darse de alta si así lo desea y cuya utilización se rige por lo dispuesto en sus condiciones específicas, las cuales quedan incorporadas a las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”:

- El servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es” para la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.
- El servicio “Compras Automáticas” para los productos de lotería de la modalidad denominada “Juego activo de la ONCE”.

Estas Condiciones se complementan, en lo que a la actividad de participación en los productos de lotería propiamente dicha se refiere, por los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería titularidad de la ONCE y por las normas de los distintos productos, que se encuentran publicados en el BOE y en el sitio “JuegosONCE.es”.

La utilización del sitio “JuegosONCE.es” atribuye la condición de Usuario del mismo e implica la aceptación, plena y sin reservas, de las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” vigentes en el momento del registro así como a aquellas que las sustituyan y el Usuario acepte expresamente al acceder a su Cuenta virtual en el sitio “JuegosONCE.es”.

La utilización del sitio “JuegosONCE.es” se rige asimismo por todos los avisos, normas de uso e instrucciones, puestos en conocimiento del Usuario a través de cualquier medio por la ONCE y que puedan, en su caso, completar y/o desarrollar las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

En caso de que se produzcan modificaciones en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”, se pondrán en conocimiento del Usuario con una antelación de al menos quince (15) días a la fecha de su entrada en vigor. El Usuario deberá aceptar las nuevas condiciones expresamente cuando acceda a su cuenta en el sitio “JuegosONCE.es” para poder seguir teniendo la condición de Usuario y participar en los productos de lotería de la ONCE. En caso contrario, se entenderá que se opone a las nuevas condiciones y el contrato se considerará terminado. Si el Usuario estuviera dado de alta en los servicios “Mis Reservas” o “Compras Automáticas”, estos servicios también se considerarán terminados.

## 1. Aceptación de las Condiciones del contrato de juego.

Podrán participar en los productos de lotería que la ONCE pone a disposición a través del sitio “JuegosONCE.es” las personas físicas que cumplan las condiciones enumeradas en la condición segunda.

La participación en los productos de lotería que se ofrecen en el sitio “JuegosONCE.es” requiere que el Usuario se haya registrado previamente, mediante la cumplimentación del formulario correspondiente y haya aceptado expresamente las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” y la Política de Privacidad, así como el cumplimiento del resto de los requisitos que, en su caso, pudieran resultar exigibles.

Todo Usuario registrado en el sitio “JuegosONCE.es” tendrá asignada una Cuenta virtual de acuerdo con lo que se dispone en la condición cuarta.

## 2. Registro de Usuario.

De conformidad con la normativa aplicable, la participación en los productos de lotería de la ONCE ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es” requiere un registro de usuario, único que permite al Usuario acceder a las actividades de juego ofrecidas en el sitio “JuegosONCE.es” y a través del cual se puede consultar la información asociada al Usuario y realizar las operaciones de juego (en lo sucesivo, el “Registro de Usuario”).

Solo se podrán registrar en el sitio “JuegosONCE.es” personas físicas mayores de edad que dispongan de un DNI o NIE válido. Durante el proceso de registro, la ONCE verificará la identidad y mayoría de edad de los solicitantes mediante consulta telemática al Sistema de Verificación del Identidad de los Participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (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 lo dispuesto en su Manual interno 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 o cancelar el Registro de Usuario 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 el sitio “JuegosONCE.es” o que rehúsen facilitar la información o la documentación requerida.

**2.1. Formulario de registro.** 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 del sitio “JuegosONCE.es”, 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 el sitio “JuegosONCE.es” (contraseña), que se asociará a su DNI/NIE (usuario). El Usuario podrá gestionar sus datos, desde la sección “Mis datos” del sitio “JuegosONCE.es”. La ONCE, previa comunicación al Usuario, podrá modificar los mecanismos de identificación para adaptarlos a la evolución tecnológica o a cambios normativos.

La solicitud de Registro de Usuario debe ser realizada de forma personalísima. Cada Usuario sólo podrá tener un único Registro de Usuario.

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 propio Usuario, debiendo este notificar inmediatamente a la ONCE cualquier acceso o modificación no autorizado.

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

- acceder al sitio “JuegosONCE.es” utilizando el usuario y contraseña de otro Usuario;
- facilitar en el momento de registro en el sitio “JuegosONCE.es” datos personales de otras personas para abrir un Registro de Usuario;
- permitir que otra persona facilite datos personales del Usuario para abrir una cuenta de usuario;
- permitir que otra persona utilice su usuario y contraseña para acceder a su Registro de Usuario.

Estas acciones quedan totalmente prohibidas, aun cuando el Usuario y el tercero que intervenga en las mismas actúen de común acuerdo.

