



Juego más Responsable

En Platincasino España nos tomamos nuestra responsabilidad social muy en serio. Nos preocupamos por nuestros jugadores y queremos estar seguros de que todo el tiempo que pasen con nosotros sea divertido.

Si bien la mayoría de las personas juegan dentro de sus posibilidades, en algunos casos el juego puede convertirse en un problema, ya que puede desarrollar una adicción.

Si cuando un jugador pierde, la sensación de diversión, para la que el juego ha sido creado, se convierte en enfado e interfiere en su bienestar emocional, esto puede significar que tiene un problema.



En Platincasino.es operamos con todas las licencias y aprobaciones emitidas por la Dirección General de Ordenación del Juego. Puedes verificar la licencia de Platincasino.es haciendo clic [aquí](#)

Nuestra licencia te garantiza plena tranquilidad y seguridad para que juegues y te lo pases bien sin preocuparte. Es importante que solo disfrutes de los juegos online en páginas web que estén oficialmente autorizadas por el gobierno español, esto te asegurará poder ejercer tus derechos con garantía, así como evitar sorpresas desagradables.

Si quieres conocer más sobre el juego seguro en Internet, puedes visitar el contenido que Jugar bien tiene preparado, así como el juego ilegal

¿Sabes que significa Juego Seguro?

- **Garantía de depósitos: Seguridad en los depósitos, pagos y cobros**
- **Protección de datos**

- **Sistema homologado**
- **Atención al cliente: gratuita y en castellano**
- **Confianza: reglas de juego claras y transparentes establecidas en T&C**
- **Identificación del participante: mayores de 18 años**
- **Autoprobibición**

Nuestros juegos online son una forma de entretenimiento para adultos y esta experiencia siempre debe ser divertida, responsable y segura. Recuerda que sin diversión no hay juego y por ello te recomendamos que mantengas un control de tus gastos en todo momento, y por tanto, que solo juegues el dinero que te puedes permitir.

Consejos de juego responsable

Para muchas personas, los juegos de azar son emocionantes y entretenidos. Pero siempre se debe de tener claro cuánto nos podemos gastar, cuanto tiempo deseamos jugar y tomarlo como una diversión.



Nuestros consejos para que controles el juego:

- Decide un límite máximo para tus pérdidas antes de empezar y mantenlo.
- Jugar de manera responsable es la forma de que jugar siempre sea divertido. La clave es tener claro de que "es solo un juego".
- Nunca pidas dinero para jugar.

- Establece el tiempo máximo durante el que deseas jugar y no lo sobrepases.
- No juegues durante mucho tiempo seguido, toma pequeños descansos de manera frecuente y si crees que necesitas un descanso mayor, acude a nuestra herramienta de autoexclusión.
- Alterna el juego con otro tipo de actividades
- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas. No juegues cuando te sientas estresado, deprimido, embriagado o con problemas de cualquier tipo.
- No persigas o intentes recuperar las pérdidas.
- No permitas que el juego afecte a tus relaciones con la familia y amigos.
- Juega únicamente con el dinero que ya tenías destinado para el entretenimiento, nunca con dinero asignado a los gastos fijos, como comida, transporte, pagos...
- Recuerda jugar siempre en web seguras y reguladas como platincasino.es
- Debes ser siempre mayor de edad para poder jugar online.

¿Cómo detectar que alguien tiene un problema?

- Deja a su familia sola por largos períodos de tiempo para poder jugar.
- Discute a menudo con su familia por el tiempo que pasa jugando o la cantidad que gasta en juegos de azar.
- No puede dejar de jugar o limitar su hábito, excede los tiempos que había estipulado previamente.
- Comienza a depositar dinero destinado al pago del alquiler/hipoteca, colegios, gastos médicos, comida, servicios...
- Piensa en el juego, en su próxima apuesta, cuando está en el trabajo, universidad, con familia, amigos. Dejando así de disfrutar su vida social.
- Ve el juego como un modo de ganar dinero rápido.

