



# TERMINOS Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

## ÍNDICE

### I. **Introducción**

- a. Marco regulatorio
- b. Jurisdicción
- c. Competencia
- d. Menores de edad
- e. Reglamento
- f. Procesamiento de datos
- g. Propiedad intelectual

### II. **Apuestas deportivas**

- a. Objeto del juego
- b. Tipos de apuestas
  - i. Apuesta simple
  - ii. Apuesta combinada
  - iii. Apuesta pre-match
  - iv. Apuesta en vivo
- c. Cómo realizar apuestas
- d. Distintos medios para la realización de apuestas
  - i. Apuestas realizadas a través del sitio web de PALPITOS24
    - 1. Registración
    - 2. Cómo realizar depósitos en la cuenta de cliente
    - 3. Cuenta saldo
    - 4. Cómo realizar extracciones de la cuenta de cliente
    - 5. Apuestas
    - 6. Cuentas sin movimientos
    - 7. Cierre de cuentas de usuario
  - ii. Apuestas realizadas en puntos de comercialización
  - iii. Otros medios para la realización de apuestas

e. Resultados de los eventos. Publicación

f. Suspensiones o situaciones anómalas en el transcurso de los eventos

### III. **Cierre de apuestas**

### IV. **Juegos de Casino**

- a. Distintos medios para la participación en juegos de casino
  - i. Juegos de casino a través del sitio web PALPITOS24
  - ii. Juegos de casino en puntos de comercialización

### V. **Casos de error. Interrupción de servicio. Problemas de sistema. Ventaja injusta. Tratamiento.**

### VI. **Fraude**

### VII. **Modificaciones al reglamento**

## I. INTRODUCCIÓN

### a. Marco Regulatorio

El juego NOVOPLAY está organizado bajo la regulación normativa de la Provincia de Tucumán en materia de juegos de azar y apuestas. La propiedad intelectual del mismo, así como su explotación, pertenecen a la Caja Popular de Ahorros de la Provincia de Tucumán (en adelante CPA), quien a su vez regula y controla su explotación.

La administración y comercialización del juego NOVOPLAY pertenece a la empresa PALPITOS S.R.L. (en adelante la Empresa) en carácter de no exclusivo, conforme permiso otorgado por la CPA, bajo las modalidades y conforme las condiciones que se describen a continuación.

Ningún ente público o privado distinto de los previamente mencionados tiene la potestad de regular, comercializar y/o explotar los juegos ofrecidos al público bajo aquella denominación y licencia, sin contar con la autorización expresa de la CPA.

El juego NOVOPLAY es comercializado por la empresa Pálpitos S.R.L. bajo las siguientes denominaciones o marcas: PALPITOS24, PÁLPITOS DEPORTIVOS o PÁLPITOS. Dichos nombres comerciales se encuentran debidamente registrados y aprobados por la CPA.

### b. Jurisdicción

La explotación y comercialización de los distintos juegos de PALPITOS24 se realiza exclusivamente dentro del marco territorial y jurisdiccional de la Provincia de Tucumán, sin excepción alguna. Cualquier apuesta que por error o intencionalmente sea efectuada contrariando lo especificado en este apartado, será considerada nula y sin efecto alguno, sin perjuicio de las acciones que pudieran corresponder por violación de las normas locales de la jurisdicción en la que se encuentre radicado el apostador.

### c. Competencia

Todo conflicto derivado de la interpretación del presente reglamento y la relación entre los apostadores, la CPA, así como la empresa comercializadora y/o los proveedores de juegos ofrecidos por PALPITOS24, será competencia originaria y exclusiva de los Tribunales de la Provincia de Tucumán.

#### **d. Menores de edad**

La Caja Popular de Ahorros prohíbe efectuar apuestas y/o cobrar premios sobre apuestas a los menores de dieciocho (18) años de edad. Si por error, omisión y/o engaño de parte del apostador, se aceptaren apuestas y éstas resultaren premiadas, serán consideradas nulas. En ningún caso será abonada una apuesta a una persona menor de edad. La CPA y/o PÁLPITOS, se reservan la facultad de solicitar toda la información que consideren pertinente a los fines de constatar la identidad y la edad de un apostador, así como de cualquier otra persona que se registre y/o participe en los juegos ofrecidos por PALPITOS24.

#### **e. Reglamento**

Las normas reglamentarias de los juegos ofrecidos por PALPITOS24 se encuentran redactadas en:

- a) El Reglamento General: que establece las reglas del juego y los términos y condiciones de participación en los mismos (información y descripción) y cuyo objeto es suministrar a los apostadores la normativa que expresa las pautas generales de los diversos juegos.
- b) Los Reglamentos Particulares: en donde se describen los términos y condiciones de participación según el tipo de deporte y/o evento en el que se participe y/o juegos de casino.

Cualquiera sea el evento y/o juego en el cual un jugador decida participar, se aplicará tanto el Reglamento General como el Reglamento Particular perteneciente al tipo de evento o deporte y/o juego sobre el que se apueste o participe. En cada caso se entenderá que ambos forman un cuerpo único a los efectos de interpretar las condiciones de participación y la relación contractual entre el cliente apostador y la empresa comercializadora y/o el ente regulador.

El solo hecho de efectuar apuestas y/o participar en cualquier juego ofrecido por la Empresa, significa el conocimiento integral y la aceptación incondicional por parte de los apostadores, de toda la normativa contenida en el Reglamento General, en los Reglamentos Particulares y todas sus modificaciones y actualizaciones existentes al momento de participar.

