

JUEGO MÁS SEGURO

Juega con responsabilidad en Enracha

Enracha.es es una web operada por Rank Digital Ceuta, pertenecemos al Grupo Rank y operamos con todas las licencias y aprobaciones emitidas por la Dirección General de Ordenación del Juego (D.G.O.J. - Ministerio de Hacienda, Gobierno de España). Puedes verificar la licencia de Rank Digital Ceuta [haciendo clic aquí](#).

Es importante que sólo disfrutes de los juegos online en páginas web que estén oficialmente autorizadas por el gobierno español. Nuestra licencia te garantiza plena tranquilidad y seguridad para que juegues y te lo pases bien sin preocuparte, haciendo nuevos amigos, teniendo la oportunidad de divertirte.

Juego Seguro

La Dirección General de Ordenación del Juego ha creado [su portal de Juego Seguro](#) para que puedas mantenerte informado sobre la importancia del juego responsable y tengas acceso a instrumentos de evaluación, consejos y documentación para volverte todo un experto en eso de jugar con cabeza, ¡no te lo pierdas!



¿Cómo cumplimos con el 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
- Autoexclusión

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.

Riesgos del juego

1. Tener una ganancia temprana grande (que conduce a la expectativa falsa de ganancias futuras).
2. Tener fácil acceso a su forma preferida de juego.
3. Mantener creencias equivocadas sobre las probabilidades de ganar.
4. Exposición temprana al juego.
5. No tomar medidas para controlar las ganancias y las pérdidas del juego.
6. Cambio reciente: una pérdida, un divorcio, pérdida de empleo, jubilación o muerte de un ser querido.
7. Sentimientos negativos, aburrimiento o soledad o comportamientos impulsivos

Herramientas

En Enracha nos preocupamos por tu bienestar, porque juegues de una manera responsable, por ello ponemos a tu disposición desde tu perfil de usuario y de una forma fácil varias herramientas que te ayudarán a mantener el control de tu juego.

 <p>01 Análiza tus patrones de comportamiento</p>	<p>Aquí tienes un breve test de autoevaluación que podría ayudarte a identificar o a prevenir hábitos negativos relacionados con tu actividad de juego, ya que no siempre las detectamos con la suficiente rapidez.</p>
 <p>02 Márcate tus propios límites</p>	<p>La regulación establece unos límites de depósito por defecto. Reduce los límites de dinero, y adáptalos a tus posibilidades.</p>
 <p>03 Date un respiro y desconecta</p>	<p>Si crees que necesitas dejar de jugar por un tiempo, utiliza la opción de autoexclusión y desactivaremos tu cuenta durante el periodo que tú nos indiques.</p>
 <p>04 Contacta asistencia profesional</p>	<p>Existen organismos reguladores que ofrecen servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego. Conoce Juego Seguro y Jugadores Anónimos.</p>
 <p>05 Programa tu sesión</p>	<p>Configura una sesión específica para los juegos de Tragaperras en donde se establecen los límites de tiempo y gasto que desees invertir en tu sesión de juego.</p>

Así mismo en Enracha contamos con diferentes proyectos, entre ellos "el mes del Juego Responsable". Porque creemos que el jugar con responsabilidad es imprescindible y debemos dedicarle un mes completo en exclusiva.

Durante ese mes difundimos a través de redes sociales, correos electrónicos, teléfono de atención al cliente... 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

mas información. A su vez nuestros moderadores estarán dando una continua serie de consejos e informacion en las salas para que ese mes tengais una masterclass sobre la importancia de jugar con responsabilidad.

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.

01 - Cuestionario de juego responsable

1. ¿Te encuentras a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que vas a jugar y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?
2. ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?
3. ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juegas para evadirte de algún problema?
6. Cuando juegas tu dinero, ¿vuelves otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Crees que tienes algún problema con el juego?
8. ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
9. ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
10. ¿Has acudido a alguien para que te ayude con problemas económicos producidos por el juego?

Siguiendo nuestro compromiso con el Juego Responsable, hemos creado esta lista de preguntas para que tú mismo/a puedas autoevaluarte.