Si te ves reflejado en alguno de los puntos anteriores, te sugerimos que tomes medidas inmediatamente ANTES de que esto se convierta en un problema peor. Existen numerosas organizaciones que pueden ayudarte a controlar este problema.

De la misma manera, en Platincasino.es haremos un chequeo exhaustivo de la conducta y/o patrones de juego de nuestros jugadores para así poder detectar posibles cambios en las/os mismas/os que pudieran indicar algún tipo de problema con el juego. Por ejemplo, un aumento significativo en las horas y/o el dinero gastado en el juego sin motivo aparente en un corto período de tiempo; Patrones que indiquen que el jugador está doblando sus apuestas para tratar de cubrir pérdidas; Actitudes negativas y/o desesperadas que indiquen una irritabilidad del jugador en sus interacciones con el servicio de atención al cliente, etc.

En el caso de que algún patrón de conducta problemático como los mencionados anteriormente fueran detectados, nuestro equipo de Juego Responsable se pondrá en contacto con el jugador en cuestión para intentar ayudarlo e intentar sugerirle algunas acciones que puedan hacer su experiencia de juego más segura, como límites unos de depósito y/o sesión de juego más acordes a sus posibilidades, bloquear la cuenta por un tiempo limitado, etc.

Si el jugador en cuestión se negara a proceder con las acciones sugeridas y continuará con su conducta de juego compulsiva, incluso después de varias advertencias, nuestro equipo de Juego Responsable tomará las medidas oportunas para mitigar esta conducta. Entre estas medidas podemos destacar la imposición de límites más estrictos de depósito y/o sesiones de juego por parte del operador, la suspensión temporal de la cuenta de jugador e, incluso, el cierre indefinido de la misma, si fuera necesario.

Herramientas a tu alcance

Siguiendo con nuestra política de Juego Responsable te explicamos las herramientas que ponemos a tu disposición para que juegues con tranquilidad y solo te preocupes de divertirte pasando un buen rato.

También nos gustaría informarte que en platincasino.es contamos con diferentes proyectos, entre ellos "el mes del Juego Responsable".

Como creemos que el jugar con responsabilidad es imprescindible, hemos decidido dedicarle un mes completo en exclusiva, en el que te informaremos a través de nuestra plataforma, redes sociales y chat en vivo todas las herramientas de las que dispones para que jugar no se convierta en un problema. Recibirás diferentes correos electrónicos informativos, donde si lo deseas podrás pinchar para obtener más información.

A su vez, todos nuestros departamentos están en continua formación en materia de juego responsable para que siempre podamos servirte de apoyo en caso de que lo necesites.



Pon a prueba tu perfil de jugador: ¿Cómo de seguro es tu juego?

Analiza tus patrones de juego mediante una autoevaluación.

Haciendo clic en los siguientes enlaces, serás redireccionado a un test de autoevaluación y con él podrás detectar si necesitas ayuda para recuperar el sentido lúdico de las apuestas. Solo te llevará unos minutos y es gratuito y anónimo.

Español -Haga clic aquí

Inglés -Haga clic aquí



Establecer límites de depósito

Márcate tus propios límites de depósito acorde a tus posibilidades.

Jugar de manera responsable es la clave para el entretenimiento en Casino Online. Es recomendable utilizar la función para limitar los depósitos, esto te ayudará a evitar problemas con el juego.

Esta herramienta te permite establecer las cantidades máximas que estás dispuesto a jugar para evitar depósitos adicionales a los previstos.

La regulación del juego online en España establece, mediante la Ley 13/2011, de 27 de mayo, los límites que te aparecen por defecto al completar tu registro:

Límite de depósito diario: 600 €

Límite de depósito semenal: 1.500 €

Límite de depósito mensual: 3.000 €

Si deseas aumentarlos o disminuirlos podrás hacerlo dentro de tu perfil, desde el apartado de límites.