Además de lo antedicho, la participación de un cliente en cualquiera de los juegos y/o apuestas ofrecidos por la empresa involucra la declaración incondicional de las siguientes afirmaciones:

- Que es una persona mayor de edad.
- Que actúa por sí mismo y no en representación de terceros.
- Que el dinero utilizado para participar proviene de un origen lícito.
- Que participará de los juegos con fines de entretenimiento y no con un objeto ilícito.
- Que no permitirá que ningún tercero utilice su cuenta de usuario.
- Que mantendrá sus datos de cuenta de usuario bajo estricta confidencialidad y avisará de inmediato a la empresa en caso de violación de la misma o de conocimiento de sus datos por terceros.
- Que será único responsable por la utilización de su cuenta por parte de terceros, independientemente de que el acceso a dicha cuenta haya sido conocido y/o autorizado por el mismo.
- Que no intentará por ningún medio obtener información relativa a la cuenta de otro usuario.
- Que no intentará obstruir o bloquear o dificultar por cualquier medio el correcto funcionamiento de las operaciones de la empresa y en particular de las derivadas de su sitio web.
- Que no publicará ni transmitirá mediante redes sociales, chat u otros medios de comunicación previstos con el sitio web de la empresa, dichos o expresiones obscenas, racistas, injuriantes o cualquier expresión que pueda afectar la integridad moral de un tercero o violar una norma vigente de cualquier índole.

#### **f. Procesamiento de datos**

Todos los datos obtenidos de nuestros clientes son procesados de manera privada, con la finalidad principal de dar seguridad a las operaciones realizadas. Además de nuestra voluntad, es obligación legal de la empresa mantener la estricta confidencialidad de los mismos. Para mayor información sobre la confidencialidad en el tratamiento de los datos, se puede acceder a través del sitio web de PALPITOS24 al título "Política de Privacidad".

### **g. Propiedad intelectual**

Tanto el software como los contenidos ofrecidos a través del sitio PALPITOS24 son de propiedad intelectual exclusiva o bien de licencia perteneciente a la empresa, puestos a disposición del usuario con el fin de participar en las distintas modalidades de juego. Se prohíbe la difusión o el uso indebido de los mismos en exceso del objeto mencionado.

## **II. APUESTAS DEPORTIVAS**

### **a. Objeto del juego**

El juego tiene por objeto la toma de apuestas sobre resultados futuros e inciertos vinculados en todo o en parte a eventos deportivos locales, nacionales o internacionales, en los que participen personas físicas y/o jurídicas, estableciéndose una cotización para cada resultado propuesto del evento y/o torneo. La apuesta cuyo resultado coincida con el del evento aleatorio cotizado, resulta premiada con una suma equivalente al múltiplo del valor de la jugada realizada y la línea o cotización correspondiente a dicho resultado.

PALPITOS24 es un juego bancado, es decir que presupone premios fijos determinados o determinables al momento de realización de la apuesta.

### **b. Tipos de apuestas**

- i. Apuesta simple: consiste en la selección de una sola oferta en el ticket o cupón de apuestas.
- ii. Apuesta combinada: consiste en la selección de dos o más ofertas, de distintos eventos, en el mismo ticket o cupón de apuestas. La cotización final o premio potencial en caso de acierto, se obtiene de la multiplicación de las cotizaciones de todas las ofertas individuales seleccionadas. La apuesta combinada sólo resulta ganadora si todas las ofertas independientes seleccionadas resultan ganadoras. La Empresa se reserva el derecho a modificar la cantidad máxima de líneas permitidas en una apuesta combinada, sin previo aviso.
- iii. Apuesta pre-match: es aquella que se realiza en forma previa al inicio de la contienda deportiva que involucra al evento sobre el que se apuesta.
- iv. Apuesta en vivo: es aquella que se realiza durante el transcurso de la contienda deportiva que involucra al evento sobre el cual se apuesta.

La empresa se reserva el derecho de modificar el listado de modalidades ofrecidas, sin previo aviso.

El listado y visualización de las modalidades disponibles, así como su correspondiente explicación al usuario, pueden ser consultados en la sección de “Ayuda” en la página web de Palпитos24, o bien telefónicamente al call center, cuyo número de contacto aparece en todos los medios de comercialización del juego.

### **c. Cómo realizar apuestas**

Las cotizaciones sobre cada evento ofrecido al público serán expuestas en forma previa al acaecimiento del mismo y serán expresadas en forma clara para su fácil interpretación por parte del apostador. El sistema utilizado en las cotizaciones es el sistema “decimal”: ante el acaecimiento de la variable seleccionada para un evento, al ganador se le acreditará un monto igual al producto de la suma apostada por la oferta de cotización. Por ejemplo, si la cotización de una variable es 2.40 y se han apostado \$ 10, ante un resultado ganador el apostador recibirá \$ 24. La ganancia potencial en caso de acierto en una apuesta, será siempre informada al momento de su realización.

Las apuestas sólo se aceptarán en partidos, competencias, torneos y/o eventos en los que se ofrezca cotización y solamente para las opciones que sean ofrecidas.

Todas las cotizaciones estarán sujetas a modificaciones previas al inicio del partido y/o acaecimiento del evento del que se trate, salvo que se anunciare expresamente lo contrario. Para el pago del premio se aplicará la cotización del momento en que se realizó la apuesta, la que constará en el ticket o bien en la cuenta del jugador.

El corte o bloqueo en la captación de las apuestas para el evento queda establecido a la hora del inicio del mismo o antes si así lo dispusiere la CPA o la Empresa. Si alguna apuesta es aceptada luego de un evento que ha comenzado, la misma será considerada nula. Se exceptúan del caso previamente enunciado las apuestas efectuadas durante el evento bajo la modalidad “apuesta en vivo” (ver reglamentación particular de la modalidad). Las apuestas realizadas bajo la modalidad “en vivo” serán identificadas en el ticket de la apuesta y/o cuenta del jugador y se considerarán como apuestas distintas a las realizadas en forma previa al comienzo de la contienda deportiva. (comúnmente denominadas pre – match).

