

# Si no lo disfrutas, no es un juego

En tombola queremos que te lo pases bien con nosotros, ya sea charlando en las salas en compañía de los moderadores y el resto de los tomboleros, o disfrutando de nuestros juegos. ¡Pero siempre con cabeza! Sigue leyendo y descubre el amplio abanico de opciones de juego responsable que tenemos para que siempre tengas tú el control de lo que gastas. Y recuerda: juega sólo para divertirte, porque si no lo disfrutas, no es un juego.



## QUEREMOS QUE CONTROLES LO QUE GASTAS

Cartones desde 0,02€, con un gasto máximo por partida de 2€.

Límite al registrarse: con 250€ por semana tienes de sobra para probar los juegos

Máximo de depósito semanal de 500€; el más bajo del mercado.

Límite de saldo: si ya tienes 250€ en tu cuenta, ¿para qué depositar más?



## QUE TE DIVIERTAS, DE MANERA RESPONSABLE

El número de partidas en el que puedes participar al mismo tiempo está restringido. ¡Es importante que disfrutes cada una!

No puedes comprar cartones por adelantado, así es más fácil que disfrutes durante el juego.

Los cartones y los símbolos ganadores se asignan aleatoriamente, así todo el mundo tiene las mismas posibilidades de ganar.

Eres bienvenido en el chat aunque no compres cartones.



## PROMOVEMOS LA MODERACIÓN Y TRANSPARENCIA

Nuestros bonos no tienen caducidad, ni están vinculados a un gasto mínimo de dinero real. Cualquier bono que consigas es tuyo hasta que lo gastes o decidas cerrar la cuenta.

No tenemos un programa VIP ni premiamos con bonos a aquellos usuarios que más gasten.

El precio de los cartones es siempre el mismo, independientemente de si hay promociones.



## EN UN ENTORNO SEGURO Y CONTROLADO

Nos tomamos el control de edad muy en serio. En tombola solo pueden jugar los mayores de 18 años.

Nuestros agentes de Atención al Cliente están formados en buenas prácticas para el juego responsable y acreditados por GamCare.

Los moderadores de chat trabajan proactivamente para incentivar el juego responsable.



## ¿TE UNES A LA DIVERSIÓN RESPONSABLE?

Sigue estos [consejos prácticos](#) para disfrutar al máximo de nuestros juegos.

## Descubre las herramientas a tu disposición para jugar de forma responsable

Como se trata de que te diviertas, la elección es tuya. Tú decides cuánto tiempo pasas en tombola y cuánto gastas. No obstante, nuestra experiencia nos dice que jugar con cabeza es la única forma de disfrutar. Por ello, te ofrecemos una serie de herramientas para que limites lo que juegas, y así tombola sea un pasatiempo sostenible. Recuerda que la suerte es caprichosa, va y viene, por lo que tomarse un descanso cuando no está de nuestra parte es lo más sensato.

Visita la sección de [mi cuenta](#) para personalizar estas herramientas

### límite de depósito

Entendemos que el presupuesto de cada uno para el ocio es personal. Sin embargo, para hacer tombola asequible a todos los bolsillos y asegurarnos de que nadie apuesta más de lo que pueda permitirse perder, tenemos un límite de depósito inicial de 250€ a la semana, y un límite global de 500€ a la semana.

Siempre puedes disminuir el límite de depósito inmediatamente. Pero para aumentarlo necesitamos asegurarnos de que lo haces sin perjuicio de tu situación personal. Para ello, nosotros haremos un análisis automático de tu cuenta y si todo está correcto, tendrás que hacer un test de evaluación. A los tres días de haber superado el test, podrás disfrutar de tu nuevo límite. Sólo puedes solicitar un aumento del límite de depósito cada tres meses. En cualquier caso, si fallas el análisis automático o el test, necesitarás esperar siete días antes de volver a solicitar el aumento.?

### límites de sesión: apuesta, tiempo y alertas

Cuando uno se lo está pasando bien, es fácil que se nos vaya el santo al cielo. Por eso, en nuestros juegos de slots podrás configurar tus límites de sesión y así decidir cuánto tiempo quieres jugar, la cantidad de dinero que quieres gastar, cuándo quieres que te informemos del progreso de la sesión y qué deseas hacer cuándo esta acabe.

### congelar un juego

¿Hay algún juego que no te gusta? O por el contrario uno en el que echas demasiado tiempo. ¿Crees que tienes mala suerte en un juego en particular, o le tienes manía a uno de ellos? Juega sólo a los que te interesen, sin la tentación de entrar en los demás. Para ello tienes la opción de bloquear un juego durante un período de tiempo determinado.