Cada vez que solicites un aumento de los límites de depósito, siempre y cuando estos sean por encima de los límites establecidos por defecto, deberás pasar una prueba de prevención de comportamiento adictivo y juego responsable establecida por la Dirección General de Ordenación del Juego (En caso de no superar el test podrás intentarlo de nuevo transcurrida una semana).

Además, nosotros llevaremos a cabo un estudio interno de tu historial de juego durante los tres meses previos a tu solicitud, de esta manera nos aseguraremos de que el incremento de límites que has solicitado no supone ningún riesgo para ti. Una vez ambos procedimientos hayan sido superados satisfactoriamente, los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días desde su aprobación.

Una vez aumentados tus límites por encima de los establecidos por defecto, no podrás volver a solicitar un aumento de límites hasta pasados tres meses desde la aprobación del último incremento.

Así mismo, si los límites fueran denegados, no podrás solicitar un nuevo aumento hasta pasados 3 meses desde la fecha de la evaluación.

En el caso de que decidas reducir sus límites de depósito, estos cambios se aplicarán en tu cuenta automáticamente. Asimismo, se aplicarán de forma instantánea todos los cambios de límites sucesivos, incluso tratándose de aumentos de los mismos, siempre y cuando estos estén por debajo de los límites impuestos por el regulador de manera predeterminada.

Para cualquier aclaración por favor contacte con nuestro departamento de atención al cliente en ayuda@platincasino.es.

***Prueba de prevención de comportamiento adictivo y juego responsable:**

Este test es una medida de obligado cumplimiento, aprobada por la Dirección General de Ordenación del Juego el 16 de noviembre de 2011, con el fin de prevenir las conductas adictivas y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos que, además, sirve como complemento a la política integral de responsabilidad social con la que platincasino.es está especialmente comprometido.

Por último, es importante tener en cuenta que, en el caso de que el test no resulte aprobado, podría ser el resultado de un incipiente problema con el juego, por lo que, si crees que es tu caso, te recomendamos que reflexiones acerca de ello y te tomes un descanso si lo crees necesario.



Autoexclusión y Autoprobibición de la cuenta

Si lo necesitas, date un respiro y desconecta.

Autoexclusión:

Desde platincasino.es ponemos a tu disposición desde tu cuenta de usuario la opción de autoexcluirte por el periodo que tu decidas. Para ello debes acudir a la pestaña de tu casino, ir a la opción de bloqueo de cuenta y seleccionar el periodo de autoexclusión (el periodo de autoexclusión va desde 1 día hasta 6 meses).

Ten en cuenta que una vez autoexcluido, no podrás acceder a los juegos ni realizar depósitos de dinero y deberás esperar a la finalización del periodo establecido para volver a jugar. Así mismo, durante el periodo de autoexclusión o baja no podrás ser beneficiario de ninguna promoción o sorteo.

Además, tienes la opción de inscribirte en el Registro General de Interdicción de Acceso al Juego (RGIAJ) y autoexcluirte de la participación en cualquier actividad de juego de azar en España.



La inscripción la puedes hacer:

Presencial: mediante la presentación del formulario RGIAJ en cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 Ley 39/2015 (registros electrónicos de las AAPP, oficinas de correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, oficinas de asistencia en materia de registros o en cualquier otro que prevea la normativa especial), siendo imprescindible que en la solicitud de presentación aparezca la fecha de recepción en el organismo público correspondiente, o en los servicios de admisión, recepción o identificación de los usuarios de los establecimientos de juego y en las comisarías de la Policía Nacional.

Por Internet: en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego (necesario certificado electrónico).

También puedes enviar la solicitud una vez la hayas cumplimentado utilizando la app móvil “DNIe autoprobibidos”. Por el momento, esta app únicamente está disponible para dispositivos Android y para utilizarla, además de poseer un DNIe 3.0, tú dispositivo móvil deberá disponer de conexión NFC.