Una vez efectuada y aceptada una apuesta, la misma no podrá ser cancelada ni solicitada su devolución por parte de los usuarios, con la salvedad de las situaciones excepcionales descriptas en el presente Reglamento.

En todos los casos, las apuestas realizadas luego de acaecido el evento aleatorio sobre el cual se proponen, serán consideradas nulas, sin excepción.

Las apuestas sólo serán válidas al momento de su aceptación y emisión del ticket correspondiente por parte de PALPITOS24. Las apuestas que estuvieren en proceso de realización, no surtirán efecto alguno hasta no ser confirmadas por el usuario.

El transcurso de tiempo ocurrido entre la confirmación de la apuesta por el usuario y la aceptación de la misma por la Empresa / emisión del ticket correspondiente, es consecuencia del proceso vinculado con la información de resultados y/o datos de los eventos, de seguridad y de respuesta del sistema. PALPITOS24 procurará que ese período de tiempo sea imperceptible por parte de los usuarios. Sin embargo, la demora en ese plazo no podrá ser interpretada en ningún caso como una aceptación tácita de la apuesta, la que sólo será válida una vez recibida la aceptación y emitido el comprobante de la misma.

#### **d. Distintos medios para la realización de apuestas**

##### **i. Apuestas realizadas a través del sitio web de PALPITOS24**

##### **1. Registración**

Para la realización de apuestas a través de Internet es necesario como paso previo la registración del jugador en la página web perteneciente a la Empresa: [www.palpitos24.com.ar](http://www.palpitos24.com.ar)

Para cumplir con dicha registración se solicitarán ciertos datos personales del cliente, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

Nombre completo

Documento de Identidad

Fecha de nacimiento

Correo electrónico

Número de teléfono

Localidad de residencia

Es responsabilidad del jugador respetar la veracidad de los datos aportados al momento del registro. Sin perjuicio de lo antedicho la Empresa se reserva la facultad de requerir en cualquier momento que considere oportuno la documentación que acredite la veracidad y exactitud de los mismos.

El cliente, al cumplir con el proceso de registración, además de declarar la veracidad de los datos y aceptar los presentes Términos y Condiciones, acepta ser el único titular y usuario de la cuenta de registro y que los movimientos que se realicen a través de la misma, ya sea participación en los distintos juegos, así como depósitos y extracciones de dinero, son realizadas por su persona.

El cliente, al cumplir con el proceso de registro, además, garantiza que todo el dinero que ingrese dentro de su cuenta será proveniente de fuente lícita. Sin perjuicio de lo antedicho y en virtud de las normas vigentes y de aplicación al caso y/o por pedido de autoridad pública competente, tanto el órgano de control (CPA) como la Empresa podrán requerir oportunamente la presentación de documentación adicional a los efectos de demostrar la licitud de los fondos depositados.

Además, se deberá aportar un nombre de usuario y una contraseña, a los efectos de ingresar al sitio como cliente cada vez que desee realizar una apuesta o participar de los juegos ofrecidos.

Es responsabilidad del cliente mantener bajo su estricta reserva su nombre de usuario y contraseña. La utilización de la cuenta por parte de terceros, ya sea fraudulenta o por cualquier motivo, será considerada por la Empresa como realizada por el cliente. La Empresa de ningún modo se hará responsable por la divulgación a terceras personas del nombre de usuario y contraseña de un cliente.

En el caso de extravío u olvido de los nombres de usuario y contraseña, o bien en caso en que el cliente dude sobre su divulgación a terceros podrá actualizar los mismos siguiendo las instrucciones en la página web o bien comunicándose con la Empresa a través de los medios publicados en la misma.

Solo se permite una cuenta por persona. Si un cliente intenta la creación de varias cuentas con el fin de eludir el sistema de gestión y riesgos de la empresa, la misma se reserva la facultad de investigar dichas acciones y bloquear los saldos por el tiempo que considere oportuno. Una acción de este tipo podrá ser considerada como fraude (ver apartado pertinente).



## **2. Cómo realizar depósitos en la cuenta de cliente**

Para la realización de depósitos de dinero en una cuenta, se deberá adquirir una tarjeta en los comercios y a través de los medios habilitados a tal fin.

Las tarjetas contienen diferentes valores y su costo es idéntico al valor que representan.

Las tarjetas contienen en su parte posterior un PIN al que sólo se accede raspando su banda de seguridad. A su vez contiene un código de nueve dígitos. El cliente deberá cerciorarse al adquirir una tarjeta, que la misma representa el valor que ha abonado por la misma y que la banda de seguridad existente en la parte posterior impide visualizar el PIN de 13 dígitos.

Una vez adquirida la tarjeta por el valor que el cliente haya decidido apostar, se deberá ingresar en la cuenta registrada por el mismo. En la opción de depósitos se le solicitará el ingreso de los datos de la tarjeta (PIN y código) y una vez aportados, se cargará el saldo de la misma. El monto depositado podrá visualizarse inmediatamente en la cuenta saldo del jugador.

Una vez integrado el depósito de dinero se podrán realizar apuestas desde la página web. Las apuestas serán debitadas del saldo de la cuenta del cliente. A su vez los premios ganados se acreditarán en la cuenta saldo.

