



- I. General
- II. Ganacias y determinación de las ganancias
- III. Pagos y límites de ganancia
- IV. Apertura de una cuenta/Depósito
- V. Retiros de la cuenta
- VI. Realizar apuestas en [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co)
- VII. Informaciones de cuenta
- VIII. Información sobre las apuestas
- IX. Reglas generales de las apuestas
- X. Mercados de apuestas
- XI. Deportes
- XII. Quejas y Reclamos
- XIII. Términos y Condiciones de los Bonos
- XIV. Casino y Casino en Vivo

## I. General

1. Rivalo Apuestas Deportivas es operado por Teclino SAS, una compañía fundada bajo las leyes de Colombia Nit. 901.037.669-5, y cuya oficina principal se encuentra ubicada en Calle 69A # 9-47, Bogotá Colombia, correo electrónico: [soporte@rivalo.co](mailto:soporte@rivalo.co). Teclino S.A.S es una empresa autorizada por Coljuegos para operar en Colombia los Juegos de Suerte y Azar Novedosos, en la modalidad de Juegos Operados por Internet, según la licencia otorgada a través del Contrato de Concesión N° 1997 suscrito el día 25 de septiembre del 2023 y con vencimiento el 26 de septiembre del 2026. Contrato asignado al dominio del sitio web [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co), luego de haber cumplido con todos los requisitos, condiciones y demás garantías exigidas según la jurisdicción colombiana. Para fines de estos Términos y Condiciones generales, Teclino SAS se denomina "Rivalo".
2. Rivalo opera el dominio [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co). El operador debe redireccionar hacia el sitio Web específico, con nombre de dominio bajo «.co», todas las conexiones que se realicen desde territorio colombiano a sitios Web bajo cualquier otro dominio distinto al «.co».

3. Todas las apuestas, hechas a través de la página web, son organizadas, tratadas, recibidas, colocadas y procesadas exclusivamente en Colombia. Rivalo paga los derechos de explotación, los gastos de administración y los impuestos aplicables en Colombia.
4. Rivalo y el cliente de apuesta son las únicas partes involucradas en cada contrato de apuesta.
5. Para hacer una apuesta en Rivalo, el cliente debe aceptar y declararse de acuerdo con estos Términos y Condiciones generales.
6. Rivalo se reserva el derecho de efectuar cambios a estos Términos y Condiciones generales en cualquier momento. Es responsabilidad del cliente mantenerse al día con las actualizaciones de las disposiciones válidas.
7. Términos y Condiciones adicionales pueden aplicarse en promociones u ofertas especiales. Los usuarios pueden solicitar la exclusión absoluta de todas las ofertas promocionales ofrecidas, contactando al Servicio al Cliente de Rivalo.
8. En algunos casos es posible que el acceso a la página web para algunos o todos los habitantes de ciertos países o regiones o individuos residiendo en dichos países o regiones esté prohibido. No es la intención de Rivalo que la página sea usada por individuos para efectos de apuestas o cualquier otro propósito en aquellos países o regiones en los cuales dicha actividad es considerada ilegal. Esta página no debe ser considerada como una oferta, aviso publicitario o invitación por parte de Rivalo para hacer uso o suscribirse a apuestas u otros servicios en aquellas jurisdicciones en las cuales dichas actividades son consideradas en contra de la ley.
9. Es responsabilidad del cliente informarse acerca de las leyes pertinentes al país o región en el que reside.
10. El cliente debe asegurarse que al usar la página web como cliente individual y/o al apostar en la página web se comporta de acuerdo con las leyes de la jurisdicción de su residencia. En caso de que un cliente infrinja las leyes locales, Rivalo no podrá ser considerado responsable de ninguna forma.
11. Las apuestas por parte de corredores/intermediarios de apuestas y empleados de Teclino SAS no son aceptadas. Tampoco están permitidas las apuestas sobre eventos deportivos en los cuales el cliente participa (por ejemplo, como deportista, como propietario, entrenador o funcionario de un club envuelto en el evento deportivo, árbitro, etc.).
12. Rivalo se reserva el derecho de anular las apuestas mencionadas en el punto 10, incluso después de que el evento sobre el que se ha apostado haya tenido lugar.
13. Rivalo se reserva el derecho, sin dar explicaciones al respecto, de:
  1. Rechazar solicitudes de apertura de cuentas;
  2. Rechazar la aceptación de apuestas individuales;

3. Limitar el importe apostado de apuestas individuales;
  4. Limitar el importe individual a ser apostado por un cliente.
14. Rivalo se reserva el derecho de cancelar una cuenta existente sin dar explicaciones al respecto. En este caso se le envía al cliente un mensaje sobre el saldo restante de su cuenta y se le transferirá al jugador el valor de su saldo que corresponde a los créditos de participación, es decir, el saldo inicial (sin premios) sin perjuicio de los mecanismos de autoexclusión establecidos por Rivalo. Dicho saldo será transferido a través del medio de pago elegido por el jugador. En caso de fraude o intento de fraude, en particular al hacer una apuesta, la exclusión del cliente se hace efectiva de forma inmediata.
15. Rivalo no acepta ninguna responsabilidad por errores en la transmisión de datos y resultados de apuestas. Rivalo hace uso del servicio de terceros para la ejecución de sus propios servicios, y ha sido a su vez exonerado por estos terceros de cualquier responsabilidad. Como resultado, no existe, bajo ninguna circunstancia, ningún derecho a indemnización o compensación por causa de una transmisión de datos en línea deficiente, retardada, manipulada o abusiva; o por motivo de cualquier otro tipo de errores en la transmisión de datos y resultados.
16. No le es permitido al cliente de apuestas, ceder ni otorgar como prenda de garantía – con o sin pago – cualquier reclamo o demanda que tenga en contra de Rivalo.
17. Rivalo no se hace responsable de ninguna forma o en ningún caso por el uso indebido de una cuenta en la que el correo electrónico, número de identificación y contraseña hayan sido ingresados por personas no autorizadas. El cliente de apuestas es responsable de mantener los datos de ingreso y contraseña secretos. Todos los movimientos de la cuenta, depósitos y retiros, son registrados en la cuenta del cliente de apuestas tras el ingreso adecuado de los datos de ingreso y su contraseña.
18. Por razones de seguridad una contraseña debe estar compuesta como mínimo por 8 caracteres. Las mayúsculas y minúsculas, los números y símbolos (excepto las diéresis o caracteres especiales) son permitidos. No debe contener ninguna información que se asemeje a otros datos proveídos con anterioridad, tales como el nombre o ciudad.
19. Rivalo recomienda a sus clientes imprimir estos Términos y Condiciones generales, así como todos los datos de transacciones futuras, para evitar malentendidos y disputas más adelante.
20. Rivalo utiliza Google Analytics, un servicio de análisis de web de Google Inc. ("Google"). Google Analytics usa las denominadas «cookies», es decir, archivos de texto que se almacenan en el ordenador del cliente y que permiten analizar el uso de la página web por parte del cliente. Las informaciones recopiladas mediante las cookies sobre el uso de esta página web (incluida la dirección IP) se transmiten a un servidor de Google en los Estados Unidos y se almacenan allí. Google usará estas informaciones para valorar el uso de la página web, elaborar informes para Rivalo

sobre las actividades en la página web y prestar otros servicios relacionados con el uso de la página web y de Internet. Google también transmitirá estas informaciones a terceros siempre que esto esté prescrito por la ley o que dichas terceras partes procesen los datos por encargo de Google. Google no incluirá en ningún caso su dirección IP con otros datos guardados por Google. El cliente puede impedir la instalación de las cookies mediante la correspondiente configuración de su navegador. No obstante, advertimos que, en ese caso, no podrá utilizar en toda su extensión todas las funciones de la presente página web. Al usar la presente página web el cliente se declara de acuerdo con el procesamiento de los datos por parte de Google del modo y manera anteriormente descritos y a los efectos anteriormente citados.

