

## Macao S.R.L. – Concessione n° 15465

### Condizioni generali

Con la registrazione al sito, l'utente accetta integralmente, senza esclusioni, il presente Regolamento che ha l'obiettivo di informare i clienti sulle Condizioni Generali dei servizi proposti nel sito. La società Macao S.R.L. è titolare della Concessione GAD n° 15465 per l'esercizio delle seguenti tipologie di gioco:

- giochi di abilità a distanza con vincita in denaro;
- giochi di carte in modalità di torneo ed in modalità diversa dal torneo;
- giochi di sorte a quota fissa;
- bingo;
- giochi di ippica nazionale;
- scommesse ippiche a quota fissa ed a totalizzatore;
- scommesse sportive a quota fissa ed a totalizzatore;
- concorsi a pronostici sportivi ed ippici;
- lotterie nazionali ad estrazione istantanea con partecipazione a distanza (mediante concessionario esclusivo Lotterie Nazionali S.r.l.);
- gioco del lotto con partecipazione a distanza (mediante concessionario esclusivo Lottomatica S.p.a.); con sede in: Macao SRL - Via Filippo Argelati 10 Milano, 20143, Partita IVA 11805110019 e CF: 11805110019 di seguito denominata il "Concessionario";

### Conto di gioco:

Il conto di gioco è lo strumento necessario per poter giocare sul sito online.

Il Cliente è l'unico ed esclusivo titolare del conto di gioco che non può essere né ceduto né dato in uso a terzi.

Il Cliente è il solo soggetto responsabile per l'utilizzo, in qualsiasi modo, del proprio conto di gioco da parti di terzi.

## **Registrazione:**

Per effettuare la registrazione del proprio conto di gioco cliccare sul tasto Registrati presente nella home-page e compilare la pagina di registrazione in tutti i campi richiesti, prestando particolare attenzione al codice fiscale e all'indirizzo mail sul quale riceverai una mail di conferma tramite cui potrai attivare il conto.

Ti verrà inoltre richiesto di inserire un limite di deposito settimanale che potrai sempre modificare nell'apposita sezione del sito. La modifica avverrà al massimo entro 7 giorni.

La registrazione è vietata ed impedita ai minori di 18 anni.

Ricordati che, affinché il tuo account rimanga attivo, dovrai inviare al Concessionario, entro 30 giorni dalla registrazione, copia leggibile fronte/retro del documento di identità e del codice fiscale usato per la registrazione.

Tale invio può essere effettuato all' e-mail: [info@macaosrl.it](mailto:info@macaosrl.it)

Posta: Macao SRL – Via Filippo Argelati n°10, 20143 Milano

A norma di legge il Concessionario sospenderà l'operatività del conto di gioco per i giocatori che comunichino informazioni o effettuino dichiarazioni non corrette o incomplete durante il processo di registrazione, o che omettano di trasmettere il documento di identità entro trenta giorni dalla data della registrazione. La sospensione è valida sino al momento dell'effettivo ricevimento da parte del Concessionario delle necessarie integrazioni o rettifiche e, comunque, per un massimo di sessanta giorni, alla cui scadenza il contratto si intende risolto di diritto ed il conto non risulterà più accessibile da parte del cliente.

N.B.: il contratto si intenderà risolto di diritto se:

- il Cliente consenta l'utilizzo del conto di gioco da parte di terzi o abbia messo in atto frodi e/o fenomeni di collusione;
- il Cliente ha consapevolmente o a causa di una condotta negligente introdotto virus, trojan horses, bombe logiche o altro materiale malevolo o idoneo a danneggiare dal punto di vista tecnico il sito o cerchi di conseguire un accesso non autorizzato al sito, ivi compreso il caso in cui il Cliente cerchi di ottenere un accesso non autorizzato al conto di gioco degli altri clienti del sito;
- il Cliente ha utilizzato qualsiasi software di intelligenza artificiale ivi compresi software che consentano la profilazione degli altri giocatori, lo svolgimento di condotte collusive o qualsiasi programma che permetta ad un Cliente di compiere attività fraudolente o attribuisca al Cliente un vantaggio ingiusto rispetto ad altri clienti;
- il Cliente ha causato o sfruttato malfunzionamenti o difetti del sito al fine di alterare il funzionamento ordinario dei giochi;
- il Cliente su indicazione degli organi di polizia, delle autorità competenti o dell'autorità giudiziaria, è soggetto ad investigazioni.