El cliente debe adquirir las tarjetas solo a través de comercios o personas habilitadas para su venta. En caso contrario se correrá el riesgo de adquirir una tarjeta falsa o adulterada. El sistema solo admite la carga de créditos a través de los códigos existentes en tarjetas originales aprobadas por la empresa, por lo cual la adquisición de tarjetas por otros medios que no sean los autorizados no harán responsable a la empresa ni a la Caja Popular de Ahorros y quedarán bajo la exclusiva responsabilidad de quien las comercialice en forma ilegítima con las consecuencias que dicha actividad conlleve. En particular, la empresa no será responsable en el caso que las tarjetas adquiridas por medios no aprobados, efectivamente permitan la carga de crédito en el sistema de Palpitos24.

La venta de tarjetas de PALPITOS24 fuera del ámbito territorial de la Provincia de Tucumán está prohibida. La carga de crédito en la cuenta de cliente por tarjetas adquiridas fuera de Tucumán otorga derecho a la Empresa y/o a la Caja Popular de Ahorros, a retener el saldo de crédito proveniente de dicha situación y eventualmente

suspender y/o bloquear la cuenta de usuario, además de realizar las denuncias pertinentes.

### **3. Cuenta saldo**

La cuenta saldo del jugador se dividirá en: “saldo no extraíble” y “saldo extraíble”. El saldo no extraíble es aquel que el cliente solo puede utilizar a través de la realización de apuestas y no tiene permitido retirar como dinero efectivo; proviene de depósitos realizados por el cliente y de adjudicaciones promocionales (free play). Contrariamente, el saldo extraíble es aquel que puede ser apostado o bien retirado de la cuenta por el cliente y proviene de la adjudicación de premios por apuestas ganadoras.

### **4. Cómo realizar extracciones de la cuenta de cliente**

A los efectos de realizar una extracción de dinero de su cuenta, el cliente deberá solicitarlo ingresando en la página web en el sitio “Extracciones”. Allí deberá completar el monto solicitado, el que deberá ser menor o igual al saldo extraíble de su cuenta. Una vez realizada la solicitud se le asignará un código de extracción para hacer efectiva la misma dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores en una de las terminales de pago habilitadas por la Caja Popular de Ahorro a tales fines.

El código de extracción es único y confidencial. La empresa no será responsable de su divulgación por parte del cliente.

Transcurrido el tiempo indicado sin efectivizar la extracción, la solicitud caducará manteniendo el saldo de cuenta y se deberá gestionar nuevamente la misma.

Será condición para la efectivización del monto solicitado, la correspondencia del código de extracción con el cliente que lo ha solicitado y el monto requerido por aquel.

El código de habilitación para hacer efectiva la extracción de saldo será numérico y de diez (10) dígitos.

El cliente será responsable de la no divulgación del código de extracción durante las veinticuatro horas de validez del mismo.

Según el monto de la extracción, la empresa podrá requerir al cliente que se haga presente para la efectivización de su cobro en un punto de venta determinado o bien en la propia sede de la misma.

El cliente podrá solicitar a través de su cuenta que la extracción se efectivice sin necesidad de controlar la identidad de la persona que se presente en el punto de venta. Sin embargo, en razón del monto solicitado o bien en forma discrecional la empresa se

reserva el derecho de denegar y/o revocar esta posibilidad al solicitante de la extracción y requerir la realización del trámite en forma personal. En cualquier caso este requerimiento será informado al cliente al momento de realizar la solicitud de extracción y en forma previa a su aprobación definitiva. No se permitirán extracciones de dinero de cuenta a personas menores de edad, sin excepciones.

## **5. Apuestas**

Para la realización de una apuesta se seleccionará el evento de que se trate, el resultado elegido y se ingresará el monto a apostar.

Automáticamente se reflejará el premio potencial en caso de acierto con el resultado elegido según la cotización o cuota vigente al momento de realización de la apuesta.

En caso de apuestas combinadas el procedimiento será el mismo y el sistema reflejará el monto de premio potencial acumulado.

Una vez confirmada la apuesta realizada se emitirá un ticket o detalle del movimiento, el cual se podrá imprimir para constancia del jugador ingresando a la solapa "movimientos". Dicho ticket contendrá los siguientes datos: Fecha y hora del evento o de la contienda dentro de la cual sucede el potencial evento, detalle del evento o contienda, fecha y hora de realización de la apuesta, modalidad, oferta apostada, cotización, tipo de apuesta, número de apuesta, monto apostado y origen del mismo (saldo o free play).

En los casos de apuestas "en vivo" puede suceder que la cotización se modifique durante el transcurso del proceso de aceptación de la apuesta. En aquellos casos se informará al usuario que la cotización cambió y no será aceptada la apuesta. El sistema permitirá que el cliente realice su apuesta manifestando la aceptación de cambios de cotización durante el proceso de la misma, tildando el casillero correspondiente en el formulario de apuesta.

En cualquier caso, el sistema recordará los movimientos realizados por cada usuario en su cuenta. El apostador podrá verificar el historial ingresando a Mi Cuenta en la página web o bien consultarlo al servicio de atención al cliente, quien pondrá un extracto impreso a su disposición si fuera requerido.

Según el deporte o evento sobre el cual se realice la apuesta, se debe consultar el Reglamento Particular del mismo, el cual forma parte integrante del presente instructivo a dichos efectos.

## **6. Cuentas sin movimientos**

Si un cliente mantuviera inactiva una cuenta por un período de seis meses, la empresa podrá notificar dicha circunstancia al cliente a través de un correo electrónico enviado a la dirección denunciada por el mismo. Si dicho cliente no respondiera a dicha notificación en el término de 72 horas o bien no realizara movimientos en la misma durante dicho período, la empresa podrá proceder a la suspensión y/o cierre de dicha cuenta reteniendo los montos existentes en la cuenta saldo como si hubieran sido apostados y perdidos. En este caso, el saldo extraíble de la cuenta retenido será integrado a favor de la CPA.