21. Rivalo se reserva el derecho de utilizar servicios adicionales para la valoración del uso de esta página web.
22. Si una apuesta se declara nula (por ejemplo, un partido suspendido), dicha apuesta será evaluada como “ganada” con una cuota de 1,0. Para apuestas individuales, esto significa que el cliente recibe un importe que corresponde al importe apostado. Para las apuestas combinadas, esto significa que las cuotas totales son ajustadas como corresponde y la apuesta combinada todavía puede ser ganada, siempre y cuando todas las demás apuestas contenidas en la combinada también ganen. Otras apuestas, en apuestas individuales, por ejemplo, no son reembolsadas.
23. En caso de que, durante el lapso de aceptación de las apuestas, se dé a conocer alguna información que pueda determinar el resultado final de la apuesta, Rivalo tiene todo el derecho de fijar un nuevo plazo para la aceptación de las apuestas o declarar la apuesta nula.
24. Rivalo no se hace responsable por errores de introducción, transmisión y/o evaluación. En particular, Rivalo se reserva el derecho de corregir - incluso tras el evento - errores obvios al introducir las cuotas de apuesta y/o al evaluar los resultados (p.e. errores ortográficos, partidos incorrectos, confusiones obvias de las cuotas, especificación incorrecta de hándicaps o del número de goles para el sistema de apuestas Por encima/Por debajo de) o de declarar las apuestas afectadas como nulas. Rivalo tampoco provee ninguna garantía sobre la veracidad, exactitud o completitud de los servicios de información disponibles o de su actualización, por ejemplo, en el listado de cuotas o marcadores en vivo. Solo aquellas apuestas confirmadas y registradas por Rivalo son consideradas válidas.
25. Rivalo tiene la capacidad de corregir posteriormente las ganancias que hayan sido previamente calculadas o asentadas de forma incorrecta. La apuesta será entonces calculada con la cuota corregida y, en caso de ser una ganancia, será pagada teniendo en cuenta la cuota corregida. Las ganancias abonadas erróneamente deben ser reembolsadas.
26. Rivalo tiene el derecho de prescindir de cualquiera de los derechos individuales contenidos dentro de estos Términos y Condiciones generales del negocio. El cliente no tiene ningún derecho automático sobre los derechos de los que se pueda

prescindir en un futuro.

27. En caso de que alguna de las regulaciones individuales citadas anteriormente o a continuación sean inválidas, el contrato de apuestas continúa en vigor. El contenido del contrato de apuestas que sustituirá aquellas provisiones individuales que se prueben como inválidas, es regulado por las normas legalmente permitidas y que sean más similares a la provisión considerada como inválida. Para efectos de lo anterior, rigen las leyes de la República de Colombia.
28. Dentro de estos Términos y Condiciones, cuando sea aplicable, toda referencia hecha en forma plural incluye implícitamente la referencia al singular y viceversa, y todas las referencias hechas al género masculino incluyen al género femenino y viceversa. Las simplificaciones en términos de plural/singular, femenino/masculino contenidas dentro de las normas de estos Términos y Condiciones fueron hechas única y exclusivamente por motivos de simplificación lingüística. Las provisiones aquí contenidas cubren ambos géneros tanto como para personas naturales como jurídicas. Los títulos contenidos dentro de las disposiciones de estos Términos y Condiciones fueron usados para efectos de referencia únicamente, por lo cual no deben afectar el significado, la interpretación o validez de ninguna de las partes incluidas dentro de estos Términos y Condiciones generales.
29. Mediante la aceptación de estos términos y condiciones, usted acepta que nos comuniquemos vía email y/o SMS, a cualquier hora del día (incluyendo fines de semana y festivos), para brindarle información sobre nuestros juegos y eventos, así como mantenerlo al día de cualquier novedad.

## **II. Ganacias y determinación de las ganancias**

1. En las apuestas con cuotas fijas, se calcula la ganancia multiplicando la cuota por el importe apostado.
2. Todas las apuestas son decididas siempre y cuando el resultado sea cierto y haya sido evaluado. Rivalo sólo reconoce los resultados que tienen lugar durante el evento. Todos los cambios que suceden después de este momento ya no tienen influencia sobre la evaluación del evento de apuesta. Las apuestas que ya han sido decididas en el momento de la suspensión del evento (apuestas en vivo, apuestas de medio tiempo, apuestas de intervalos del partido, apuestas Por encima/Por debajo de, primer gol, etc.) son evaluadas independientemente del momento de la suspensión o de la reanudación del partido. Cuando el evento de apuesta se suspende tras finalizar el tiempo reglamentario de juego (por ejemplo, durante la prórroga/tanda de penaltis), el resultado final luego del tiempo reglamentario de juego es el que cuenta.
3. En caso de que un evento deportivo que haya sido pospuesto, abandonado o cancelado sea retomado o continuado antes de las siguientes 48 horas, basado en

la hora y lugar originales del comienzo del juego, entonces la apuesta es válida para el evento deportivo que ha sido retomado o continuado. La apuesta también permanecerá válida en caso de que el evento deportivo sea retomado/continuado o tenga lugar en una locación neutral. En caso de que el partido no sea retomado o continuado, entonces la apuesta se declara como nula. Esto no aplica para aquellos mercados de apuestas en los que ya se ha decidido cuándo sería interrumpido el evento (por ejemplo, el 1er gol, el siguiente gol, apuestas de medio tiempo, apuestas Por encima/Por debajo de, entre otras).

