1. Introducción

El Juego Responsable es una tarea en donde todos somos participes, garantizando todas las actividades relacionadas con los juegos de suerte y azar en sus distintas modalidades sea con fines de entretenimiento, diversión y esparcimiento, estableciendo a su vez límites para evitar comportamientos descontrolados o excesivos.

Su definición contempla una serie de prácticas y recomendaciones de como los adultos deben jugar. Se basa en lineamientos que tienen como objetivo hacer del juego una alternativa de esparcimiento saludable y recreativa, evitando poner en riesgo la salud mental y minimizando al máximo los riesgos que pueden llevar de un consumo normal a un consumo patológico.

En este sentido, Operador Nacional de Juegos S.A.S proporciona al usuario bajo un proceso de autoexclusión donde de forma voluntaria pueda decidir por un periodo especifico excluirse de la posibilidad de jugar.

2. Objetivo:

Proporcionar una guía clara y detallada sobre el proceso de autoexclusión y su revocatoria, permitiendo que los apostadores puedan autoexcluirse de Apuestaaqui.baloto.com cuando consideren que presentan síntomas asociados a la ludopatía.

3. Alcance:

Este instructivo abarca el proceso completo de autoexclusión y su revocatoria para los usuarios que deseen excluirse de la adquisición de los productos de Baloto a través de los canales digitales.

4. Responsable:

Cliente Apuestaaqui.baloto.com

5. Condiciones Generales

- Para realizar el proceso de autoexclusión tenga en cuenta que debe estar registrado en Apuestaaqui.baloto.com. Así mismo el cliente debe seleccionar la fecha en que quiere que su cuenta sea activada nuevamente.
- Para realizar la revocatoria de la autoexclusión el usuario debe estar autoexcluido. Una vez realizada la solicitud de revocatoria exitosa, la cuenta del cliente quedará activa después de 72 horas.
- Para garantizar la titularidad de la cuenta, se establecido un límite de tres intentos de solicitud de token de seguridad. Si superas este límite se deberá intentar la solicitud hasta el día siguiente.

6. Pasos

6.1. AUTOEXCLUSIÓN

6.1.1. Ingresar a www.baloto.com/juego-responsable

6.1.2. Hacer clic en autoexclusión

6.1.3. Ingresa tu tipo y numero de documento de identidad

6.1.4. Selecciona la fecha en la que deseas que tu cuenta quede activa nuevamente.

6.1.5. A tu correo te enviaremos el resumen de la autoexclusión y un token de seguridad para que autentiques tu solicitud.

6.1.6. Después de validado el token quedara aprobada la autoexclusión a través del siguiente mensaje.

Nota: En caso de que no sea exitosa la confirmación puedes comunicarte la línea de atención 01 8000 426 822 o al correo electrónico servicioalcliente@operadorjuegos.com.co para más información.

6.1.7. Cuando se cumpla el plazo de autoexclusión, tu cuenta quedará activa nuevamente y serás notificado por medio de correo electrónico.

6.2. REVOCATORIA

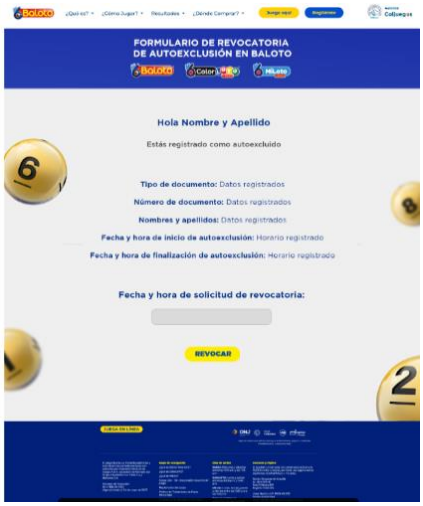
En caso de querer cancelar el proceso de autoexclusión que tienes activo, puedes realizar la revocatoria a través de los siguientes pasos:

6.2.1. ingresar a www.baloto.com/juego-responsable

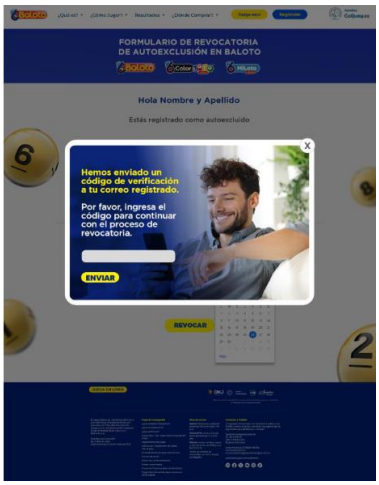
6.2.2. Hacer clic en revocatoria.

6.2.3. Ingresa tu tipo y numero de documento de identidad.

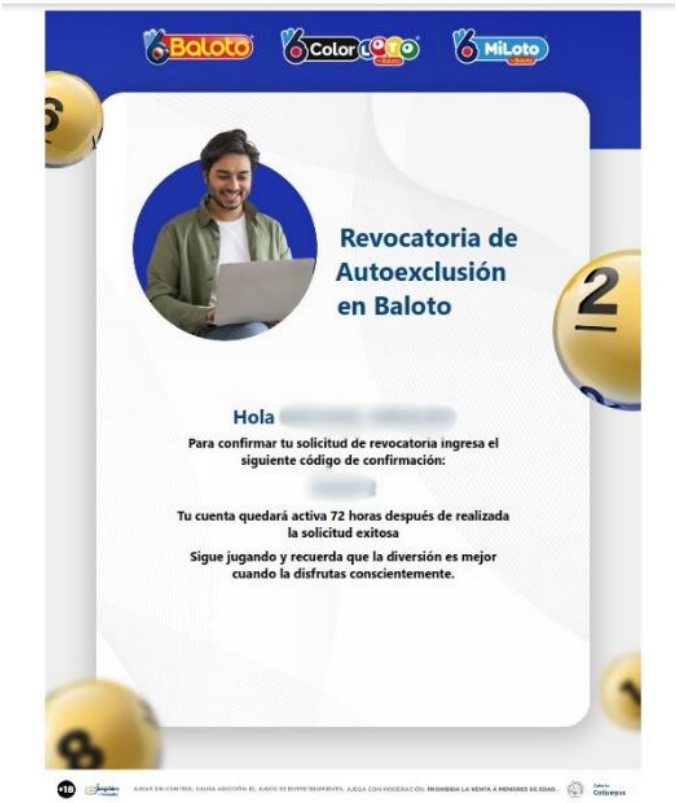
6.2.4. Podrás visualizar el resumen de tu revocatoria, donde debes autorizar la continuidad del proceso.



6.2.5. Al dar clic en acepto, se te enviará un token de seguridad a tu correo electrónico.



6.2.6. Después de confirmado el token, se hará efectiva la revocatoria de tu proceso de autoexclusión y tu cuenta quedará activa 72 horas después de realizada la solicitud exitosa.



Nota: En caso de que no sea exitosa la confirmación puedes comunicarte la línea de atención 01 8000 426 822 o al correo electrónico servicioalcliente@operadorjuegos.com.co para más información.