A los efectos de este apartado, la realización de un depósito, una apuesta, una extracción, una modificación en los datos de la misma o el simple ingreso a la cuenta del cliente por parte del mismo, serán considerados como una actividad en su cuenta.

## **7. Cierre de cuenta de usuario**

La cuenta de usuario puede ser cerrada en el momento que el mismo lo desee. A tal fin deberá solicitarlo por cualquiera de los medios de contacto disponibles. La empresa procesará el trámite en forma inmediata, poniendo a disposición del cliente el saldo disponible, si existiera.

En el caso en que un cliente que haya optado por cerrar su cuenta quisiera volver a abrirla, la empresa reactivará la que fue cerrada, ya que cada cuenta es personal y sólo es posible tener una cuenta por usuario.

### **ii. Apuestas realizadas en puntos de comercialización**

Los usuarios pueden efectuar apuestas a través de diversos puntos de comercialización habilitados a tal fin por la Caja Popular de Ahorros. A través de soporte papel o bien de terminales ubicadas en dichos comercios, tienen la posibilidad de conocer los eventos ofrecidos y las cotizaciones fijadas para el caso de acierto en el resultado en forma clara o comprensible. El personal ubicado en dichos puntos, además, pondrá a disposición de los usuarios el presente reglamento y brindará soporte o ayuda inmediata para el caso de resultar necesario.

Los locales comerciales debidamente autorizados para la comercialización de PALPITOS24 contarán con la siguiente leyenda expuesta en forma clara y legible: “LOCAL AUTORIZADO POR LA CAJA POPULAR DE AHORROS” o bien la que disponga la misma CPA en igual sentido.

En el caso en que el cliente decida realizar una apuesta debe informar el monto que desea apostar y cuál es el resultado o bien los resultados seleccionados (en el caso de apuestas combinadas).

Una vez efectuada la apuesta, el apostador recibirá un ticket como comprobante de la misma. El formato del ticket es homologado por la Caja Popular de Ahorros y contiene los siguientes datos: ID de ticket (numero de 17 cifras); Fecha y hora de realización de la apuesta; ID de punto de venta que lo expide y número de caja; detalle de las apuestas realizadas; cotización; apuesta; premio potencial, y un código de barras de seguridad. El Apostador debe constatar que su apuesta esté correctamente impresa, asintiéndole el derecho de no aceptar los tickets que sean ilegibles, alterados, corregidos, con raspaduras o enmiendas, o en los que difiera de la apuesta solicitada respecto de la registrada. Aceptado el original del ticket por el Apostador, se entenderá recibido en perfectas condiciones no teniendo derecho a reclamar posteriormente a La Empresa ni a la Caja Popular de Ahorros.

En caso que hubiera un error involuntario y excusable al momento de la captación de la apuesta producto de una falla técnica y/o humana, se considerará a la apuesta como nula y se devolverá el dinero apostado al cliente. Si el error pudiera ser subsanado en forma inmediata se permitirá al mismo apostar nuevamente.

El plazo para hacer efectivo el cobro de un premio derivado de una apuesta ganadora es de siete (7) días corridos contados desde el día siguiente al de la finalización del evento y/o torneo con resultado oficial exhibido y/o emitido por la Empresa. Si el día séptimo recayere en feriado o no laborable, automáticamente dicho término se traslada al día hábil siguiente.

En el caso en que haya transcurrido y finalizado el mencionado plazo de cobro sin que se haya presentado el cliente ganador a cobrar su premio, la apuesta caducará y el monto de la misma redundará en beneficio de la Caja Popular de Ahorros.

La apuesta será considerada como si no hubiera sido ganadora y el cliente que la hubiera hecho no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

Una vez efectuada y aceptada la apuesta, ésta no podrá ser cancelada ni devuelta por los Apostadores.

El valor de la apuesta mínima se establece en veinte pesos (\$ 20). Los valores máximos de apuesta podrán ser limitados en cualquier momento, dependiendo del evento y el tipo y modalidad de la misma. La Caja Popular de Ahorros, por sí o bien a solicitud de la Empresa, podrá establecer y modificar los valores mínimos y máximos de apuesta, los que serán siempre informados por la Empresa en el texto de los Términos y Condiciones, así como por otros medios que considere pertinentes.

Los premios determinados por la Empresa se pagan en todos los casos sin “tope de banca”, garantizando la Empresa el cumplimiento de los mismos a satisfacción de la CPA.

Al ser los tickets innominados y al portador, la sola tenencia de los mismos implica su propiedad a los fines de percibir el premio, no teniendo lugar los reclamos por extravíos, robos, falsificaciones, adulteraciones o asimilables. La falsificación de los comprobantes de apuestas (tickets) está sujeta a la aplicación de las leyes vigentes.

Para el cobro del premio, el apostador debe presentar su ticket manteniendo todas las medidas de seguridad con las que fuera impreso. El comprobante de pago del premio se emitirá mediante el mismo sistema de captación de la apuesta u otro que establezca la Caja Popular de Ahorros.

Los tickets de las apuestas deben ser los oficiales del juego PALPITOS24 y solo se efectuará el pago del monto a cobrar correspondiente al acierto una vez verificadas las condiciones de seguridad y legitimidad del ticket. El Apostador debe constatar que su apuesta esté correctamente impresa, asistiéndole el derecho de no aceptar los tickets que sean ilegibles, alterados, corregidos, con raspaduras o enmiendas, o en los que difiera de la apuesta solicitada respecto de la registrada. Una vez recibido el original del ticket por el apostador, se entenderá que el mismo ha sido entregado en perfectas condiciones, no teniendo derecho a reclamar posteriormente a la Empresa ni a la Caja Popular de Ahorros.