La ONCE se reserva el derecho de suspender cautelarmente o, en su caso, cancelar la Cuenta virtual 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 administraciones públicas competentes como la DGOJ, el SEPBLAC o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El Usuario 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 por terceros.

**2.3. Verificación documental de la identidad.** En cumplimiento de la normativa de regulación del juego y de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, es necesario verificar documentalmente la identidad del Usuario. La verificación documental de la identidad requiere que el Usuario aporte una captura o copia de su documento identificativo y un video selfi con su imagen a tiempo real a través del procedimiento que la ONCE tenga habilitado a tales efectos en cada momento, según se indica en la Política de verificación de la identidad y en la Política de Privacidad. Con el fin de comprobar la concordancia entre la fotografía del documento identificativo y la imagen del vídeo selfi facilitado por el Usuario, dicho proceso podrá llevarse a cabo de forma completamente automática mediante técnicas de biometría facial de verificación “uno a uno” o, en ciertos casos, podría existir también intervención humana.

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

En aplicación de la normativa estatal reguladora del juego, los Usuarios con Cuenta virtual no verificados documentalmente podrán realizar recargas en su Cuenta virtual hasta un límite conjunto de 150 euros y participar en los productos de lotería, 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 participación en los diferentes productos de lotería de la ONCE a través del sitio “JuegosONCE.es” se llevará a cabo de conformidad con los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería de las que es titular la ONCE y las normas particulares de cada producto.

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 un producto de lotería, que:

- La participación se realiza de manera voluntaria, de conformidad con su solicitud previa.
- El Usuario debe realizar el pago de las participaciones elegidas a través de los medios puestos a disposición de los Usuarios el sitio “JuegosONCE.es” y solo queda registrada en el Sistema Central de Juego de la ONCE previo pago íntegro de su importe. La participación en algún producto de lotería puede estar sometida a un determinado horario. Por tratarse los productos ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es” 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 por debajo de los límites máximos que se aplican por defecto en el sitio “JuegosONCE.es”. Si activa esta opción, no podrá modificar nuevamente los límites hasta transcurridos siete (7) días.
- En la adquisición de productos de la modalidad de lotería denominado “Lotería instantánea de boletos de la ONCE”, antes de iniciar la sesión, el Usuario deberá establecer el tiempo máximo que está dispuesto a emplear y la cantidad máxima en que está dispuesto a minorar su Cuenta virtual a lo largo de la sesión de juego. Agotado el tiempo o la cantidad máxima a minorar de su Cuenta virtual durante la sesión, ésta concluirá de forma automática, en los términos y condiciones previstos en la normativa de regulación de juego.

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

En el momento en que un Usuario se registra en el sitio “JuegosONCE.es” se le asigna una cuenta virtual vinculada a su Registro de Usuario en la que se registran todos los movimientos relacionados con su actividad en el sitio “JuegosONCE.es”: recargas de saldo, compras de productos de lotería, premios correspondientes a sus participaciones, retiradas de saldo, posibles bonos, etc.; cuyo saldo en cada momento constituye el importe disponible por el Usuario (en lo sucesivo, la “Cuenta virtual”).

Para acceder a la Cuenta virtual, el Usuario deberá identificarse en el sitio “JuegosONCE.es” mediante su usuario (DNI/NIE) y clave de acceso (contraseña).

El saldo de la Cuenta virtual en cada momento será la suma de los importes recargados por el Usuario, los premios abonados, menos el precio de las compras realizadas. El saldo de la Cuenta virtual no devengará remuneración ni interés alguno para los Usuarios.

La ONCE mantendrá actualizada la Cuenta virtual para reflejar las operaciones que se produzcan.

El Usuario podrá transferir en cualquier momento el 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. La ONCE no cargará costes ni comisiones al Usuario por el uso de ningún medio de pago.

Como parte de su compromiso con el juego responsable y seguro, en el sitio

“JuegosONCE.es” no se admiten las tarjetas de crédito como medio de pago para recargar la Cuenta virtual.

La recarga de saldo tendrá como única finalidad participar en los productos de lotería ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es”.

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 operaciones de los Usuarios que no utilicen correctamente sus claves de identificación, ni cuando existan dudas razonables de la identidad de la persona que esté realizando la operación.

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 Usuario.