Una vez respondidas, te recomendamos que si has tenido más de una respuesta positiva es muy posible que estés teniendo problemas con el juego. Por este motivo, te recomendamos que intentes tomarte un descanso temporal de unas semanas o un mes como prueba. Recuerda que podrás autoexcluirte seleccionando el periodo que consideres necesario, a través de tu panel de usuario, en el apartado de juego responsable, en la sección de Autoexclusión. Por otro lado, puedes contactar con asistencia profesional aquí:

Gambling Therapy:

www.gamblingtherapy.org

Jugadores Anónimos:

www.jugadoresanonimos.org.

Teléfono: 670 691 513

Correo Electrónico: oficina@jugadoresanonimos.org

O en nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#).

02- Establece tus límites de depósito

Los [límites de depósito](#) te permiten controlar las cantidades máximas que podrás depositar en tu cuenta de juego durante los periodos de un día, una semana y/o un mes. De esta manera podrás controlar tu presupuesto y disfrutar del juego sin gastar más de lo que decidas.

La regulación del juego online en España establece los límites que se asignan por defecto al verificar tu cuenta:

- 600 euros diarios (de 00:00 h a 23:59 h)
- 1.500 euros semanales (de 00:00 h a 23:59 h)
- 3.000 euros mensuales (de 00:00 h a 23:59 h)

Si deseas eliminarlos, incrementarlos o reducirlos podrás hacerlo en el apartado de juego responsable, en la sección Límite de depósito.

En el caso de disminución, los nuevos límites se aplicarán inmediatamente.

Si quieres eliminar o incrementar tus límites de depósito por encima de los establecidos por defecto, tendrás que superar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro establecidas por la Dirección General de Ordenación del Juego y deberemos evaluar tu trayectoria con nosotros para asegurarnos de que no has incurrido en comportamientos de riesgo en los últimos tres meses. Si superas las pruebas y confirmamos que tu actividad previa no presenta indicios de riesgo, podremos atender a tu solicitud.

Los nuevos límites serán efectivos dentro de los tres días siguientes a que aceptemos tu solicitud de aumento de límites y, desde ese momento y hasta que transcurran al menos tres meses, no podrás volver a solicitar un nuevo aumento por lo que, por favor, piénsalo bien.

Si tu solicitud de incremento de límites fuera denegada, no podrás solicitar un nuevo aumento hasta pasados tres meses desde la fecha de la evaluación.

La modificación de cualquiera de los tres límites (diario, semanal y mensual) se considera una modificación de límites por lo que, aunque sólo pidas el incremento de uno de ellos, se aplicará el plazo de tres meses para futuros incrementos. Así, si deseas incrementar más de un límite, te recomendamos que los solicites todos en la misma sesión.

Por último, debes tener en cuenta que, si desde la fecha de tu registro te has autoexcluido en tres ocasiones o más o has estado registrado en el RGIAJ, no podrás volver a incrementar tus límites.

03- Date un respiro y desconecta

Si lo crees necesario, puedes tomarte un descanso temporal y **autoexcluirte** desde tu cuenta de usuario a través del panel de Juego Responsable. Una vez te hayas autoexcluido no podrás acceder a los juegos ni realizar depósitos de dinero hasta cumplir con el periodo que hayas establecido con nosotros, con una vigencia que podrás establecer entre 1 día y 6 meses. Una vez superado el plazo establecido, solamente se te permitirá el acceso de nuevo contactando con Atención al Cliente y habiendo pasado la correspondiente evaluación de juego responsable de forma satisfactoria.

Durante el periodo de autoexclusión no podrás ser beneficiario de ninguna promoción o sorteo.



La **autoprohibición** es la facultad de solicitar que te sea prohibida la participación en actividades de juego y se articula mediante la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ). Una vez estés inscrito en el RGIAJ no se te permitirá jugar en ningún sitio web de juego en España.

Si padeces o crees padecer problemas de adicción a los juegos de azar, puedes inscribirte en el RGIAJ. Dispones de toda la información y podrás solicitar tu inscripción en el sitio web de la [Dirección General de Ordenación del Juego](#).

¿Cómo puedo inscribirme?

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 "DNle autoprohibidos". Por el momento, esta app únicamente está disponible para dispositivos Android y para utilizarla, además de poseer un DNle 3.0, tu 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.