Tanto las apuestas como el cobro de los premios correspondientes deben efectuarse dentro del territorio de la Provincia de Tucumán.

Las apuestas ganadoras se cobran mediante la presentación del ticket que acredite el acierto en moneda de curso legal y/o "en especie" si se hubiera previsto dicha circunstancia e informado al cliente al momento de realizar la apuesta.

Según el monto del premio, la empresa podrá requerir al cliente que se haga presente para la efectivización de su cobro en un punto de venta determinado o bien en la propia sede de la misma. Los premios se pagarán siempre e indefectiblemente en los lugares autorizados a tal efecto para la comercialización de PALPITOS24. En ningún caso se considerará válido un pago de premio efectuado fuera de la provincia de Tucumán o por un medio no descrito en el presente texto. La empresa podrá establecer premios en especie para eventos especiales como incentivo del juego previa autorización de la CPA y adecuada información de dicha situación a los usuarios.

En todos los casos, ante la imposibilidad de abonar un premio mediante el pago del monto exacto a abonarse por la extensión de sus decimales, se redondeará la cifra hacia arriba a favor del cliente.

Los reclamos sobre el pago de premios deben efectuarse dentro del plazo de cobro de apuesta ganadora. El apostador tendrá derecho a efectuar el mismo en la Caja Popular de Ahorros en su carácter de autoridad de aplicación.

### **iii. Otros medios para la realización de apuestas**

La Caja Popular de ahorros podrá incorporar, quitar o modificar los medios o vías utilizados para la captación de apuestas. En esos casos toda modificación será informada a través del presente reglamento y tendrá validez desde su incorporación al mismo.

### **e. Resultados de los eventos. Publicación**

PALPITOS24 exhibirá a través de su página web y pondrá a disposición de los clientes en los puntos de comercialización, los resultados de las contiendas deportivas y/o eventos en los que se ofreciere cotización de ofertas al público apostador.

PALPITOS24 toma como fuente a la hora de informar los resultados, el organismo oficial del ente rector del deporte correspondiente u organizador oficial de la contienda. En caso de existir una diferencia entre un resultado publicado y el resultado oficial informado por la entidad rectora, el primero será considerado como un error de la Empresa y no dará derecho a reclamo por parte de los usuarios, tomándose el último como único dato válido a los efectos del procesamiento de apuestas.

El resultado de un partido se determinará según el resultado oficial al final del mismo, después del tiempo reglamentario, conforme con el reglamento de la organización o

asociación que lo organice, y no se verá afectado por investigaciones, descalificaciones o alteraciones posteriores.

PALPITOS24 solo informa resultados de eventos que estuvieron disponibles para apostar. Si de cualquier publicación que realice la Empresa, ya sea en el sitio web de la misma o mediante otros medios de comunicación (puntos de venta, publicidades, etc.), pudiera surgir un resultado de un evento no ofrecido o cotizado para apostar, esta situación será contemplada como un error y no dará derecho alguno a los usuarios a reclamar por tal circunstancia.

#### **f. Suspensiones o situaciones anómalas en el transcurso de los eventos**

Como regla general, toda apuesta sobre un evento cuyo resultado sea determinable al momento de la suspensión de una contienda deportiva, será considerada válida.

Para los fines de la determinación de las apuestas, es indistinta la razón por la cual se lleva a cabo la finalización del evento, pudiendo tener origen en el reglamento interno del Ente Organizador o responder a motivos externos que lleven a una finalización anticipada.

La apuesta (ya sea de tipo "pre-match o "en vivo") que para su finalización o cierre necesita que se complete la totalidad del período de tiempo de una contienda deportiva, será válida siempre que haya transcurrido, como mínimo, el noventa por ciento (90 %) de dicho período reglamentario.

En estos casos de finalización anticipada, el resultado del evento sobre el cual se apostó será el vigente en el momento preciso de interrupción o suspensión de la contienda.

Apuestas en vivo: Para las apuestas en vivo se aplicarán las reglas generales de las apuestas. Incluso en lo que respecta a su determinación en caso de finalización anticipada. El período de tiempo considerado para la regla del 90% será el transcurrido en el evento sobre el cual se realiza la apuesta, no así el del tiempo transcurrido entre la realización de la apuesta en vivo y la suspensión del mismo.

Empate técnico: en el caso en que dos o más ofertas de la misma modalidad compartan el resultado ganador (empate técnico), todas serán contempladas como "ganadoras". Este supuesto solo será válido siempre y cuando, en dicha modalidad, no haya una oferta que contemple como resultado un "empate".

Abandono previo: en el caso en que una contienda no se lleve a cabo debido a que un equipo o jugador/rival no se presente o abandone el enfrentamiento antes de comenzado el mismo, las apuestas sobre dicho evento serán reembolsadas.



Evento suspendido/pospuesto: si un evento de apuestas se pospone, se cancela o no comienza en la fecha y a la hora exhibida en la oferta de apuestas, por el motivo que fuese, y se reanuda o comienza dentro de las 72 horas posteriores a la fecha y hora de inicio exhibidas, la apuesta es válida para dicho evento (y las apuestas combinadas que lo incluyan). En caso de que un evento de apuestas no se reanude antes de las 72 horas posteriores a la fecha de inicio mostrada, las apuestas correspondientes serán anuladas. Caso de suspensión o anulación de un evento seleccionado dentro de una apuesta de tipo combinada: la apuesta se “devuelve” con cotización final de 1.00, afectando directamente la cotización final de la apuesta combinada, pero no su validez.