Transcurrido un periodo de cuatro años desde la suspensión de la cuenta por inactividad sin que el Usuario la 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, en aplicación de la Política de Juego Responsable y Seguro de la ONCE, la ONCE se reserva la facultad de suspender cautelarmente la Cuenta virtual 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 virtual en aplicación de medidas de Juego Responsable y Seguro.**

En cumplimiento de lo exigido en la normativa estatal reguladora del juego y del compromiso de la ONCE a favor de un juego responsable y seguro y de la promoción del mismo entre sus clientes, se aplicarán las siguientes limitaciones y suspensiones en la Cuenta virtual:

- Limitación del importe máximo de recargas y gasto 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 de forma voluntaria 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. El Usuario podrá en cualquier momento autoexcluirse del sitio “JuegosONCE.es”. Si se activa esta opción, la Cuenta virtual del Usuario quedará suspendida por el periodo que establezca el Usuario de entre uno, tres o seis meses

o de forma indefinida 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.

- Prohibiciones subjetivas. La ONCE verificará periódicamente que los Usuarios registrados en el sitio “JuegosONCE.es” 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, el Registro de Usuario se suspenderá automáticamente y no se podrá recargar saldo ni hacer compras mientras se mantenga la suspensión. Los Usuarios autoprohibidos 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 el sitio “JuegosONCE.es”, se les enviará un mensaje específico encaminado a promover el autoconocimiento de su conducta, un consumo de juego responsable y seguro y la utilización de las herramientas que el sitio “JuegosONCE.es” pone a su disposición.

Durante la suspensión de la Cuenta virtual, los Usuarios autoexcluidos y autoprohibidos podrán solicitar la transferencia a su cuenta bancaria sin coste adicional alguno, del saldo de su Cuenta virtual incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión y los premios ganados durante la suspensión a consecuencia de compras anteriores a la misma.

- Monitorización de transacciones y clasificación de Usuarios. La ONCE monitorizará y analizará el comportamiento de los Usuarios en el sitio “JuegosONCE.es” a los efectos de cumplir con la normativa estatal reguladora del juego vigente en cada momento. Estas operaciones podrán incluir mecanismos de análisis del Registro de Usuario y de la Cuenta virtual para categorizar los comportamientos de juego y/o patrones de consumo del Usuario por razones de juego responsable y seguro o cualquier otro establecido, tales como detección de posible comportamiento de riesgo, juego intensivo o grupos de edad vulnerables, pudiendo dar lugar a su perfilado, durante el plazo que corresponda, y de aplicar las consecuencias y medidas asociadas a cada categoría tipo.

Si el Usuario es clasificado en una categoría tipo, recibirá cuantas notificaciones establezca la normativa de juego y, tras la correspondiente notificación, su operativa en el sitio “JuegosONCE.es” quedará modulada o limitada de acuerdo con lo que la normativa establezca. Asimismo, la ONCE podrá requerir al Usuario cuanta información sea necesaria para realizar las comprobaciones exigidas en cada momento por la normativa como, por ejemplo, la acreditación de su identidad o de la titularidad de los medios de pago o de la cuenta bancaria que el Usuario pretenda utilizar.

## **6. Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego.**

En cumplimiento de lo exigido en la normativa estatal 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 del sitio “JuegosONCE.es”.

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 Seguro del sitio “JuegosONCE.es” 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 virtual por el plazo que en cada momento se recoja en el citado Protocolo. 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 actividad 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.

En cualquier caso, cuando un Usuario haya sido clasificado como participante incurrido en un comportamiento de riesgo, la ONCE lo pondrá en su conocimiento por cualquier medio que permita dejar constancia de la comunicación y recabará una respuesta activa del Usuario en el plazo máximo de 72 horas desde la remisión de la comunicación. En caso de que la ONCE no consiga establecer esa interacción en dicho plazo mencionado, suspenderá la relación de juego con el Usuario, impidiéndole participar en actividades de juego, hasta que dicha interacción se haya producido.

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. La ONCE se reserva la facultad de modificar este Protocolo para adaptarlo a cambios regulatorios o introducir las mejoras técnicas que considere oportunas. El Protocolo deberá estar permanentemente publicado en el sitio “JuegosONCE.es” a disposición de los Usuarios.

## **7. Procedimientos de gestión del fraude para el sitio “JuegosONCE.es”.**

En cumplimiento de lo exigido en la normativa estatal reguladora del juego, la ONCE dispone asimismo de unos Procedimientos de gestión de fraude para el sitio “JuegosONCE.es”, 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 del sitio “JuegosONCE.es”.

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 el sitio “JuegosONCE.es” 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 el sitio “JuegosONCE.es”.
- 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 virtual (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 virtual (sean recargas o premios).

Asimismo, la ONCE se reserva el derecho de admisión al sitio “JuegosONCE.es”, 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 en dicha materia, 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 del Banco de España (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 del sitio “JuegosONCE.es”, 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 y, en su caso, bonos. Asimismo, podrá consultar el resumen anual y mensual de su actividad en el sitio “JuegosONCE.es”.