4. Partidos de liga o que hacen parte de un torneo, tales como partidos de Copa, que han sido terminados por el árbitro antes del tiempo reglamentario de juego, son evaluados usando el resultado final siempre y cuando el árbitro declare el partido como válido, que éste sea incluido en la tabla oficial y que además no sea re-jugado o continuado posteriormente.
5. Para todas las apuestas deportivas en las que se haya apostado por un jugador de la alineación titular inicial que finalmente, por alguna razón, no haga parte de la misma, aplica una pérdida si el resultado por el que fue listado el jugador inicial ocurre. Sin embargo, en caso de que el evento de apuesta en su totalidad no se lleve a cabo, entonces la apuesta es declarada como nula.
6. Con los tipos de apuestas de "goleador", el jugador por el que se ha hecho la apuesta debe comenzar el juego o entrar durante el juego. Las apuestas en jugadores que no participan en el juego serán anuladas.
7. Carrera muerta: cuando dos o más participantes son declarados como ganadores de un evento, las cuotas se dividen de forma correspondiente.
8. Para ciertos boletos de apuesta, Rivalo ofrece, bajo ciertas circunstancias, la opción de recompra conocida como, "cash out" o "venta de apuesta". Esta oferta se hace de manera voluntaria por parte de Rivalo, esto implica, que el cliente no recibe automáticamente el derecho a la oferta de recompra del boleto de apuesta.
9. Cualquier intento de entrar en acuerdos secretos como parte de la actividad de apuestas o el intento, directo o indirecto, de participar en dichos acuerdos, está estrictamente prohibido. De igual forma, el uso de cualquier herramienta, tales como (pero no limitada a), guiones (scripts), bots o spiders está estrictamente prohibido.
10. Todas las transacciones serán inspeccionadas por posible lavado de dinero. Existe la obligación legal de reportar, ante las autoridades competentes, cualquier anomalía, fraude o intento de fraude, así como cualquier operación ilegal o actividad sospechosa por parte de los usuarios de Rivalo. La cuenta y el saldo en la cuenta de apuestas en cuestión, será congelada hasta que la autoridad competente dé una notificación al respecto. Eventualmente, y teniendo en cuenta las disposiciones legales, la cuenta de apuestas puede ser cerrada y el saldo total confiscado.
11. Las tarjetas amarillas cuentan como una tarjeta y las rojas como dos tarjetas. Cuando un jugador recibe una segunda tarjeta amarilla, por consecuencia la tarjeta

roja, esto cuenta como dos tarjetas. Entonces la máxima cantidad de tarjetas que se le cuentan a un jugador son tres: Una por la primera tarjeta amarilla y dos por la segunda amarilla/roja o por la roja directa. Tarjetas para jugadores o el cuerpo técnico en la banca no cuentan.

12. Un tiro de esquina es válido y cuenta para una apuesta una vez es cobrado.

### **III. Pagos y límites de ganancias:**

1. En las apuestas deportivas existe un límite general de pago semanal de ganancias por COP 350.000.000 por cliente.
2. Un límite de ganancias de COP 350.000.000 por boleto de apuesta es aplicado.
3. En caso de que exista una sospecha de manipulación de la apuesta o un arreglo en el resultado de una carrera, Rivalo se reserva el derecho de bloquear el pago para dicha carrera o evento deportivo, hasta que un tribunal de carrera o una corte haya establecido que no existió ningún arreglo o manipulación de la apuesta o la carrera. Sin clarificación judicial, solo se es devuelta la cantidad o importe apostado en este evento.
4. En dichos casos el pago de una ganancia puede ser aplazado hasta 72 horas.

### **IV. Apertura de una cuenta/depósito:**

1. Al abrir una cuenta de apuesta/ depositar, el cliente de apuesta declara que:

- a) ha cumplido 18 años;
- b) no es una persona limitada con respecto a su capacidad de negocios;
- c) no emplea fondos provenientes de alguna actividad ilícita;
- d) abre la cuenta para su uso personal y no persigue ningún propósito comercial;
- e) es el verdadero titular de la cuenta y no está actuando en nombre de o para el beneficio de otra persona;
- f) ha sido puesto en conocimiento de los actuales Términos y Condiciones de negocio de Rivalo y los acepta expresamente;
- g) tiene una cuenta bancaria en su nombre propio y
- h) reconoce que no es adicto al juego y/o no ha sido diagnosticado con ludopatía.

2. Al registrarse, el cliente está obligado por ley a proveer sus datos personales de forma correcta. Al someter el registro de una nueva cuenta el cliente declara de manera implícita el haber verificado su información personal. Aquellas cuentas con número de identificación errado, se podrán ajustar siempre y cuando el número de identificación no esté asociado a

otra cuenta y que no se presente ninguna infracción de los términos y condiciones. De todos modos Rivalo se reserva el derecho de cancelar ganancias y cerrar la cuenta si la misma fue registrada con un documento inválido y/o datos incorrectos.

3. El usuario entiende la obligatoriedad de otorgar la información correcta, incluyendo su dirección de domicilio en Colombia y correo electrónico. El cliente declara su voluntad de actualizar esta información de forma oportuna, y al menos una vez al año; en caso de que existan cambios éstos deben ser registrados una vez ocurran por parte del cliente.

4. En caso de que una cuenta sea abierta y administrada infringiendo las provisiones dispuestas en el punto IV.1, Rivalo tiene el derecho de cancelar la cuenta de usuario y transferirá el saldo equivalente al valor por concepto de créditos de participación que existieren en la cuenta de juego, para lo cual utilizará los medios de pago que haya seleccionado el jugador entre los ofrecidos por Rivalo.

5. Rivalo administra todas las cuentas bajo la más estricta confidencialidad. La obligatoriedad de revelar cualquier tipo de información solo puede hacerse efectiva por las autoridades competentes de Colombia.

6. El cliente debe enviar cualquier pregunta o inquietud concerniente a las cuentas de apuestas usando el formulario de contacto que se encuentra disponible en la página web de Rivalo.

7. Actualmente, la divisa oficial es el Peso Colombiano (COP).

8. No es posible transferir o vender cuentas de apuestas entre un jugador y otro. Tampoco es posible transferir fondos de una cuenta de apuestas a otra.

9. Cada cliente está permitido tener y usar únicamente una (1) sola cuenta de apuestas. Está terminantemente prohibido abrir cuentas en nombre de terceros, con o sin su consentimiento, así como también está prohibido el acceso y uso de dichas cuentas. En conformidad con la ley vigente, el titular de la cuenta debe ser en todo momento la única persona habilitada para acceder y utilizar la cuenta de apuestas de Rivalo. En aquellos casos en los que se infrinja esta condición, todas las cuentas vinculadas serán permanentemente bloqueadas y cualquier tipo de bonificación o apuestas serán canceladas.

10. Apuestas Ambiguas: Rivalo se reserva el derecho de rechazar la aceptación de tales apuestas y declararlas nulas.

11. Apuestas organizadas: Los clientes tienen que colocar sus apuestas como personas individuales. En caso de que uno o varios clientes traten de colocar la misma apuesta varias veces, Rivalo se reserva el derecho de cancelar las apuestas correspondientes. Esta norma puede ser aplicada igualmente a apuestas ya evaluadas cuando Rivalo da por sentado que varios clientes forman una comunidad de apuestas o que las apuestas correspondientes han sido colocadas varias veces dentro de un plazo de tiempo muy corto por uno o varios



clientes, o que las apuestas han sido elaboradas conjuntamente. En este caso Rivalo se reserva el derecho de retener los saldos de la cuenta.

12. Es responsabilidad del cliente de apuesta reportar inmediatamente cualquier suma que haya sido abonada erróneamente en su cuenta. Todas las ganancias que hayan surgido de un error son anuladas, independientemente de las circunstancias bajo las cuales se han llevado a cabo.

