

Gestión de límites

Utilice estas herramientas para ayudarle a mantener el control de su juego.

Límites de ingreso

En el momento en que se convierta en cliente de bet365, se aplicarán en su cuenta los siguientes límites de ingreso predeterminados. Esto es para limitar la cantidad de dinero que pueda ingresar en un determinado periodo de tiempo:

- 600€ para 24 horas
- 1.500€ para 7 días
- 3.000€ para 31 días

Para reducir sus límites de ingreso predeterminados en cualquier momento, acceda a su cuenta, diríjase al menú de 'Cuenta', pulse en 'Miembros', seleccione 'Controles de apuestas' y, a continuación, 'Límites de ingreso'. Cualquier reducción en el límite de ingreso que haya elegido se aplicará de forma inmediata.

Si solicita aumentar el límite de ingresos predeterminado o anular cualquier restricción de ingreso, deberá responder al cuestionario sobre 'Juego responsable' establecido por la Dirección General de Ordenación del Juego que se menciona a continuación:

Deberá responder SÍ o NO a las siguientes diez preguntas:

1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?
3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juega para evadirse de algún problema?
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Piensa que tiene problemas con el juego?
8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?

Una vez completado el cuestionario sobre 'Juego responsable', los nuevos límites de ingreso se implementarán en tres días.

Ningún aumento o eliminación de cualquier límite de ingreso establecido por usted podrá ser solicitado hasta que no hayan transcurrido 90 días desde el último incremento de los mismos.

[Establecer límites de ingreso](#)

Alertas de actividad

Se aplica una 'Alerta de actividad' a su cuenta para ayudarle a controlar el tiempo que invierte en jugar en bet365. Una vez establecida, aparecerá un mensaje emergente que le recordará que ha permanecido en su cuenta durante el periodo de tiempo determinado. El mensaje emergente también mostrará detalles de su actividad en la sesión actual.

Si desea recibir las alertas con mayor frecuencia, cualquier cambio se aplicará de forma inmediata. Cambiar las alertas a una frecuencia menor tardará 24 horas en aplicarse; no puede recibir alertas con una frecuencia menor a una hora.

[Establecer alertas de actividad](#)

Límites de sesión de juego

Ofrecemos 'Límites de sesión de juego' para ayudarle a gestionar su actividad de juego en nuestros productos de juego. Pulsar sobre un juego le ofrecerá el formulario de 'Configurar sesión'. Este formulario le permite limitar el tiempo de juego y la cantidad del saldo que puede gastar en dicha sesión. Su sesión terminará en el momento en el que alcance cualquiera de estos límites. Siempre que comience una nueva sesión, se le ofrecerá el formulario de 'Configurar sesión'.

Solo puede tener una sesión de juego activa a la vez, y las sesiones se separarán entre Casino y Póquer. Tendrá que cerrar su sesión activa para poder comenzar una nueva. Por ejemplo, si cambia a Póquer desde una sesión activa de Casino, aparecerá una nueva ventana de límite de sesión.

También se le solicitará que elija la frecuencia con la que desea recibir los recordatorios de actividad, que le informarán sobre el importe que ha apostado y el tiempo que lleva jugando en su sesión.

Otra opción adicional consiste en establecer un periodo de tiempo para 'Restringir el acceso a futuras sesiones'. Esta opción le permite restringir el periodo de tiempo en el que podrá iniciar una nueva sesión en los productos de juego si alcanza cualquiera de los límites establecidos en el formulario de 'Configurar sesión'.

Cómo reconocer un problema

Complete nuestro cuestionario de autoevaluación que le ayudará a identificar si tiene un problema con el juego.

¿Tiene problemas con el juego? Hágase las siguientes preguntas:

1. ¿Se arrepiente por la cantidad de dinero que invierte en el juego?
2. ¿Ha tenido que aumentar sus apuestas para seguir entusiasmado por el juego?
3. ¿Le resulta difícil dejar de apostar después de haber perdido?
4. ¿Le causa el juego algún problema económico a usted o a su familia?
5. ¿Afecta el juego negativamente a sus relaciones personales, su trabajo o sus estudios?
6. ¿Le causa el juego algún problema de salud?
7. ¿Se siente irritado o molesto cuando no está apostando?
8. ¿Siente que podría tener un problema con el juego?

Estudios sobre juego más seguro

El Ministerio de Sanidad ha llevado a cabo amplios estudios que abordan el tema del juego y los trastornos de comportamiento asociados a él. Encontrará más información [aquí](#).