#### **10. Pago de premios y retirada de saldo.**

El importe de los premios será ingresado automáticamente en la Cuenta virtual del Usuario, practicando la retención fiscal que proceda.

El pago de premios de cualquier producto de lotería de la ONCE cuya participación se haya adquirido a través del sitio “JuegosONCE.es”, se gestionará exclusivamente a

través del sitio “JuegosONCE.es”, excepto las anualidades correspondientes a aquellos productos de lotería con premios de pago diferido, que se percibirán de acuerdo con lo dispuesto en las normas específicas de estos productos.

En cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y con el fin de evitar conductas de fraude en todos los ámbitos y garantizar la trazabilidad de las operaciones, la única forma o medio de abono de premios en el sitio “JuegosONCE.es” es mediante transferencia a una cuenta bancaria de titularidad del Usuario y abierta en una entidad financiera autorizada para operar en España. La ONCE no cobrará ningún importe ni retendrá cantidad alguna en concepto de gestión por pago de premios o por cualquier otro concepto, transfiriendo íntegramente el importe del premio a la cuenta bancaria del Usuario y descontada únicamente la retención fiscal a que pudiera haber lugar.

El Usuario podrá solicitar a la ONCE en cualquier momento la transferencia de los importes existentes en la Cuenta virtual en concepto de saldo o premios a una cuenta bancaria de la que 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 importes existentes en su Cuenta virtual que excedan de 500 euros o de la cantidad que en cada momento establezca la ONCE. Si no lo hiciera, el Usuario no podrá adquirir productos de lotería de la ONCE hasta que el saldo de la Cuenta virtual se sitúe por debajo de este importe.

La ONCE quedará exonerada de toda responsabilidad por realizar la transferencia al número de cuenta indicado por el Usuario.

La ONCE únicamente abonará los premios al Usuario que haya adquirido la participación en el producto de lotería premiado. La ONCE no asumirá obligaciones por convenios concertados por terceros con el Usuario al que le haya correspondido un premio.

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

Las cuentas bancarias a las que el Usuario transfiera el saldo y premios de su Cuenta virtual deben ser de su titularidad.

Como medida de diligencia debida, para ejecutar transferencias de importe igual o superior a 2.000 euros, la ONCE verificará la titularidad de la cuenta bancaria, para lo cual, la ONCE podrá solicitar al Usuario que aporte un certificado de su titularidad sobre la cuenta de destino o alternatively utilizar servicios de verificación instantánea y automática de cuentas bancarias. Si el Usuario no aporta el certificado o el resultado de la consulta a dichos sistemas no verifica la titularidad del Usuario de la cuenta bancaria, la ONCE no ejecutará la transferencia y quedará exonerada de toda responsabilidad hasta que el Usuario facilite una nueva cuenta bancaria que sea de su titularidad. 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. Si el Usuario figura en cualquiera de estas listas, la ONCE no ejecutará la transferencia y quedará exonerada de toda responsabilidad.

Estos umbrales podrán modificarse por la ONCE por cambios en la normativa estatal reguladora del juego, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en los Reglamentos de la ONCE que regulan las distintas modalidades de lotería de las que es titular la ONCE, en demás normativa aplicable la ONCE o por razones de juego responsable y seguro.

En todo caso, si en aplicación de los “Procedimientos de gestión de fraude para el sitio “JuegosONCE.es” se detectara alguna conducta fraudulenta o ilícita en cualesquiera operaciones de retirada de saldo, 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 Usuario, la ONCE suspenderá el pago del premio, hasta que recaiga resolución firme, sin que tenga obligación de abonar intereses o indemnización de ningún tipo con motivo de la suspensión del pago acordado por dicho órgano 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.

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

#### **11. 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, dirigida al 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 por 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 del sitio “JuegosONCE.es” ni en el formulario por el que ordene transferencias para retirar saldo o premios de su Cuenta virtual.

La ONCE queda expresamente exonerada de cualquier responsabilidad en caso de que el Usuario olvide sus medios de identificación (usuario y contraseña) y no pueda acceder a su Cuenta virtual en el sitio “JuegosONCE.es”.