13. Una apuesta no es considerada como confirmada hasta que ésta sea mostrada en la cuenta de apuestas del usuario bajo "Mis apuestas".

14. Rivalo se reserva el derecho de concederle a un cliente un Bono cuando se cumplen ciertos criterios. Aplica también para aquellos criterios que son válidos al momento de hacer una apuesta, en cuyo caso el cliente es notificado a través de la web o su correo electrónico. El bono otorgado es acreditado inmediatamente en la cuenta de apuestas del cliente.

15. El cliente puede desactivar y activar por sí solo su cuenta de apuestas temporal o permanentemente. Los ajustes correspondientes pueden ser realizados en el área "cuenta - restricciones de la cuenta". La reapertura de una cuenta de apuesta que fue desactivada por razones de prevención de ludopatía la puede activar a través de la cuenta por la opción "área cuenta - restricciones de la cuenta" o a través de servicio al cliente y se activará 72 horas después de la solicitud.

16. El cliente puede fijar por sí solo los límites para los depósitos. Los ajustes correspondientes pueden ser realizados en el área "cuenta - Restricciones de la cuenta - límites de depósito". En el caso que el cliente disminuya sus límites actuales el cambio se realizará automáticamente y en el caso en el que el usuario haga un aumento en sus límites de depósito, este se hará efectivo después de las 72 horas tras una segunda confirmación.

17. **La cuenta de apuesta en línea.** Para poder solicitar el acceso a una cuenta de apuestas, el cliente de apuesta debe abrir una cuenta de apuesta en la página web de Rivalo [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co).

a) Es responsabilidad del cliente de apuesta mantener secretos su nombre de usuario y su contraseña. Rivalo no se hace responsable por apuestas que hayan sido colocadas por terceros que tengan conocimiento de esta información.

b) Los depósitos, y retiros de la cuenta de apuestas pueden ser transferidos a través de los diferentes sistemas de pago que hayan sido habilitados por Rivalo (como tarjetas de crédito,

billeteras electrónicas, transferencias bancarias, entre otros). Para retiros, por reglamentación vigente, Rivalo tiene un plazo de 72 horas para aceptar y ordenar su pago, una vez el departamento de Pagos lleve a cabo el debido proceso de análisis y verificación exigido por la reglamentación. No obstante cada operador de pagos y entidad financiera tiene un marco de tiempo independiente para aprobar y hacer efectivas las transacciones que se realizan a través de sus medios. Este posible tiempo adicional debe tenerse en cuenta, así como también deben tenerse en cuenta los días NO hábiles, especialmente para las transferencias bancarias. Rivalo se reserva el derecho de subcontratar a empresas prestadoras de servicios especializadas para llevar a cabo los trámites de procesamiento de pagos.

c) Todos los pagos se efectúan a través de conexiones seguras para prevenir, tanto como sea posible, el acceso no autorizado de terceros.

d) Rivalo se reserva el derecho de fijar cantidades mínimas y máximas para depósitos y/o retiros efectuados a través de ciertos métodos de pago. Cualquier restricción o límite puede ser visto en la página web de Rivalo y son explícitamente indicados durante el proceso de pago.

e) Rivalo se reserva el derecho de añadir otras posibilidades de pago o de limitar y/o ajustar las ya existentes.

f) En caso de que el cliente se decida por el pago electrónico, renuncia a cualquier derecho de reversar u otro similar, cuando el pago haya sido efectuado correctamente. Adicionalmente, todas las provisiones y leyes para el procesamiento de pagos electrónicos reconocidas nacional e internacionalmente aplican en este caso.

g) Rivalo no es una institución financiera; no se pagan intereses sobre el saldo total en las cuentas de apuestas, independientemente de la cantidad.

h) Rivalo está obligado por ley a comprobar la identidad de sus clientes. Rivalo se reserva el derecho de realizar, bajo su propia discreción, intensos controles de identidad.

## **V. Retiros de la cuenta**

a) Cualquier solicitud de retiro o reintegro es revisada y transferida manualmente. Las transacciones no se hacen de forma automática.

b) En cumplimiento con las regulaciones contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo es necesario que el valor total de cada depósito sea usado por lo menos UNA VEZ en apuestas deportivas y casino. Es posible solicitar el retiro de todas las ganancias derivadas de las apuestas. No obstante, en caso de aceptar algún tipo de Bono, los requisitos de apuesta del bono correspondientes deben ser cumplidos antes de poder solicitar un retiro. La aceptación de un bono puede conllevar a que el depósito que generó este, también quede condicionado a los mismos requisitos de apuesta del bono.

c) A condición de que se hayan confirmado todos los depósitos, el cliente tiene el derecho de recibir el pago del saldo total de cualquier ganancia o, de ser apropiado, parte de ésta. El cliente de apuesta notificará a Rivalo su solicitud de retiro por medio del formulario correspondiente a través de la página web de Rivalo. La cantidad de retiro mínima mediante transferencia bancaria es de COP 50.000 y la máxima es de COP 100.000.000.

d) El pago es transferido únicamente a una cuenta bancaria o billetera electrónica cuyo titular sea el mismo titular de la cuenta de apuestas que está solicitando el retiro, utilizando el proveedor de pagos seleccionado dentro de aquellos habilitados por Rivalo. En caso de dudas, Rivalo se reserva el derecho de efectuar el pago sólo tras la presentación de un documento de identidad válido y/o certificación bancaria. Rivalo se reserva el derecho de modificar, ampliar y/o eliminar medios de pago diferentes a los acá establecidos para efectos de retiros y pagos. En caso de solicitud de un retiro, cuando el depósito de los créditos que originaron la ganancia hayan sido realizados mediante tarjeta de crédito, Rivalo se reserva el derecho de retener el pago hasta la verificación de la titularidad de la tarjeta de crédito usada para el depósito. En cumplimiento con las regulaciones vigentes y procedimientos de control al lavado de activos, ninguna persona puede recibir dinero o efectuar apuestas en nombre de terceros, por lo tanto, es importante tener en cuenta que el titular de la tarjeta de crédito debe ser el mismo titular de la cuenta de apuestas de Rivalo.

e) Cualquier reclamo referente a un pago debe hacerse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud.

f) El usuario sólo puede solicitar un (1) un retiro cada 24 horas.

g) Rivalo se reserva el derecho, sin dar explicaciones al respecto, de rechazar una solicitud de pago a través de cierto método de pago y puede exigir que el pago sea hecho a través de otro medio autorizado por la empresa o mediante una transferencia a la cuenta bancaria del cliente.

h) En caso de que el usuario retire, por conceptos de ganancias, un valor superior a 48 UVT's Rivalo está obligado a practicarle una retención en la fuente del 20%.

i) Para retirar las ganancias resultantes con dinero de bonificación, el cliente debe tener al menos un depósito realizado en su cuenta de Rivalo.

## **VI. Realizar apuestas en [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co)**

1. El cliente reconoce la validez y aplicabilidad de las presentes provisiones para toda la actividad de apuestas en línea en su versión más vigente con cada apuesta que realice. En caso de discrepancias entre la versión en inglés y la versión en español prevalecerá la versión en español.
2. En principio, una Apuesta / Boleto de Apuesta solo es aceptado si la cuenta de apuestas del cliente tiene fondos suficientes para realizar cualquier actividad de

apuestas.