Baseball: si un evento de apuestas sobre un partido de Baseball se pospone, se cancela o no comienza en el día y a la hora señalada en la oferta de apuestas por el motivo que fuese, y se reanuda o comienza antes de las 12 horas posteriores a la fecha de inicio mostrada, la apuesta es válida para dicho evento. En caso de que un evento de apuestas sobre un partido de Baseball no se reanude dentro de las 12 horas posteriores a la fecha y hora de inicio mostradas, las apuestas correspondientes serán anuladas.

**LA EMPRESA SE ENCUENTRA COMPROMETIDA PLENAMENTE CON EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUEGO RESPONSABLE (LEY PROVINCIAL N° 8.986)**

-----

**III. CIERRE DE APUESTAS**

- a. La nueva función “cierre de apuesta” permite al cliente el cobro anticipado de una apuesta (vivo, prematch, combinada vivo, combinada prematch) la cual no fue determinada, y obtener una ventaja si ésta tiene una tendencia ganadora o recuperar parte de la apuesta si ésta tiene inclinación perdedora.
- b. El valor del monto otorgado por el cierre anticipado será calculado siempre sobre el valor de la cotización en tiempo real. Mostrando al cliente el monto exacto que obtendrá del cierre al momento de solicitarlo.
- c. Para cobros anticipados en “Cierre de apuestas” se aplicarán las reglas generales de las apuestas.
- d. La función de 'Cerrar apuesta' se encuentra disponible para diferentes deportes, incluidos fútbol, tenis y baloncesto. Pudiendo La Empresa modificar el listado.

- e. El saldo resultante del “Cierre de Apuestas” será acreditado en la cuenta del Cliente como “Saldo extraíble”.
- f. La solicitud de 'Cerrar apuesta' se aceptará con cierto retraso. Si la cotización cambia o la modalidad se suspende, es posible que la solicitud de 'Cerrar apuesta' no sea aceptada.
- g. Para agilizar y facilitar este proceso es importante tildar la opción “aceptar cambios en la cotización” ubicada en la parte inferior del ticket de apuestas.
- h. El resultado final de la modalidad, sobre la cual se realizó un cierre anticipado, no influye sobre el monto obtenido en el “cierre de apuesta”.
- i. La cantidad ofrecida por el 'Cierre de apuesta' en cualquier momento será la cantidad total que se acreditará a su cuenta en caso de que sea aceptada.
- j. Cualquier bonificación obtenida por promociones vigentes no se aplicará en aquellos casos en los que se haya utilizado la función 'Cerrar apuesta' .
- k. Los bonos o freeplay no podrán ser utilizados en la función de “Cerrar Apuesta”.
- l. Las apuestas afectadas por el cierre anticipado no sumarán puntos para el sorteo semanal.
- m. Las modalidades pre-match estarán disponible para el Cierre de Apuesta únicamente antes de que el evento comience y cuando el evento finalice.
- n. Las modalidades en vivo estarán disponibles para el cierre de apuesta momentos previos al inicio del evento y durante el transcurso del mismo.
- o. La Empresa no será responsable si el servicio 'Cerrar apuesta' no se encuentra disponible por razones técnicas y, en ese caso, las apuestas permanecerán como en el momento en el que fueron realizadas inicialmente.
- p. La Empresa se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier apuesta solicitada para todo deporte, competición, modalidad o tipo de apuesta incluida en la función 'Cerrar apuesta'.
- q. La Empresa se reserva el derecho a cambiar, suspender o eliminar la función 'Cerrar apuesta' en cualquier momento y para cualquier eventos, encuentro o modalidad.

#### **IV. JUEGOS DE CASINO**

##### **a. Distintos medios para la participación en juegos de casino**

A los efectos de la participación de los clientes en juegos de casino, PALPITOS24 ofrece distintos tipos de juegos.

Los reglamentos particulares de cada uno se encuentran permanentemente disponibles en el sitio web o bien en las terminales ubicadas en los puntos de venta y según el tipo de juego y/o casino del que se trate.

##### **i. Juegos de casino a través del sitio web PALPITOS24**

A los efectos de la registración del cliente, depósito y extracción de saldo de una cuenta de usuario serán aplicables siguientes puntos desarrollados en el presente reglamento para el caso de apuestas deportivas (punto 3 a) en particular descriptos con los siguientes subtítulos:

- Registración
- Cómo realizar depósitos en la cuenta de cliente
- Cuenta Saldo
- Cómo realizar extracciones de la cuenta del cliente
- Cuentas sin movimiento

Excepción: En el caso solicitar extracciones, el código de habilitación para hacer efectiva la extracción de saldo será numérico y de diez (10) dígitos.

En caso que el juego de casino reanude una apuesta después de la interrupción de la misma, sea esta interrupción voluntaria, es decir realizada por el cliente, o involuntaria es decir por un error en el juego (Ej. Error de conexión) la misma tendrá una validez de 7(siete) días a partir de la fecha de creación para completarse. Pasado este período la misma quedará nula.

##### **ii. Juegos de casino en puntos de comercialización**

Los usuarios pueden participar en juegos de casino a través de diversos puntos de comercialización habilitados a tal fin por la Caja Popular de Ahorros.

En este caso el cliente solicitará al vendedor o cajero el monto deseado de crédito para jugar. El mismo le asignará una terminal y realizará la carga correspondiente.

El jugador podrá utilizar dicho crédito en los distintos juegos de casino disponibles. Los premios ganados serán cargados en la cuenta asignada a la terminal utilizada.

El cliente en el momento que lo desee podrá solicitar al vendedor / cajero el cierre de la cuenta utilizada y la extracción del saldo existente, el que será abonado en forma inmediata.