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

### 12.1. El Usuario tiene derecho a :

- Tener a su disposición de forma permanente los Reglamentos de las distintas modalidades de lotería titularidad de la ONCE y las normas que regulan los productos ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es” ([www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es)).
- Identificarse de modo seguro conforme a los procedimientos establecidos por la ONCE.
- Disponer de una Cuenta virtual de carácter confidencial y accesible solamente por el Usuario y la ONCE.
- Consultar en su Cuenta virtual todas las operaciones efectuadas por el Usuario: recargas, participaciones adquiridas, premios y, en su caso, bonos obtenidos, y retiradas de saldo.
- Tener un registro en su Cuenta virtual con la confirmación de que su orden de compra o participación se encuentra realizada.
- 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.
- Tener en todo momento acceso a través del sitio “JuegosONCE.es” a la información sobre participaciones adquiridas pendientes de sorteo.
- Cobrar los premios que le puedan corresponder de acuerdo con lo establecido en las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” y en los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería titularidad de la ONCE.
- 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 a través del sitio “JuegosONCE.es”.
- 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 finalización del plazo de caducidad para el cobro del premio (30 días) o, en su caso, desde la fecha de notificación del acto de la ONCE objeto de reclamación. Las reclamaciones deberán contener la identificación del código de control representativo del cupón o boleto correspondiente.
- Interponer recurso de alzada contra la resolución del Director General que resuelva su reclamación 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.
- Recibir la debida información en relación con los distintos tratamientos a los que se someten sus datos personales, incluyendo las finalidades

de los tratamientos, las bases de legitimación, la forma de ejercer sus derechos, los plazos de conservación y los demás extremos que deban ser informados, debiendo prestar su consentimiento libre e informado para aquellos tratamientos en que así se requiera conforme a la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento.

- Conocer y estar informado en todo momento de manera clara y transparente de las medidas adoptadas por la ONCE en materia de juego responsable y seguro y de los mecanismos a disposición de los Usuarios para reducir o autolimitarse la actividad de juego, para lo cual, en el sitio “JuegosONCE.es” existirá de manera permanente un enlace directo a información sobre juego seguro con la denominación “Juego más Seguro” claramente visible en la página de inicio del sitio “JuegosONCE”.

## 12.2. Son obligaciones del Usuario::

- Utilizar únicamente medios de pago nominativos de los que sea titular para recargar saldo en su Cuenta virtual.
- Retirar el saldo de su Cuenta virtual a cuentas bancarias de las que sea titular.
- No utilizar la Cuenta virtual 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 el sitio “JuegosONCE.es”.
- No alterar el desarrollo de los productos.
- Cumplir las normas y disposiciones que, en relación con los participantes, se establezcan en los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería titularidad de la ONCE.
- Facilitar en todo momento datos correctos, actualizados y verdaderos relativos a su persona, tanto en el formulario de registro en el sitio “JuegosONCE.es” como posteriormente y comunicar cualquier cambio en los mismos a la ONCE a la mayor brevedad.
- No ceder ni permitir el uso de su Registro de Usuario a terceros, ni propiciar o facilitar el uso autorizado o no autorizado del mismo.
- No realizar transferencias a cuentas bancarias de las que no sea titular.
- Darse de baja como Usuario 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.
- Facilitar cuanta información y documentación le sea requerida por la ONCE para permitir el cumplimiento por esta de sus obligaciones legales de verificación de identidad, diligencia debida respecto de los Usuarios (conocimiento del cliente) y prevención del fraude de conformidad con la normativa estatal reguladora del juego y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

### 13. Derechos y obligaciones de la ONCE.

#### 13.1. La ONCE tiene derecho a:

- Suspender la Cuenta virtual que se encuentre inactiva 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 el Registro de Usuario transcurrido cuatro años desde su suspensión.
- Suspender la Cuenta virtual 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 virtual de los Usuarios que se hayan autoprohibido, autoexcluido o que haya sido catalogados como participantes en riesgo por haber 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 virtual de los Usuarios que hayan desarrollado conductas fraudulentas o ilícitas de conformidad con lo dispuesto en los Procedimientos de gestión de fraude para el sitio “JuegosONCE.es” y retener el saldo existente (sean recargas o premios), así como bloquear las transferencias ordenadas por el Usuario para retirar saldo que estén en curso de ejecución.
- Suspender temporalmente y, en su caso, cancelar la Cuenta virtual 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).
- Suspender cautelarmente y, en su caso, cancelar la Cuenta virtual de los Usuarios que hayan realizado comportamientos anómalos aparentemente no relacionados con la compra de productos de lotería ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es”.
- Solicitar al Usuario cuanta información considere necesaria para poder cumplir sus obligaciones legales de verificación de identidad, diligencia debida respecto de los Usuarios (conocimiento del cliente) y prevención del fraude de conformidad con la normativa estatal reguladora del juego y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

### 13.2. Son obligaciones de la ONCE: :

- 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 (10) 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 del sitio “JuegosONCE.es” no se encuentran inscritos 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. 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 productos, y aplicará las demás medidas asociadas a dicha situación que exige la normativa estatal reguladora del juego vigente en cada momento.
- Monitorizar los patrones de conducta del Usuario en aplicación de la normativa vigente y 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 el sitio “JuegosONCE.es” poniendo los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás autoridades competentes si se detectaran comportamientos que 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.
- Enviar al Usuario las comunicaciones obligatorias que resulten procedentes con el fin de poner en su conocimiento cualesquiera restricciones, limitaciones u otras circunstancias que afecten a su registro de usuario o Cuenta virtual como consecuencia de su autoprohibición, autoexclusión, alcance del límite de recarga o gasto semanal, clasificación en una categoría tipo definida por la normativa estatal reguladora del juego vigente en cada momento así como mensajes de promoción del juego seguro.