3. En caso de que una Apuesta / Boleto de Apuesta sea aceptado, por algún tipo de error técnico, por ejemplo, a pesar de la existencia de fondos insuficientes en la cuenta, dicha Apuesta / Boleto de Apuesta se declarará como nulo. Rivalo no se hace responsable por ningún daño o perjuicio ocasionado en estos casos.
4. Las apuestas únicamente se hacen en línea a través de la página web de Rivalo - [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co) o a través de cualquiera de los dispositivos móviles utilizados por el usuario. Las apuestas no pueden ser enviadas a Rivalo por correo postal, fax, correo electrónico o ninguna otra vía de comunicación. Cualquier apuesta que sea recibida por Rivalo a través de cualquiera de estos medios será declarada nula, independientemente de si la apuesta resulta ganadora o perdedora. Una apuesta es colocada en cuanto Rivalo haya efectuado la confirmación vía internet (apuesta aceptada).
5. Una apuesta es colocada en cuanto Rivalo haya efectuado la confirmación vía internet (apuesta aceptada).
6. La apuesta es nula si, como consecuencia de errores, como por ejemplo errores de transmisión, se comprueba que faltan algunos datos necesarios para la confirmación de una apuesta, como la fecha y hora de la colocación de la apuesta o algunos datos personales del cliente necesarios. En estos casos se reembolsa el importe apostado a la cuenta de apuestas.
7. A excepción de las Apuestas EN VIVO, las apuestas que sean aceptadas luego de que el evento deportivo ya haya comenzado también son declaradas como nulas.
8. El plazo para el cierre de la aceptación de apuestas es establecido por Rivalo.
9. Las ganancias son abonadas automáticamente a la cuenta de apuesta del usuario. En algunas ocasiones la acreditación de las ganancias puede demorarse más de lo habitual. Esto puede deberse a algún inconveniente técnico. En otros casos especiales, la acreditación de las ganancias puede ser diferida hasta que el reporte oficial del evento deportivo sea publicado. En caso de que su apuesta haya resultado ganadora y sus ganancias no han sido acreditadas pasada 1 hora luego de la confirmación del resultado oficial del evento, por favor comuníquese con nuestro departamento de Servicio al Cliente.
10. El importe a apostar mínimo por cada apuesta hecha es de COP 1.000. Para apuestas múltiples, el importe básico mínimo por combinación es de COP 250.
11. Los registros de Rivalo son decisivos con respecto al contenido de todas las apuestas. Rivalo debe presentar estos registros a petición del cliente. La cuenta de apuestas solo puede ser corregida en caso de tratarse de una rectificación de uno o varios errores ortográficos o de cálculo obvios.

12. El cliente acepta la responsabilidad de monitorear los detalles de sus apuestas para verificar su veracidad. Bajo ciertas circunstancias, Rivalo ofrece la posibilidad de recompra de hasta el 100% del valor de la apuesta en ciertos boletos de apuesta.

## **VII. Información sobre la cuenta**

1. Cada cliente de apuesta puede acceder en todo momento a su información bajo la opción "Extracto de cuenta", en donde encontrará los detalles de todos los movimientos de su cuenta, en forma de un extracto de su cuenta. Cualquier movimiento podrá ser visto e impreso a través de la página web de Rivalo.co tras ingresar a la cuenta con los datos de ingreso y la contraseña. El historial de movimientos de las cuentas hechas antes del 31 de Julio de 2023 deberán ser solicitados a través de los canales de servicio al cliente.
2. Cualquier tipo de reclamo sobre ciertos asientos o movimientos en la cuenta sólo pueden ser aceptados durante los siguientes 30 días hábiles después del día de asiento/o realización de la apuesta.

## **VIII. Información sobre las apuestas**

1. Toda la información sobre las apuestas y los eventos deportivos que es ofrecida en la página de Rivalo y/o cualquier otro medio relacionado con el dominio [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co) no tiene garantía total. En particular, por ejemplo, las horas de inicio o del saque inicial de un evento deportivo pueden variar sin el conocimiento de Rivalo, o Rivalo también puede ser notificado de forma incorrecta por parte de terceros. Rivalo no se hace responsable entonces sobre la información contenida en la página.
2. Por esta misma razón, Rivalo no otorga ninguna garantía sobre la información proporcionada bajo ningún formato acerca de resultados, estadísticas, marcadores en vivo etc.
3. El cliente entiende que las cuotas y probabilidades de ganancias están sujetas al libre movimiento de oferta y demanda.
4. Los partidos amistosos se evalúan basados en el resultado real luego de que ha finalizado el partido, independientemente de que se hayan jugado completamente o no los 90 minutos reglamentarios (excluyendo el tiempo extra). Existe una excepción para esta regla con respecto a los partidos amistosos en los que el tiempo de juego programado difiere considerablemente (por ejemplo, 3x45 min, 1x45 min, 2x30 min). En estos casos, las apuestas serán anuladas y se pagarán sobre cuotas 1,00.

## **IX. Reglas generales de las apuestas**

1. Existen reglas de apuestas específicas para ciertos tipos de deportes y mercados de apuestas. El usuario debe mirar primero estas reglas de apuestas ya que preceden y

tienen prioridad en todo momento sobre las reglas generales de apuestas.

2. Las apuestas de deportes pueden hacerse como apuestas individuales, apuestas combinadas (apuestas acumuladas) o apuestas de sistema. Para cierto tipo de deportes y/o evento/actividad, la apuesta individual puede no ser aceptada. Información acerca de esto puede encontrarse en la lista de cuotas respectiva (por ejemplo, "Min. 3 partidos"). En general, la apuesta en diferentes tipos de mercados de apuestas para un mismo evento deportivo en una apuesta combinada (por ejemplo, la victoria del Real Madrid y un resultado de 2-0) está prohibida.
3. Para todos los tipos de deportes, aplica el resultado después del tiempo reglamentario o normal. Cualquier tiempo extra o tanda de penaltis no tiene influencia al momento de evaluar las ganancias. Cualquier tipo de excepción hecha sobre esto será dado a conocer bien sea en el mercado de apuesta mismo o en las reglas específicas para el tipo de deporte.
4. Apuestas a largo plazo:

a) Por regla general, las apuestas a largo plazo se ofrecen sobre el resultado de un evento mayor (torneo). De esta manera, la oferta de apuesta puede ser ofrecida, por ejemplo, sobre las siguientes preguntas:

1. *¿Quién será el Ganador de La Copa Mundial de Fútbol?*
2. *¿Quién ganará el torneo de tenis de Wimbledon?*
3. *¿Quién será descendido en la Bundesliga alemana?*

b) Las apuestas a largo plazo son evaluadas independientemente de que todos los participantes estén inscritos o compitan. Todos los importes de una apuesta a largo plazo se pierden si el participante / equipo sobre el cual se hizo la apuesta no participa en el evento o se retira.

c) El resultado final se basa en el último juego/evento (por ejemplo, el partido final o último día de juego) hasta las 24:00 horas (hora local del lugar del evento). Cualquier cambio en el resultado ocurrido luego de este tiempo – sea cual sea el motivo – no tiene ninguna influencia en la evaluación del evento de apuesta.

d) En caso de que dos o más participantes compartan una cierta posición final, el premio/cuotas se dividen por el número de participantes compartiendo la posición.