¿Cuál es la vigencia de la inscripción?

La inscripción será por tiempo indefinido si bien podrás solicitar su cancelación trascurridos 6 meses desde que se haya practicado la inscripción.

De las inscripciones en el RGIAJ se dará traslado a las CCAA para la inscripción en sus respectivos registros de prohibidos de conformidad con lo previsto en su normativa.

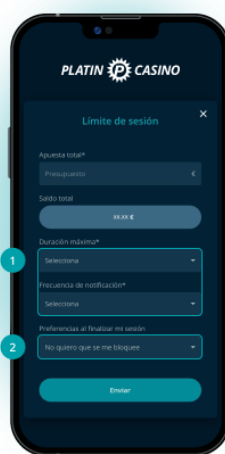


Configuración de sesión

Establece tus límites de juego y no los sobrepases.

Actualmente, la normativa del juego online en España establece la necesidad de configurar una sesión específica para los juegos de Tragaperras y Video Bingo, donde se establecen los límites de tiempo y gasto que cada jugador desea invertir en su sesión de juego.

En platincasino.es llegamos más allá porque consideramos que antes de comenzar a jugar en cualquiera de nuestros productos siempre debes establecer unos límites, tanto de tiempo como de dinero, independientemente del juego que desees iniciar. Por ello siempre deberás completar dicha configuración:



- 1) A su vez, tendrás que establecer la frecuencia en la que desees que se te informe del tiempo y el saldo que llevas invertidos, el máximo que puedes estipular entre avisos es de 15 minutos.
- 2) Por último, podrás configurar que desees hacer cuando se termine la sesión. De esta manera si desees darte un descanso, esto se aplicará inmediatamente al terminar de jugar.

¿Se puede cerrar la sesión antes de cumplir el límite de tiempo y/o gasto?

Sí, se podrá cerrar y dejar de jugar en cualquier momento. Si desees volver a configurar la sesión, debes darle al botón de cerrar sesión y volver a entrar con usuario y contraseña.

¿Se puede empezar una nueva sesión cuando se acaba la actual?

Sí, se puede volver a jugar siempre que se quiera, tanto si la sesión acaba al cumplir los límites de tiempo y gasto configurados como si tú mismo lo acabas antes de tiempo por voluntad propia. Siempre y cuando no te hayas restringido previamente la sesión.



Asistencia profesional

No estás solo, hay profesionales para ayudarte.

Existe una delgada línea entre la diversión y la adicción al juego, esto sucede cuando el usuario:

- Pasa demasiado tiempo en casinos online.
- Descuida sus obligaciones diarias.
- Oculta la verdad sobre el dinero que pierde o el tiempo que pasa jugando.
- Comienza a jugar molesto, deprimido o enfadado.
- Una pérdida le produce un deseo de recuperar ese dinero.
- Realiza depósitos con dinero prestado, o destinado para otras partidas distintas al ocio.
- Cada vez más personas de su entorno le reprochan el tiempo que pasa jugando en casinos online.

Si te identificas con alguna de las situaciones anteriores, puedes estar teniendo un problema con el juego. Por lo tanto, no subestimes esta posibilidad. Si necesitas ayuda profesional ¡No tengas miedo de pedir ayuda!

Desde platincasino.es queremos informarte sobre los organismos reguladores que ofrecen servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego:

En primer lugar, te aconsejamos que visites jugarbien.es, la web gestionada por la Dirección General de Ordenación del Juego, la cual proporciona información, consejos y ayuda sobre el juego responsable. Además, puedes encontrar la institución más cercana a las que te puedes dirigir si tienes un problema con el juego.



Por otro lado, tenemos Jugadores Anónimos quienes ofrecen apoyo confidencial telefónico y presencial a cualquier persona que se vea afectada por problemas con el juego.