Según el monto de la extracción, el vendedor / cajero podrá requerir al cliente que se haga presente para la efectivización de su cobro en un punto de venta determinado o bien en la propia sede de la misma, extendiéndole a tal fin un ticket representativo de la suma correspondiente.

## **V. CASOS DE ERROR. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. PROBLEMAS DE SISTEMA. VENTAJA INJUSTA. TRATAMIENTO.**

Todas las apuestas realizadas con la intención de aprovecharse de un error evidente ya sea humano o bien de los sistemas utilizados por la empresa al servicio de los clientes obteniendo una ventaja injusta, o bien aquellas que sin haber sido intencionales pudieran, en caso de validarse, generar una injusta e imprevista ventaja a favor del cliente, serán tratadas de la siguiente manera:

a) Como apuestas nulas, en caso de no poder corregirse el error y que sea absurdo el aprovechamiento derivado de su validez, aún antes del comienzo del evento.

b) Enmendando el error y abonar el premio que hubiera correspondido según la valoración disponible en el mercado o bien la resultante como adecuada del propio sistema.

c) En el caso en que el error provenga de una actividad ilícita, de un error provocado por el cliente o bien de una circunstancia involuntaria aprovechada claramente para beneficio del mismo, se bloqueará la cuenta reteniendo los fondos depositados y, eventualmente, se denunciará tal acción a la CPA y a las demás autoridades que pudiera corresponder.

En el caso en que se haya cargado un crédito por un premio como resultado de un error, la empresa podrá retener las ganancias obtenidas y quitarlas del saldo de cuenta notificando al cliente de tal circunstancia.

Si se hubiera extraído el saldo o abonado un premio en efectivo en un punto de venta, el importe abonado será considerado como una deuda del cliente a favor de la empresa y deberá ser devuelta a simple requerimiento.

Serán considerados “errores” a los efectos de lo expuesto en el presente apartado, entre otros:

- Continuar aceptando una apuesta cuando haya ocurrido el evento aleatorio sobre el cual se proponía la misma;

- El ofrecer una cuota sobre una apuesta deportiva, sustancialmente distinta a las disponibles en el mercado, invertida con relación a su favorito o claramente incorrecta considerando la posibilidad de ocurrencia de un evento.

- La reiteración permanente de un resultado en un juego de casino provocado por una clara alteración en sistema de generación aleatoria de resultados.

La mencionada enunciación no es taxativa sino meramente demostrativa.

La Empresa se reserva, del mismo modo, el derecho a dejar sin efecto las apuestas captadas con un valor de cuota erróneo, siempre que La Empresa pueda probar el error mediante registros técnicos. La carga de pruebas por error o fallo técnico recaerá sobre la Empresa.

La Empresa podrá retener cualquier saldo de premio acreditado en la cuenta del apostador, proveniente de un error manifiesto o de una apuesta considerada nula posteriormente. El importe apostado será, en su caso, devuelto a la cuenta del cliente.

## **VI. FRAUDE**

Cualquier actividad realizada por un cliente con la intención de defraudar o estafar a la empresa otorgará el derecho a la misma de bloquear la cuenta de usuario considerando nulas las apuestas realizadas y, en su caso, retener los fondos depositados por el sujeto que realice dichas maniobras.

Se entenderá que una acción es fraudulenta cuando existan motivos suficientes para considerarla ilegal según el Código Penal Argentino o bien las normas contravencionales o reglamentarias aplicables, con independencia de la efectiva provocación de un daño o un perjuicio hacia la empresa.

En los casos descritos se dará inmediata intervención a las autoridades correspondientes y se aportarán las pruebas obtenidas.

La denuncia de fraude, colusión, complicidad abusiva o cualquier perjuicio efectivo o potencial por una acción contraria al presente reglamento, podrá ser realizada por cualquier cliente y/o usuario comunicándose a través de cualquiera de las vías disponibles con la Empresa. En ese mismo acto se le brindará un número de reclamo – denuncia, y se le solicitarán sus datos personales, una dirección de mail y un número de teléfono, en caso de no poseer dicha información en el sistema. La empresa dará curso a la sustanciación de la denuncia inmediatamente y, en su caso, enviará una notificación de la misma a la CPA.

La Empresa conservará un archivo con cada una de las denuncias – reclamos efectuados, por un período mínimo de 2 (dos) años, individualizados mediante su número y en los que conste: fecha y hora de denuncia; datos completos y de contacto del usuario – cliente denunciante; acciones posteriores de parte de la Empresa tendientes a investigar, cursar corregir y/o responder sobre el evento denunciado; documentación adicional digitalizada y, eventualmente, su resolución con fecha de cierre del proceso.

Mediante el transcurso del procedimiento de denuncia mencionado, el usuario denunciante podrá comunicarse con la Empresa en cualquier momento a fin de ser informado sobre el estado de la misma y/o su resolución definitiva.

## **VII. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

El presente Reglamento de participación podrá ser modificado en cualquier momento por razones comerciales o de otra índole. Todas las modificaciones realizadas contarán con la aprobación o recomendación de la Caja Popular de Ahorros.

Las modificaciones en las condiciones generales de participación serán informadas por un tiempo prudencial a los clientes a través de la misma página web de la empresa y, en su caso, en los puntos de comercialización existentes.

Ninguna modificación tendrá carácter retroactivo. Una vez informada las modificaciones al presente y que el mismo se encuentre disponible para su consulta en la página web de la empresa, toda participación posterior de cualquier usuario/cliente en un juego o apuesta será considerada como aceptación incondicional del reglamento modificado.

En todos los casos, cada modificación del reglamento incorporará al mismo la fecha de comienzo de vigencia del nuevo texto.

---