04- Contacta con asistencia profesional

Recuerda que puedes contactar con entidades y asociaciones especializadas en patología del juego. Desde el grupo Rank te aconsejamos la web que la DGOJ pone a tu disposición: [Juego Seguro](#), Jugadores Anónimos y la organización Gambling Therapy con la que actualmente colaboramos y nos

asesoran para darte el mejor apoyo. Estas páginas la cual proporciona información, consejo y ayuda sobre el juego responsable.



Gambling Therapy ofrece ayuda en línea a cualquier persona que sufre de adicción al juego y a aquellos que muestran un comportamiento de juego problemático. Disponen de aplicación para descargar en dispositivos iOS y Android así como de formulario de contacto para comunicarte con ellos.

- Chat en vivo
- En línea: www.gamblingtherapy.org



Jugadores Anónimos ofrece apoyo confidencial telefónico y presencial a cualquier persona que se vea afectada por problemas con el juego.

- En línea: www.jugadoresanonimos.org
- Teléfono 24H: 670 691 513
- Mail: oficina@jugadoresanonimos.org
- Presencial

Estructuras del sistema Nacional de Salud



Por otro lado, [aquí puedes consultar](#) algunas de las instituciones a las que puedes dirigirte cuando creas que tienes un problema con los juegos de azar.

05- Programa tus límites de sesión

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

Además, deberás establecer la frecuencia del aviso donde se te irá informando del tiempo y el importe invertidos, con un máximo de 15 minutos entre aviso y aviso.

Asimismo, desde este apartado podrás restringirte el inicio a una sesión futura. De esta manera podrás limitarte el juego a una única sesión y programar cuanto tiempo deseas estar sin jugar de nuevo.

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

Sí, se puede cerrar y dejar de jugar en cualquier momento. Si deseas volver a configurar la sesión debes de 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.

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.

La participación de menores de edad en Enracha está totalmente prohibida, siendo este un asunto de máxima importancia para nosotros. Es por ello que en cada registro de un nuevo jugador utilizamos los mecanismos de verificación de jugadores que establece la legislación vigente, aprobados por la Dirección General de Ordenación del Juego.

06- Protección de menores de edad

Los menores de edad tienen estrictamente prohibido el acceso a las actividades de juego.

Disponemos de estrictos controles de verificación para comprobar la mayoría de edad de nuestros usuarios, solicitaremos cuanta documentación entendamos necesaria para confirmar la mayoría de edad de todos nuestros usuarios y procederemos a suspender cualquier cuenta de juego que genere dudas a este respecto hasta que la edad del usuario haya sido verificada.

Si detectamos que un menor está haciendo uso de una cuenta de juego abierta a nombre de un tercero, se procederá de forma inmediata al bloqueo y cancelación de dicha cuenta, así como a su

comunicación a la Dirección General de Ordenación del Juego a través de los cauces establecidos a estos efectos.

Si compartes tus dispositivos informáticos con algún menor de 18 años, te recomendamos poner atención a las siguientes recomendaciones:

- Nunca compartas tu contraseña con nadie.
- Evita compartir métodos de pago.
- No dejes almacenada tus datos de acceso de forma automática en los dispositivos que utilices para acceder a nuestra web.
- Cuando finalices una sesión de juego, asegúrate de que realmente has cerrado el acceso correctamente.

Más allá de nuestros mecanismos de control para la protección del menor, te aconsejamos que utilices algunas de las herramientas que existen para que prevengas el acceso de niños y adolescentes a sitios web de juego mediante la activación de filtros de contenido y programas de control parental, tales como:

- Qustodio
- Screentimelabs
- Kids Place (sólo para Android)

Con ello podrás limitar el acceso a los sitios de internet que visitan tus hijos y remitirles a páginas con contenidos aptos para menores.

Consejos para un juego responsable

Desde nuestro portal de juego queremos asegurarnos de que tu experiencia sea la esperada: una actividad divertida, atractiva y entretenida. Infórmate sobre cómo aplicamos los principios de juego responsable a los diferentes aspectos de nuestra actividad y sigue nuestros consejos para disfrutar de una experiencia de juego auténtica y responsable.