## **Gestione del conto di gioco:**

I versamenti e prelievi sul conto di gioco possono essere effettuati, attraverso una delle modalità indicate sul sito. Il Concessionario si riserva il diritto, per cautelarsi dal rischio di frodi tramite carta di credito, di

effettuare controlli nei versamenti da parte degli utenti. In tal senso può essere richiesto l'invio di una copia della carta di credito utilizzata.

Solo le vincite possono essere prelevate e saranno erogate massimo entro 7 giorni dalla richiesta. Solo in caso di chiusura del conto saranno restituite le somme versate e non giocate, esclusi eventuali bonus.

Un conto di gioco si considera inattivo se il giocatore non ha effettuato alcun accesso al conto di gioco per tre anni, trascorsi 36 mesi dall'ultimo accesso il saldo esistente sarà devoluto all'erario.

### **Chiusura del conto di gioco:**

La richiesta di chiusura del conto di gioco va fatta via e-mail all'indirizzo: [info@macaosrl.it](mailto:info@macaosrl.it) oppure ancora via posta ordinaria con raccomandata A/R indirizzata a:

Macao SRL – Via Filippo Argelati n°10, 20143 Milano

Nella richiesta di chiusura del conto di gioco vanno indicati Nome, Cognome, CF, numero conto e la modalità (a scelta tra Bonifico Bancario E Bonifico Domiciliato) con la quale il cliente sceglie gli sia pagato l'eventuale saldo.

Il Concessionario non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo illecito di un conto da parte di terzi non autorizzati, che siano entrati in possesso delle credenziali di accesso al conto.

Qualora il titolare del conto di gioco abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto, non potrà essere stipulato un nuovo contratto prima che siano decorsi quindici giorni dalla data di recesso.

### **Cookies:**

Il sito memorizza nel browser dell'Utente uno o più cookies permanenti, con efficacia temporale delimitata e scadenza definita, allo scopo di consentire un servizio migliore nelle diverse aree dello stesso o per le successive connessioni al sito.

Attraverso l'utilizzo di cookies, i siti web possono rintracciare le informazioni sull'uso del sito da parte degli utenti riuscendo così a fornire un contenuto personalizzato.

Se si disattiva l'uso dei cookies nel proprio browser, si rimuovono o si rifiutano dei cookies specifici di questo sito web, si potrebbe non essere più in grado di accedere a tutte le informazioni e servizi del sito.

### **Altre condizioni:**

Il Concessionario si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il contenuto delle presenti condizioni generali. L'utente s'impegna a tenersi costantemente al corrente sulle condizioni generali di utilizzo e il Concessionario si impegna a dare tempestiva comunicazione di eventuali modifiche.

Il Concessionario si riserva il diritto di stornare in un secondo momento anche le scommesse se queste fossero state vinte dagli utenti grazie ad errori tecnici e il Concessionario provasse l'errore, o gli errori, per mezzo di registrazioni tecniche, i costi di verifica della presenza di un errore tecnico spetta al Concessionario. Al giocatore verrà stornata dal proprio conto la puntata sulla scommessa o sul gioco in questione, ristabilendo la situazione dei conti coinvolti prima dell'evento associato all'errore.

Il Concessionario si riserva di ritenere responsabili gli utenti che consapevolmente traggono un vantaggio da errori tecnici o amministrativi nell'esecuzione o ricezione di pagamenti per tutti i danni in tal modo causati al Concessionario.

Non sono contemplate richieste di risarcimento danni da parte dell'utente nei confronti del Concessionario e dei suoi ausiliari per danni causati da arresti del sistema, da una trasmissione dati difettosa, ritardata, manipolata o impropria effettuata dall'utente.

L'eventuale malfunzionamento irreversibile dell'hardware/software relativo all'attività di gioco comporterà l'annullamento delle partite e dei pagamenti effettuati nonché il rimborso integrale delle giocate interessate.

Il concessionario ha facoltà di informare gli utenti su promozioni speciali o nuovi prodotti da esso proposti o distribuiti attraverso tutti i canali autorizzati, telefonicamente o via e-mail, previo consenso espresso in sede di registrazione.

Il concessionario non è responsabile per l'utilizzo illecito di un conto da parte di terzi che utilizzino illecitamente i codici identificativi e le carte dell'utente.