¿Ha respondido "sí" a alguna de las preguntas?

En ese caso, le recomendamos que se ponga en contacto con nuestro equipo del Servicio de atención al cliente. Ellos están entrenados para tratar con problemas con el juego y se encuentran disponibles 24 horas al día y 7 días a la semana.

[Póngase en contacto con nosotros](#)

Consulte su actividad

Piense en cuánto tiempo ha dedicado al juego y cuánto dinero ha gastado en el mismo. Manténgase al tanto de su actividad.

Mi actividad

La opción 'Mi actividad' le permite mantenerse informado sobre su actividad con un panel visual que le proporciona estadísticas, las horas de las últimas apuestas y una representación gráfica de su historial de cuenta. Puede consultar la actividad de su cuenta por un periodo de 7 días, 30 días o 12 meses.

[Consulte 'Mi actividad'](#)

Historial de cuenta en línea

Para poder llevar un control de su actividad, puede acceder a su historial de transacciones, ingresos y retiradas en el menú de 'Cuenta' y su saldo estará siempre visible en la esquina superior derecha de la página una vez inicie sesión en bet365.

[Ver su historial de cuenta](#)

Periodo de descanso

El juego ininterrumpido puede hacerle perder el control sobre el tiempo y la perspectiva. Cerciórese de tomar descansos regulares.

Periodo de descanso

Si desea realizar un breve descanso de las apuestas y el juego con nosotros, puede hacerlo tomando un 'Periodo de descanso' de 24 horas, 48 horas, 7 días, 30 días o personalizado.

'Periodo de descanso' personalizado

Puede establecer un 'Periodo de descanso' personalizado y este puede activarse una vez o de forma recurrente. Por ejemplo, puede aplicar un 'Periodo de descanso' que comience el lunes a las 9:00 y finalice el viernes a las 17:30.

Una vez haya comenzado su periodo de descanso, no podrá utilizar su cuenta para realizar apuestas o jugar, pero sí podrá iniciar sesión para retirar cualquier saldo restante. No podrá reactivar su cuenta hasta que el periodo de descanso haya terminado.

[Configurar un periodo de descanso](#)

Autoexclusión

Aplique una autoexclusión a su cuenta si cree que se encuentra en riesgo de desarrollar problemas con el juego.

Autoexclusión

Si piensa que está en riesgo de tener un problema con el juego o cree que ya tiene un problema con el juego, por favor, considere autoexcluirse. La autoexclusión le permite cerrar su cuenta durante un periodo de tiempo específico de seis meses, un año, dos años o cinco años.

Si desea dejar de jugar por cualquier otro motivo, por favor, considere aplicar un '[Periodo de descanso](#)' o utilizar la opción de '[Cierre de cuenta](#)'.

¿Qué ocurre cuando se autoexcluye?

Durante un periodo de autoexclusión, no podrá utilizar su cuenta para apostar o jugar, aunque aún podrá acceder para retirar cualquier saldo restante. No podrá reabrir su cuenta por ningún motivo y bet365 hará todo lo que esté en su mano para detectar y cerrar cualquier cuenta nueva que abra.

También tiene la opción de seleccionar a qué áreas de la página desea limitar el acceso, como Deportes, Casino o ambos productos.

Próximos pasos

Aunque le eliminaremos de nuestras bases de datos de marketing, le recomendamos que borre bet365 de sus notificaciones, que elimine/desinstale todas las aplicaciones y descargas de bet365, y bloquee o deje de seguir las cuentas de be365 en redes sociales. Quizá también le interese instalar un software para bloquear el acceso a páginas de juego; pulse [aquí](#) para más información.

Le recomendamos que consulte [servicios de apoyo](#) sobre problemas con el juego para que le ayuden con su problema.

Puede autoexcluir su cuenta en la sección de 'Controles de apuestas' en el menú de 'Cuenta' seleccionando '[Autoexclusión](#)'.

También puede ponerse en [contacto](#) con nuestro Servicio de atención al cliente para que le ayuden y le ofrezcan más información.

[Configurar autoexclusión](#)

AUTOPROHIBICION

En caso de que elija autoexcluirse de bet365, le recomendamos que también opte por restringir su acceso a las apuestas o al juego en línea en España a través del Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

Para más información sobre cómo hacer esto, por favor, pulse [aquí](#).