5. Apuestas en vivo:

a) Las apuestas en vivo son identificadas como tales por el sufijo "En Vivo". Estas apuestas están además disponibles únicamente después de que el evento haya comenzado. Las cuotas son constantemente ajustadas de acuerdo al desarrollo del partido o evento. Debido a su puntual actualización, las cuotas de las apuestas en vivo solo se muestran en soluciones de pantallas especiales o en línea. Las apuestas identificadas como "HT" solo se ofrecen durante el medio tiempo.

b) Una vez una apuesta en directo ha sido aceptada por Rivalo, ésta ya no puede ser cancelada.

c) En caso de que exista un retraso en la transmisión de datos y/o el reporte televisivo con apuestas en vivo y dando como resultado un grave cambio en el curso del partido que no estaba previsto o reflejado en las cuotas, Rivalo se reserva el derecho de valorar las apuestas hechas como nulas.

d) En caso de que un cliente trate deliberada e inequívocamente de obtener ventajas financieras injustas aprovechándose de eventuales retrasos, Rivalo se reserva el derecho de bloquear la cuenta del cliente y de retener el saldo de la cuenta hasta clarificar lo sucedido.

e) Las mismas reglas de apuestas son aplicadas tanto para los deportes de apuestas en vivo como para las demás apuestas de deportes.

## X. Mercados de apuestas

1. Rivalo ofrece una amplia selección de mercados de apuestas para eventos deportivos locales e internacionales. Estos mercados aparecen siempre en su versión actual en la página web [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co). En general, no es posible combinar al mismo tiempo, diferentes mercados de apuestas para un (1) mismo evento deportivo.

## XI. Deportes

Existe una oferta de apuesta y criterios de evaluación específicos para cada deporte. A continuación, hay una lista de los deportes más populares y más ofrecidos. Rivalo también ofrecerá mercados de apuestas y cuotas para otros deportes (como, por ejemplo, boxeo) de acuerdo con la disciplina deportiva y al calendario deportivo. Las reglas de apuestas generales aplican para todos los deportes no listados.

1. **Fútbol** - Todas las posibilidades de apuesta ofrecidas para los partidos de fútbol se refieren al resultado una vez terminado el tiempo reglamentario, excepto cuando se refiera expresamente a alguna otra forma de evaluación. El término “tiempo reglamentario” debe entenderse como el periodo de 90-minutos de juego o, en caso de ser aplicable, la duración del partido incluyendo el tiempo adicional como reposición por las demoras del juego y el cual es notificado por el árbitro; pero, no se refiere en ningún caso a cualquier otro tiempo extra o tanda de penaltis. Cuando un partido se juega en un estadio neutral, el equipo que se indica a mano izquierda es considerado el equipo local y el de la derecha es considerado el equipo visitante. En los mercados de apuesta “Jugador” no se toma en cuenta el autogol / gol en propia

puerta.

2. **Deportes americanos (NFL, NBA, WNBA, MLB)** - Todas las posibilidades de apuestas ofrecidas para las ligas listadas anteriormente, se refieren al resultado una vez terminado el tiempo reglamentario incluido algún posible tiempo de reposición adicional determinado por el árbitro, a no ser de que se refiera expresamente a cualquier otra forma de evaluación. Se excluyen de estas reglas a los juegos dentro de la Liga de Fútbol Americano (MLS) y la Liga Nacional de Hockey (NHL) los cuales son evaluados luego del tiempo reglamentario de juego.
3. **Hockey sobre hielo** - Todas las posibilidades de apuesta ofrecidas para hockey sobre hielo se refieren al resultado tras el tiempo normal de juego, a no ser de que explícitamente se refiera a otra forma de evaluación. El término “tiempo normal de juego” se debe comprender como el tiempo de juego de 60-minutos o, en caso de ser aplicable, al periodo de juego incluyendo el tiempo de reposición añadido por el árbitro por las interrupciones o pausas; pero no por ningún otro tipo de tiempo extra o penaltis.
4. **Tenis** - Ninguna apuesta es válida hasta que se haya jugado la primera bola. Si alguno de los jugadores se retira luego de que al menos una bola ha sido jugada, como mínimo, y el partido se suspende (por lesiones, retiros, descalificaciones etc) entonces el resultado de la apuesta es declarado como nulo. Esto no aplica para mercados de apuestas previamente ofrecidos, como apuestas en vivo, y que ya han sido evaluados (como, por ejemplo, set ganado, partido ganado, apuestas Por encima/Por debajo de etc). En caso de que un partido sea interrumpido o pospuesto, las apuestas que hacen parte del torneo (apuestas de temporadas o a largo plazo) permanecen activas hasta que se disputen todos los partidos. Para aquellos juegos que no hagan parte de un torneo, el juego es anulado, a no ser que este se vuelva a jugar más adelante o se repita a más tardar el final del siguiente día.
5. **Baloncesto** - Todas las posibilidades de apuesta ofrecidas para baloncesto se refieren al resultado tras el tiempo de juego reglamentario, incluidas eventuales prórrogas. Bajo ciertas circunstancias, Rivalo ofrece cuotas para apuestas sobre un empate (X) en el resultado del juego. En este caso aplica el resultado tras el tiempo reglamentario de juego.

## XII. Quejas y Reclamos

Rivalo se esfuerza para que el uso de su página web [www.rivalo.co](http://www.rivalo.co) sea tan placentero como sea posible. Sin embargo, en ocasiones es posible que algún jugador se sienta insatisfecho con el servicio ofrecido. En tal caso, el cliente tiene la posibilidad y el derecho de contactar el departamento de atención al cliente de RIVALO enviando un correo electrónico a la dirección [soporte@rivalo.co](mailto:soporte@rivalo.co), donde se puedan recibir peticiones las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

De forma general, la queja, la petición o reclamo será procesada y atendida durante las



siguientes 48 horas y, en caso de ser necesario, esta puede ser reenviada a la gerencia. La respuesta se realiza en idioma castellano y se deja constancia de la fecha y hora de recepción en el sistema de atención de peticiones.