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

Las presentes “Condiciones del contrato de juego de la ONCE” regirán la relación entre la ONCE y el Usuario mientras este esté registrado en el sitio “JuegosONCE.es”. No obstante, la ONCE podrá dar por terminados o suspender los servicios de juego ofrecidos en el sitio “JuegosONCE.es” 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 las presentes “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 puedan suponer infracciones de la normativa estatal reguladora del juego o de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o ser constitutivas de cualquier otro ilícito civil, administrativo o penal.
- La realización por el Usuario de operaciones de recarga y retirada de saldo de su Cuenta virtual aparentemente no relacionadas con la compra de los productos de lotería ofrecidos en sitio “JuegosONCE.es”.
- La no aceptación por el Usuario de las modificaciones en las “Condiciones del contrato de juego de la ONCE”.

El Usuario podrá solicitar la cancelación de su Registro de Usuario en cualquier momento, para lo cual deberá realizar las actuaciones precisas que se establecen al efecto en el sitio “JuegosONCE.es”.

La ONCE procederá a la cancelación del Registro de Usuario una vez comprobado que no existen participaciones activas y el saldo de la Cuenta virtual es cero.

La cancelación del Registro de Usuario conllevará la cancelación de la Cuenta virtual y del Contrato de Juego y la supresión de los datos personales asociados al Usuario, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril. Cancelado el Registro de Usuario y la Cuenta virtual asociada, el Usuario dejará de tener acceso a éstas y no podrá realizar operaciones ni recibirá comunicaciones de la ONCE.

No será posible atender la solicitud de baja del Usuario ni atender el derecho de cancelación de datos personales en tanto éste tenga participaciones activas y/o saldo en su Cuenta virtual o no haya transcurrido el periodo de autoexclusión establecido por el Usuario. En estos casos, para que su baja sea efectiva, el Usuario habrá de esperar, según sea el caso, a que se celebre el sorteo o se juegue el boleto de lotería instantánea que tenga sin desvelar, debiendo retirar todo el saldo que tenga en su Cuenta virtual mediante transferencia a su cuenta bancaria, o a que transcurra el periodo de

autoexclusión que se haya establecido, para que su baja sea efectiva. Si la autoexclusión se hubiera establecido por tiempo indefinido, el Usuario deberá solicitar primero al Servicio de Atención del Cliente que se levante dicha autoexclusión y después solicitar la cancelación de su Registro de Usuario.

La información sobre las transacciones realizadas en el sitio “JuegosONCE.es” y los datos del Usuario se mantendrán bloqueados durante un periodo de diez años en aplicación de lo dispuesto en la normativa estatal reguladora del juego y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

## **15. Tratamiento de datos personales.**

La ONCE, con domicilio social 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 sitio “JuegosONCE.es”.

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.

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 sitio “JuegosONCE.es”: 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, la forma de ejercer sus derechos los Usuarios y la dirección de correo electrónico del Delegado de Protección de Datos de la ONCE, entre otra información.

Al igual que otros portales de Internet, el sitio “JuegosONCE.es” 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 sitio “JuegosONCE.es”, su tipología, finalidades y forma en que el Usuario las puede configurar o deshabilitar.

## **16. Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del sitio “JuegosONCE.es”.**

Las siguientes condiciones son de aplicación a los Usuarios del sitio “JuegosONCE.es” que, además, deseen darse de alta en el servicio “Mis Reservas” (anteriormente denominado “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, el servicio “Mis Reservas”).

**16.1. Registro a través del sitio “JuegosONCE.es”.** Los Usuarios del sitio “JuegoONCE.es” podrán darse de alta en el servicio “Mis Reservas” directamente desde el propio sitio “JuegosONCE.es”, aceptando las condiciones específicas de este servicio. El alta y funcionamiento del servicio “Mis Reservas” requiere que el Usuario tenga la Cuenta virtual activa, es decir, que no esté afectada por ninguna suspensión o restricción que impida su normal operativa. Si después de darse de alta en el servicio “Mis Reservas” la Cuenta virtual del Usuario es suspendida o cancelada por cualquiera de las causas que se recogen en estas Condiciones, el servicio “Mis Reservas” quedará también suspendido o cancelado.