### **Condizioni generali bonus:**

- Per ricevere il Bonus è necessario avere un conto gioco attivo.
- Le promozioni in Bonus Real sono limitate ad un solo Bonus per nucleo familiare, anche in presenza di più computer presso lo stesso nucleo familiare. L'identità dell'utente sarà determinata in base a tutte o ad una parte dei seguenti elementi: nome, cognome, indirizzo postale, indirizzo IP, numero di carta di credito e qualsiasi forma di identificazione eventualmente richiesta.
- I bonus Real non sono mai prelevabili, neppure in caso di chiusura del conto, possono divenire prelevabili solo una volta giocati e restituiti sotto forma di vincita, in parte o totale.
- Ogni bonus ha una scadenza comunicata al momento dell'assegnazione dello stesso.
- Se nel corso del tempo, vengono assegnati "più" bonus al giocatore, i bonus saranno utilizzati nell'ordine in cui sono stati ricevuti.
- Il concessionario si riserva di modificare o annullare le promozioni in ogni momento, temporaneamente o in modo permanente, senza dover fornire alcun preavviso, nonché di apporre cambiamenti ai termini e dalle condizioni di qualsiasi offerta promozionale in ogni momento, ed è responsabilità del giocatore verificare periodicamente gli aggiornamenti in questa pagina. • Il concessionario si riserva di sospendere od annullare il Bonus qualora il deposito al quale il Bonus è collegato sia cancellato o stornato da un servizio di pagamento, anche a seguito di chiusura del conto.
- Nel caso in cui il concessionario dovesse ritenere che il giocatore utilizzi o tenti di utilizzare i Bonus e le vincite con esso ottenute nonché altre promozioni in modo fraudolento o in malafede, il concessionario potrà sospendere l'assegnazione o l'accredito del Bonus e delle vincite con esso ottenute, della promozione, nonché il conto di gioco fino all'accertamento dei fatti e, successivamente, terminare il conto di gioco sulla base di quanto disposto nel Contratto di Conto di Gioco.

## **Condizioni speciali per i giochi Casinò:**

### **Acquisto ed utilizzo chips:**

L'acquisto e l'incasso di chips non è soggetto né a spese né a commissioni: 1€ trasferito dal conto di gioco corrisponde a 1€ in chips.

L'acquisto delle chips è possibile in qualsiasi momento ed è immediato, all'atto dell'acquisto l'importo verrà trasferito dal Conto Gioco al Saldo Chips.

L'incasso delle chips è possibile in qualsiasi momento. Non sono però incassabili le chips che fossero già state puntate in una sessione di gioco nel momento in cui si prova ad effettuare l'operazione di incasso. In caso di incasso il trasferimento dell'ammontare delle chips avverrà dal Saldo Chips al Conto Gioco.

I soldi convertiti in chips saranno utilizzabili solo all'interno del Casinò e quindi non saranno disponibili per altri giochi offerti dal Concessionario (ad esempio: Poker o Scommesse). Le Chips possedute devono quindi essere incassate per poter utilizzare l'importo corrispondente negli altri giochi.

Riepilogo delle giocate effettuate nel Casinò.

Trovi la cronologia completa delle tue giocate nella sezione 'Le mie giocate' nel tuo Conto Gioco, una volta fatto il login. Per i giochi disponibili su client, trovi la cronologia delle giocate all'interno del software; per tutti gli altri, scegli il gioco che ti interessa e clicca sulla voce 'Menu' o sull'icona delle impostazioni per risalire alla cronologia.

Da mobile, non tutti i giochi permettono di visualizzare la cronologia di gioco all'interno della macchina: nel caso di quest'eventualità, ti rimandiamo quindi alla versione desktop del sito, correttamente fruibile dopo aver abilitato la visualizzazione "Sito Desktop" sul proprio device.

Nel caso in cui ci sia l'impossibilità per l'utente di fare la verifica, il personale della concessionaria fornirà la cronologia completa a richiesta dell'utente.

### **Reclami:**

Puoi inoltrare eventuali reclami al servizio di assistenza ad uno dei recapiti presenti nella pagina Contatti.

Qualora desideri ulteriori informazioni su diritti e obblighi puoi consultare la Carta dei servizi pubblicata da ADM (Amministrazione Dogane Monopoli)

Ultimo aggiornamento 29/11/202