### **XIII. Términos y Condiciones de los Bonos**

1. Estos Términos y Condiciones aplican para todos los diferentes tipos de bonos ofrecidos por Rivalo, incluyendo: Bono de Bienvenida para deportes, Los Bonos de Recarga, Apuestas Gratis, Apuestas Libres de Riesgo y Vouchers, Bono de Bienvenida del Casino, Bono de Recarga del Casino y Giros Gratis del Casino.
2. Todos los valores monetarios están sujetos a pesos Colombianos.
3. Rivalo puede ofrecer promociones cuyos términos y condiciones anulan o sobrescriben las disposiciones actuales, por favor refiérase a la comunicación respectiva de la promoción en cuestión para consultar los requisitos específicos de dicha promoción.
4. Estas promociones son válidas únicamente para los clientes que las han recibido directamente de Rivalo. Mensajes reenviados no convierten a los destinatarios en usuarios elegibles para participar en dichas promociones.
5. Los bonos de Rivalo están destinados a jugadores aficionados únicamente. Jugadores profesionales, carteles de juego, asociaciones de juego o registros múltiples no reciben ninguna promoción.
6. Los bonos no pueden ser combinados o acumulados con otras ofertas o promociones.
7. Rivalo se reserva el derecho de retener ganancias de una cuenta en particular, rechazar solicitudes de retiro y cerrar cuentas en las que el usuario viole cualquiera de las condiciones de la promoción.
8. Los bonos de recarga y bienvenida solo pueden ofrecerse o cancelarse si el cliente no ha realizado ninguna apuesta luego de haber recibido el bono o los depósitos correspondientes
9. Rivalo se reserva el derecho de cambiar, rechazar y cancelar el tipo y la duración de los bonos en cualquier momento sin previo aviso.
10. Los bonos solo pueden ser usados una (1) vez por cuenta de usuario, dirección de residencia, dirección de correo electrónico, número de teléfono, computador y dirección IP. Cuentas asociadas con uno o más de estos puntos no serán elegibles para el Bono y serán bloqueadas de manera permanente y sus fondos serán retenidos.

11. Rivalo se reserva el derecho de cancelar cualquier bono y/o las ganancias resultantes en aquellos casos en los que el usuario tenga múltiples cuentas o en caso de que se identifique algún tipo de comportamiento abusivo por parte del usuario.
12. Cambios posteriores en el registro de una cuenta de usuario no hacen que el usuario sea elegible para bonificaciones adicionales.
13. En caso de que se identifique un comportamiento abusivo por parte del usuario, incluyendo el incumplimiento de las condiciones descritas en este documento, colusión, el uso de una promoción junto con otras promociones de bonos de depósito, vouchers o códigos de bono, apuestas gratis, o cualquier otro tipo de promoción, Rivalo se reserva el derecho de cancelar la promoción en curso, retener las ganancias resultantes y bloquear cualquier solicitud de retiro.
14. Para solicitar un retiro el usuario debe primero cumplir con los requisitos de apuesta del bono.
15. Apuestas hechas sobre selecciones o eventos que sean cancelados o vendidos no cuentan dentro de los requisitos de apuesta.
16. Bonos deportivos, apuestas gratis y apuestas libres de riesgo son únicamente válidos para apuestas deportivas. Apuestas o jugadas hechas en Deportes Virtuales (Virtual) y Casino no cuentan dentro de los requisitos de apuesta del bono.
17. El pago de dinero que esté sujeto a una bonificación no es posible hasta que se hayan cumplido con las condiciones del bono. Dinero real que no esté sujeto a ningún tipo de bonificación puede ser usado libremente
18. Cada saldo de bono, incluyendo cashback, debe ser usado al menos una vez en apuestas deportivas o jugadas de casino antes de solicitarse un retiro.

**19. Bonos de Recarga:**

1. La confirmación del pago debe ocurrir dentro del periodo de validez de dicha promoción para que el Bono sea acreditado a la cuenta del usuario.
2. Estas reglas se aplican correspondientemente a los bonos de recarga de deporte y/o de casino.
3. Sólo puede ser acreditado un (1) bono de recarga por transacción de pago.
4. El bono de recarga solo es válido sobre el siguiente depósito que sea realizado por el usuario durante el periodo de validez de dicha promoción.
5. En caso de que un retiro sea solicitado durante el periodo de dicha promoción, el bono ya no podrá ser redimido.

## 20. Código de bono:

1. Los códigos de bonos deben ser activados dentro de los siguientes 7 días luego de ser recibidos, pasado este periodo serán cancelados.
2. Los usuarios solo podrán reclamar un (1) código de Bono por campaña y cuenta de usuario por cuenta.
3. Para los códigos de bonos, los requisitos de apuesta deben completarse con un mínimo de 15 apuestas (por apuesta, el máximo valor a tener en cuenta para la liberación del bono es equivalente al valor del código de bono recibido) con cuotas mínimas de 1.50.

## 21. Giros Gratis del Casino:

1. Los Giros Gratis podrán ser jugados en la video tragamonedas o grupo de video tragamonedas ofrecidas durante el periodo de la promoción en curso por el proveedor correspondiente. Los juegos con premios mayores o acumulados (Jackpots) están excluidos de las promociones de Giros Gratis.
2. Los Giros Gratis deberán ser usados durante un (1) día, de lo contrario el usuario pierde el derecho a los giros gratis restantes (a menos que se indique lo contrario).
3. Las ganancias resultantes de los Giros Gratis, que son acreditadas como un bono a la cuenta de Casino, están sujetas a las siguientes condiciones:
  - El bono sólo podrán ser usados exclusivamente en el Casino de Rivalo (Deportes, Deportes en Vivo y el Casino en Vivo quedan excluidos).
  - Para promociones de Giros Gratis SIN DEPÓSITO necesario, para retirar las ganancias resultantes con dinero de bonificación, el cliente debe tener al menos un depósito realizado en su cuenta de Rivalo.
  - Para retirar las ganancias resultantes con dinero de bonificación, el cliente debe tener al menos un depósito realizado en su cuenta de Rivalo.

## XIV. Casino y Casino en Vivo

**Los siguientes párrafos gobiernan la oferta de los productos del Casino y el Casino en Vivo ofrecidos por Rivalo:**

1. Tan pronto como un usuario haga uso de los productos del Casino y el Casino en Vivo, el usuario acepta automáticamente las Reglas del Casino y el Casino en Vivo, y se adhiere a los Términos y Condiciones Generales de Rivalo.
2. El usuario reconoce que jugar los juegos del Casino y el Casino en Vivo debe servir exclusivamente como actividad de entretenimiento y que estos juegos son considerados apuestas. En consecuencia, se entiende que el riesgo de perder dinero está implícito. Se asume entonces que la participación en el Casino y el Casino en Vivo es totalmente voluntaria.