**16.2. Objeto de las reservas.** El servicio “Mis Reservas” permite al Usuario reservar a través del sitio “JuegosONCE.es” una determinada numeración de los productos de la modalidad de lotería “Cupón de la ONCE” (“Cupón diario”, “Cuponazo”, “Cupón Fin de Semana” y sorteos extraordinarios), de entre las combinaciones ofrecidas por la ONCE en cada momento. 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.

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

Será responsabilidad del Usuario verificar que la reserva solicitada es correcta, en especial, la numeración elegida, los productos y los sorteos reservados. Una vez se haya realizado correctamente el proceso de alta y la formalización de la reserva, se enviará una confirmación de la misma al Usuario por correo electrónico. Asimismo, el Usuario podrá descargarse en cualquier momento de su zona personal en el sitio “JuegosONCE.es” un pdf con la numeración reservada.

**16.3. Modificación o eliminación de las reservas.** La modificación o eliminación de reservas deberá llevarse a cabo por el Usuario desde el sitio “JuegosONCE.es”, donde estará a disposición del Usuario la información sobre cómo realizar estas acciones. La ONCE confirmará al Usuario la modificación o eliminación de las reservas en el propio sitio “JuegosONCE.es” y también recibirá una confirmación por correo electrónico.

**16.4. Registro de las reservas.** La reserva efectuada por el Usuario quedará registrada en el Sistema Central de Control de Juego de la ONCE una vez hayan transcurrido como mínimo 24 horas y hasta un máximo posible de 72 horas, a contar desde la fecha en la que el Usuario realizó la reserva. A partir de este momento, las compras de los números reservados se realizarán de forma automática tal y como se describe en la condición 16.1.6 siguiente.

**16.5. Mecánica de funcionamiento del servicio “Mis Reservas”.** La compra de la numeración y productos reservados se realizará de forma automática y sin necesidad de actuación alguna por parte del Usuario, a través de su Cuenta virtual en sitio “JuegosONCE.es”, 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 y seguro de

la ONCE o los que el propio Usuario se haya autoestablecido.

Una vez registrada la reserva en el Sistema Central de Control de Juego de la ONCE, 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 sitio “JuegosONCE.es”.

Cada vez que sitio “JuegosONCE.es” 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 del sitio “JuegosONCE.es” 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 cualquier otra incidencia, el Usuario recibirá una comunicación, en el que se le indicará esta circunstancia, en cuyo caso, podrá comprar sus reservas en un punto de venta de la ONCE utilizando la tarjeta digital “Mis Reservas” que se indica en el apartado siguiente.

**16.6. Tarjeta digital “Mis Reservas”.** Los Usuarios que se den de alta en el servicio “Mis Reservas” a través del sitio “JuegosONCE.es” tendrán a su disposición en su zona personal una tarjeta digital “Mis Reservas”, con la que también podrán comprar sus números reservados en un punto de venta de la ONCE. Esta tarjeta digital no estará disponible para aquellos Usuarios que tengan su Cuenta virtual suspendida por estar inscritos en el RGIAJ o en el RPVOJ, por estar autoexcluidos o por haber sido catalogados como jugadores de riesgo.

Para comprar los números reservados con la tarjeta digital “Mis Reservas”, el Usuario deberá acudir a un punto de venta ONCE, dentro del horario de apertura al público, y presentar su tarjeta digital que le identifica como cliente del servicio y que contiene un código de barras e información sobre los citados números. 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, 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 esta, 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 combinación de producto y número se consideran una reserva distinta, de modo que se expedirá un boleto por cada producto y número reservado y comprado.

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. Del mismo modo, 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.).

En todo lo demás, serán de aplicación al uso de la tarjeta digital “Mis Reservas” las [“Condiciones específicas del servicio “Mis Reservas” para usuarios del terminal punto de venta”](#), aprobadas mediante Resolución núm. 121/2025, de 24 de diciembre, del Director General de la ONCE.

**16.7. Pago de premios.** El pago de los premios correspondientes a los productos adquiridos a través del servicio “Mis Reservas se registrará por las disposiciones contenidas en el Reglamento regulador de los productos de la modalidad de lotería denominada “Cupón de la ONCE”.

**16.8. Modificación, duración y terminación del servicio.** La ONCE se reserva el derecho de modificar, actualizar, mejorar, ampliar o reducir el servicio “Mis Reservas” 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 “Mis Reservas” 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.