Si tienes cualquier duda adicional puedes informarte llamando al teléfono gratuito [930 47 75 63](tel:930477563) o contactando por el chat de ayuda (en la parte inferior derecha de la pantalla), o por email (ayuda@enracha.es) con nuestro departamento de atención al cliente.

Nuestro equipo estará siempre dispuesto a ayudarte y darte toda la información que necesites sobre: los riesgos que puede generar la actividad de juego, la posibilidad que tienes de poder autoevaluarte, de autoexcluirte, de inscribirte en el registro de autoprobibidos, Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario puede acudir en función de su domicilio, en caso de considerarlo oportuno.

A su vez queremos poner a tu disposición una fuente de apoyo externa: [Jugadores Anónimos](#), quienes son una organización compuesta por hombres y mujeres que comparten sus experiencias, fortaleza y esperanza de poder solucionar su problema común y ayudar a otros a recuperarse de un problema con el juego.

Presta apoyo a toda persona que lo necesite a través de un programa de recuperación siguiendo unos pasos de unidad.

Servicio 24 horas a través de:

- www.jugadoresanonimos.org
- [670 691 513](tel:670691513)
- oficina@jugadoresanonimos.org

No olvides que, si jugar se vuelve un problema, lo mejor que puedes hacer es dejarlo de inmediato y [buscar ayuda](#).

Comportamientos de riesgo

Algunos de los comportamientos de riesgo pueden venir precedidos por diversos factores, como familiares jugadores, participación precoz en juegos de azar y apuestas, placer por el juego, frecuentar círculos de jugadores, escaso control de impulsos, búsqueda de recompensas inmediatas, ganancias en los primeros acercamientos a los juegos de azar, actividad laboral relacionada con la industria del juego, etc.

Por ello, los signos y síntomas asociados a estos comportamientos de riesgo son la preocupación por el juego, necesidad de jugar con cantidades crecientes, fracaso repetido al intentar dejar el juego, inquietud o irritabilidad al interrumpir o detener el juego, escape de problemas emocionales, posterior a una pérdida de dinero en el juego, volver a jugar para recuperarlo, engaños y mentiras para ocultar lo relacionado con el juego.

El patrón de la conducta adictiva y las fases en que se desarrolla la adicción al juego son las de unas primeras ganancias obtenidas, intentos por recuperar lo perdido, desesperación, inicio de la adicción, caracterizada por la incapacidad de controlar la conducta adictiva, abandono, indefensión y soledad;

pérdida de la fantasía del éxito, comorbilidad psiquiátrica, depresión, ideación o intentos suicidas y ansiedad.

Acciones en comportamientos de riesgo

Las distintas acciones que se llevan a cabo con todos los usuarios, y prestando especial atención y seguimiento a los usuarios en riesgo, son las siguientes:

- Identificar el problema
- Mostramos empatía y comprensión
- Proporcionar las herramientas de juego responsable al usuario: establecimiento de límites, autoexclusión, inscripción en el RGIAJ, limitaciones de tiempo de juego, cierre de cuenta
- Mantenemos siempre actualizado el sitio web con toda la información en materia de juego responsable
- Atendiendo siempre de forma positiva al usuario y resolviendo todas sus cuestiones proporcionándole la mejor solución
- Informar al usuario de las fuentes de ayuda de las que dispone
- Mantenemos un registro de las acciones llevadas a cabo con cada uno de los clientes

Servicio contra la suplantación de identidad

Servicio
Phishing Alert



que nadie juegue con tus datos

Con el objetivo de tomar medidas contra la suplantación de identidad y la lucha contra el fraude en las actividades de juego de ámbito estatal, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) ofrece a los ciudadanos el servicio de inscripción voluntaria PhishingAlert, que permite detectar si se hace un intento de registro con tus datos personales en cualquiera de los operadores de juego de ámbito estatal inscritos en este servicio y que a su vez te informa de tal circunstancia.

En Enracha nos hemos querido sumar a esta iniciativa de la DGOJ y colaborar con ellos para que el juego sea siempre seguro y responsable.

¿Cómo te puedes inscribir?

Podrás solicitar el alta en el servicio siempre que seas mayor de edad, residente en España con DNI o NIE.

Lo podrás solicitar de forma presencial u online tal y como viene en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/servicio-phishing-alert>