3. Rivalo se reserva el derecho de limitar o bloquear el acceso de ciertos jugadores bajo su propia discreción.
4. El Casino y el Casino en Vivo de Rivalo utilizan y ofrecen el software de Casino provisto a través de EveryMatrix. Esta oferta está sujeta a cambios. Rivalo no se hace responsable de posibles problemas durante el transcurso del juego. El software sólo puede ser usado para actividades de ocio personales en el tiempo libre del usuario, de acuerdo con todas las leyes, reglas y regulaciones vigentes y aplicables.
  - a) Los premios acumulados o Jackpots ofrecidos en el Casino y el Casino en Vivo de Rivalo y sus correspondientes cantidades son actualizados en intervalos regulares, no obstante, esto no ocurre en tiempo real. Es por esto por lo que es posible que la cantidad del acumulado o jackpot mostrado no corresponda en un 100% al valor real actual. Tan pronto como el acumulado o jackpot sea ganado, la cantidad exacta es calculada de acuerdo con el número de rondas jugadas hasta que el acumulado o jackpot fuese alcanzado.
  - b) Tenga en cuenta que esta plataforma, su software y todo el contenido que se encuentra en ella se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad". Rivalo no ofrece ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, en cuanto a la idoneidad o usabilidad del producto de Casino y el Casino en Vivo. Rivalo no será responsable de ninguna pérdida, ya sea directa, indirecta, especial o consecuente, sufrida por cualquiera de las partes como resultado del uso del Casino y/o el Casino en Vivo, su software o su contenido.
5. El historial de Juegos del proveedor Spinomenal muestran las rondas en horario GMT+2 para convertirlo al horario colombiano simplemente reste 7 horas completas de la hora dada para que quede en formato GMT-5.
6. Los proveedores de juegos Booming games y Habanero no utilizan denominación decimal a la hora de mostrar el monto del saldo del usuario en el juego.

#### **Participación en el Casino y el Casino en Vivo de Rivalo:**

1. En caso de que un usuario viole o incumpla las reglas y/o cualquiera de los demás términos y condiciones aplicables del Casino y/o el Casino en vivo, será excluido de la participación general, así como también de la participación en programas de promociones y bonos sin que sea necesario un previo aviso o explicación adicional.
2. En el Casino de Rivalo, se le ofrece al usuario ensayar y/o probar los juegos de casino a través de la página web, sin ingresar a la cuenta de usuario. Una vez el usuario inicie sesión solo tendrá la opción de jugar con dinero real.
3. El juego con dinero real en el Casino de Rivalo está prohibido para TODOS los países a excepción de Colombia. Rivalo se reserva el derecho de enmendar esta

lista en cualquier momento y sin previo aviso conforme la ley lo permita.

4. La única divisa aceptada para jugar en el Casino y el Casino en Vivo de Rivalo es el Peso Colombiano (COP)
5. El Casino y el Casino en Vivo de Rivalo no se hace responsables por cualquier problema relacionado con la conexión y, por lo tanto, por cualquier posible pérdida correspondiente durante el transcurso de los juegos.

#### **6. Multicuenta y Uso Inadecuado:**

- a) Rivalo se reserva el derecho de limitar o bloquear el acceso a jugadores que se detecte hacen o han realizado uso de múltiples cuentas para prevenir beneficios ilícitos.
- b) Se establece que cada cliente debe tener solo una cuenta de juego en Rivalo. La detección de multicuenta puede resultar en la suspensión y cierre de todas las cuentas, así como la suspensión y anulación de las ganancias obtenidas por la cuenta del usuario.
- c) La empresa se reserva el derecho de recuperar deudas impagadas utilizando métodos legales, como el descuento del importe adeudado de la cuenta del usuario y, si es necesario, informar a los medios de pago.

#### **7. Suspensión Cautelar y Ofertas Promocionales:**

- a) Rivalo se reserva el derecho de suspender y/o cerrar la cuenta de cualquier usuario que se descubra haciendo trampas, intentando fraude, utilizando software diseñado para la participación de inteligencia artificial o con multicuentas en las plataformas de Rivalo. Esto incluye, pero no se limita a, manipulación de partidas y el uso de programas para crear perfiles de rivales o el uso repetitivo de una misma promoción con cuentas diferentes
- b) Rivalo puede ofrecer y modificar ofertas promocionales, reservándose el derecho de cancelarlas en caso de mal uso o fallos en las mismas ya sea por parte de Rivalo o por parte de terceros.
- c) Rivalo se reserva el derecho de anular, negar, retener o retirar los premios y ganancias por acciones abusivas que incumplan con alguno de los términos y condiciones.

#### **8. Rivalo define como acto abusivo, mal intencionado y/o inadecuado a:**

- a) Manipulación de premios y Promociones: Intentar aprovecharse de ofertas promocionales de manera deshonestas, cómo abrir múltiples cuentas para reclamar el mismo premio varias veces.

- b) **Uso de Programas o Software Ilegal:** Utilizar software o herramientas diseñadas para manipular los resultados de los juegos o para obtener una ventaja injusta sobre otros jugadores.
- c) **Colusión:** Colaborar con otros jugadores para obtener beneficios indebidos, como compartir información privilegiada o coordinar estrategias en juegos de mesa.
- d) **Abuso de Errores del Sistema:** Explotar errores técnicos o fallos en el sistema del casino para obtener ganancias injustas.
- e) **Violación de Términos y Condiciones:** Ignorar intencionalmente las reglas establecidas por el casino en sus términos y condiciones.
- f) En caso de detectarse cualquiera violación en el casino de Rivalo, se procederá a anular todas las ganancias generadas en la cuenta del usuario.

### **9. Prohibiciones:**

- a) Se prohíbe modificar características de juegos, el uso de cálculos estocásticos, software con inteligencia artificial, y otras prácticas fraudulentas.
- b) El jugador debe abstenerse de manipular el sitio web, usar robots, restringir el acceso, participar en cooperación o colusión, entre otras acciones.
- c) Se prohíbe el acceso o recopilación de información de identificación personal de otros usuarios y cualquier tipo de divulgación de esta. Esto puede conllevar acciones ilegales.

### **10. Chat en vivo de casino:**

- a) El usuario tiene la obligación de no compartir información personal, así como datos de potencial riesgo para él mismo en los servicios de chat en vivo de los juegos de casino y casino en vivo.
- b) El usuario puede usar el servicio de chat en vivo en los juegos de casino y casino en vivo siempre de forma lúdica, respetuosa y formal tanto con los dealers, así como en los juegos tipo "Crash".
- c) En caso de detectar un patrón de conducta que no se rija por las reglas de cortesía y buena fe, al usuario se le pueden retirar los derechos de uso del chat en vivo tanto en los juegos de casino como los juegos de casino en vivo.
- d) En caso de agravado abuso, Rivalo se reserva el derecho de bloquear el acceso al usuario a todo el producto de casino.

11. Los siguientes son los navegadores y dispositivos compatibles con los juegos de Ezugi en todas las plataformas (Escritorio -PC- y móvil):

Navegadores soportados:

Chrome

Firefox

Safari

Edge

Navegadores no compatibles (esto no significa que los juegos de Ezugi no funcionarán en esos navegadores):

Internet Explorer

Opera

Samsung Internet

Dispositivos soportados:

Apple iPhone

Xiaomi Redmi Note

Samsung Galaxy

Huawei

El resto de los dispositivos no son oficialmente compatibles, sin embargo, la mayoría de ellos deberían aún funcionar, ya que los juegos de Ezugi son adaptables.

### **Responsabilidad:**

El uso de herramientas mecánicas o electrónicas, tales como robots, que toman decisiones automatizadas durante el juego, está estrictamente prohibido. Rivalo se reserva el derecho de emprender acciones legales cuando haya evidencia suficiente de la utilización de herramientas no autorizadas.

**Versión 43 del 01.10.2024**

Teclino SAS

La Junta directiva