En principio, es intención de la ONCE prestar el servicio “Mis Reservas” 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 “Mis Reservas”, 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:

- a) El incumplimiento del Usuario de alguna de las obligaciones contempladas en estas Condiciones.
- b) 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”.
- c) 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.

Se informará al Usuario acerca de la terminación del servicio “Mis Reservas” y de la causa de la misma.

El Usuario puede darse de baja en el servicio en cualquier momento a través del sitio “JuegosONCE.es”. Solicitada la baja o cancelación, se desactivarán las compras automáticas de los productos reservados y su tarjeta digital “Mis Reservas” quedará

desactivada. No obstante, el Usuario podrá volver a darse de alta en el servicio cuando lo desee.

**16.9. Caducidad de las reservas.** 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. La ONCE podrá informar al Usuario de que sus reservas están próximas a su vencimiento o de que estas han expirado mediante correo electrónico, notificaciones tipo *push* o información disponible en el sitio “JuegosONCE.es”.

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 cuatro semanas desde la fecha de caducidad y siempre y cuando dichos números estuvieran disponibles para entonces.

## **17. Condiciones del servicio “Compras Automáticas” para los productos de lotería de la modalidad de lotería “Juego activo de la ONCE”.**

Las siguientes condiciones son de aplicación únicamente a aquellos Usuarios de sitio “JuegosONCE.es” que seleccionen el servicio de compra automática que se ofrece en el proceso de compra de productos de la modalidad de lotería denominada “Juego activo de la ONCE” (en adelante, el servicio “Compras Automáticas”).

Mediante el servicio “Compras Automáticas”, el sitio “JuegosONCE.es” ejecutará la compra automática de la combinación o combinaciones guardadas por el Usuario 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 realizar el pago y no concurra ninguna causa que impida la ejecución de la compra, o el importe de la misma no exceda del límite máximo de gasto semanal establecido por defecto en aplicación de la política de juego responsable y seguro de la ONCE o fijado por el Usuario.

**17.1. 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 juego activo con el fin de que, en lo sucesivo, el sitio “JuegosONCE.es” compre, automática e indefinidamente, sin necesidad de ninguna actuación del Usuario y de forma individual, esa misma combinación o combinaciones para cada 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 sitio “JuegosONCE.es”. Cada vez que el sitio “JuegosONCE.es” 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 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 del sitio “JuegosONCE.es” 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 presentes “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 o sorteos 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 el sitio “JuegosONCE.es”, el día del sorteo o sorteos 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 el sitio “JuegosONCE.es” (esto es, al margen del servicio “Compras Automáticas”) o mediante TPV en un punto de venta autorizado.

En el caso de productos de la modalidad de juego activo con varios sorteos diarios, la noche anterior el sistema intentará comprar la combinación que el Usuario haya guardado para todos los sorteos que se celebren el día siguiente, generándose un único cargo en la Cuenta de Juego y una única comunicación para todos los sorteos diarios o, en su caso, para los sorteos que el sistema haya podido comprar. Si el Usuario no tiene saldo en su Cuenta de Juego para comprar la combinación para todos los sorteos diarios, el sistema la comprará únicamente para los sorteos para los que exista saldo y en la comunicación que se envíe al Usuario a su correo electrónico se le informará de los sorteos en los que participará y aquellos en los que no participará.

**17.2. 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 virtual, 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.

**17.3. Cambio en 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 diarios o 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 15 días naturales y recordándole que podrá darse de baja en el servicio en cualquier momento.

**17.4. 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.

## **18. 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.

## **19. Servicio de atención al cliente.**

Los Usuarios podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la ONCE para presentar cualesquiera consultas y quejas sobre el funcionamiento del sitio “JuegosONCE.es” y los servicios recibidos a través del mismo, a través de los siguientes puntos de contacto:

- Teléfono: 911253412
- Correo electrónico: [sacliente@juegosonce.es](mailto:sacliente@juegosonce.es)

## **20. 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.

La ONCE se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, NIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014 Madrid (España). Para más información: [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es).

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código de Conducta los Usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias relacionadas con el sitio “JuegosONCE.es” (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>).

Si dichas controversias se refieren al funcionamiento del sitio “JuegosONCE.es” o al tratamiento de los datos personales del Usuario, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, envío de comunicaciones comerciales o protección de datos relacionadas con publicidad, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de Autocontrol.

Además el Usuario podrá acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este [enlace](#).

Si la reclamación tiene por objeto actos de la Organización en relación con los sorteos de los productos de lotería de la ONCE, los Usuarios deberán presentar una reclamación ante el Director General de la ONCE, según se indica en los Reglamentos reguladores de las modalidades de lotería de las que es titular la ONCE.

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.

## **21. 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 el sitio “JuegosONCE.es”.