Teléfono 24 Horas 670 691 513

Reuniones presenciales y virtuales

Asistencia online: oficina@jugadoresanonimos.org

En la misma línea nos gustaría hablaros de Azajer, es una Asociación sin ánimo de lucro, confidencial y aconfesional, cuya labor está centrada en la Información, Prevención, Rehabilitación y Reinserción de todas aquellas personas de cualquier edad, raza, sexo y condición social que tengan problemas con el juego de azar, así como a sus familiares y entornos afectados por la dependencia. Azajer es miembro del Consejo Asesor del Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación del Juego y de la Comisión del Juego del Gobierno de Aragón.



Teléfono 976 200 402 / 603 842 978

Reuniones presenciales y virtuales

Asistencia online: azajer@azajer.com

Listado de Asociaciones de jugadores de Azar en Rehabilitación

Estructura del Sistema Nacional de Salud

En tu centro de salud pueden ofrecerte un primer punto de contacto con otros departamentos especializados. Puedes consultar los distintos centros disponibles aquí.

A través de Psicólogos, ya sea en la Seguridad Social a través de una cita concertada por tu médico de cabecera, tu seguro privado o por cuenta propia, la mejor manera de combatir los comportamientos de riesgo pasa por hacer terapia. De esta forma, descubrirás las herramientas que te ayudarán a recuperar el control y la normalidad.

El gobierno de España ha incluido recientemente la ludopatía como otra conducta adictiva en su Plan Nacional sobre Drogas. Encuentra más información aquí.



También podemos ayudarte

En platincasino.es, nos comprometemos a proporcionar a nuestros jugadores un entorno de juego seguro. Esta es nuestra mayor prioridad. Queremos entretener y ofrecer diversión y emoción, pero los juegos de casino contienen riesgos. Ten en cuenta que, mientras es estupendo ganar, también existe la posibilidad de que puedas perder. Por este motivo, te aconsejamos que juegues solo con el dinero que te puedas gastar. Además, el juego puede ser adictivo, por lo tanto, te pedimos que juegues de forma responsable.

Si tienes alguna duda o necesitas cualquier asistencia personal sobre el juego responsable, nos gustaría informarte de que tienes a tu disposición un servicio de Atención al jugador completamente cualificado y personalizado, dispuesto a ayudarte los 365 días del año. Este servicio es prestado a través de las asociaciones sin ánimo de lucro: Jugadores Anónimos y de AZAJER, es completamente confidencial.

Jugadores Anónimos

+34 670 691 513

Azajer

+34 976 200 402 / +34 603 842 97

Para información específica, relativa a tu cuenta de jugador, no dudes en contactarnos a través de nuestro servicio de atención al cliente, bien sea por chat en vivo o email, y estaremos encantados de atenderte.

Juego en menores de edad

Recordamos a nuestros jugadores la importancia de jugar de forma responsable y una medida fundamental es la protección a menores. La edad mínima para todos los juegos de azar en España es de 18 años. Es por ello que en Platincasino.es, identificamos a todos nuestros clientes y verificamos su edad para garantizar que los menores de 18 años no puedan acceder a nuestros servicios.

Los menores tienen prohibido realizar un registro y jugar en nuestra plataforma. Si un menor accede a realizar un registro en nuestra página utilizando información falsa sobre su persona o utiliza la cuenta de un mayor de edad, la cuenta será bloqueada de manera inmediata y tomaremos las medidas oportunas.

Aunque dedicamos mucho tiempo y recursos para garantizar que no haya menores jugando, creemos que esta prevención será más efectiva con una responsabilidad compartida entre nosotros y los padres/tutores del menor.

Si te preocupa que algún menor de edad pueda estar utilizando nuestra web, comuníquese con nuestro departamento de atención al cliente ayuda@platincasino.es y tomaremos las medidas oportunas.

Al mismo tiempo, te recomendamos que instales programas de protección infantil para reducir la posibilidad de que menores de tu entorno puedan jugar.

- Pantallas amigas
- Quastodio
- Screentimelabs
- Kids Place