### tómate un descanso

Queremos que estés con nosotros, siempre y cuando te lo estés pasando bien. Por ello, en cuanto veas que la suerte no está de tu lado, o creas que pasas demasiado tiempo en tombola, es bueno que te des un descanso. Ve a la sección "Mi Cuenta" > "Juego Responsable" y pon tu cuenta en suspenso todo el tiempo que necesites, desde un día hasta cinco meses. Tu cuenta quedará así inaccesible durante ese período. Una vez que pase, podrás acceder sin problemas de nuevo, y todo en tu cuenta estará exactamente como lo dejaste. Si durante ese tiempo quieres que te enviemos el dinero real que tuvieses en tu saldo a tu forma de pago predeterminada, ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para ver cómo se podría hacer.

### autoexclusión

¿Necesitas más tiempo? No hay ningún problema. En la misma sección de "Juego Responsable" en "Mi Cuenta" encontrarás la opción de autoexcluirte desde seis meses a tres años. Las cuentas en autoexclusión no se reactivan automáticamente, sino que tendrás que hablar con nosotros para contarnos qué tal te ha ido. Siempre preferimos un "hasta luego" por muy largo que sea a tener que decirte "adiós" por haber perdido la confianza en tombola, o porque sientas que tienes un problema con el juego. Mejor prevenir, que curar.

### autoprohibición – interdicción de acceso al juego

## ¿Juegas de forma responsable?

¿Quieres saber qué tipo de jugador eres?

Prueba nuestro test y descúbrelo.

¡comenzar!

En tombola creemos que jugar debe ser un entretenimiento para adultos, siempre de forma responsable y segura. Te recomendamos que mantengas un control de tus gastos en todo momento y por tanto, que sólo apuestes el dinero que puedas permitirte perder. Queremos que juegues para divertirte, porque si no lo disfrutas, no es un juego.

### permanecer en control

Para jugar a bingo y a slots de una forma segura recuerda:

- Jugar es un pasatiempo excitante y divertido, NO una forma de hacer dinero.
- Nunca intentes recuperar lo que has perdido apostando más.
- Tal y como ya hemos mencionado, no queremos que apuestes más de lo que puedes permitirte perder.
- Si sientes que has perdido el control, te aconsejamos que emplees nuestras herramientas de juego responsable tales como establecer un límite en los depósitos.
- Apunta cuánto gastas y cuánto tiempo pasas jugando. Esta información la puedes además encontrar en la sección de "Historial de transacciones".
- Finalmente, si tienes un problema busca ayuda y consejo, pues se trata de algo muy importante. Por favor, ponte en contacto con los expertos de [Jugadores Anónimos](#).

también te aconsejamos que pruebes tus hábitos de juego respondiendo a estas preguntas:

- ¿Faltas al trabajo o te saltas las clases para jugar?
- ¿Juegas para evadirte de una vida aburrida o infeliz?
- ¿Te sientes perdido o desesperado cuando se te acaba el dinero para seguir jugando, y sientes la necesidad de volver a hacerlo cuanto antes?
- ¿Apuestas hasta perder el último céntimo, incluso si ya no tienes para coger el autobús o tomarte un café?



- ¿Has mentido alguna vez para ocultar la cantidad de dinero que has gastado o el tiempo que has pasado jugando?
- ¿Te han llamado la atención alguna vez por jugar?
- ¿Has mentido, robado o cogido dinero para jugar o pagar deudas del juego?
- ¿Te cuesta trabajo gastar el dinero destinado al juego en otras cosas?
- ¿Has perdido el interés en tu familia, amigos u otras actividades?
- ¿Crees que debes intentarlo de nuevo para recuperar el dinero lo antes posible tras perder?
- ¿Sientes necesidad de jugar cuando discutes, te sientes frustrado o decepcionado?
- ¿Te sientes deprimido o tienes pensamientos suicidas a causa del juego?

Si has contestado con un sí a cualquiera de las preguntas anteriores, entonces es muy probable que tengas un problema con el juego. No te preocupes, pues puedes encontrar ayuda inmediata en [Jugadores Anónimos](#).

detección de comportamientos de riesgo

## Apoyo al jugador

Jugar y apostar es una forma de ocio y entretenimiento. No obstante, puede entrañar riesgos si no se hace de forma responsable. Como cualquier otra actividad que supone tensión y excitación ante lo imprevisible, puede generar adicción. La Organización Mundial de la Salud considera la ludopatía como un trastorno caracterizado por el juego impulsivo y reiterado de forma que llegue a dominar la vida de una persona en perjuicio de sus valores y obligaciones familiares, sociales, laborales, etc. En tombola tenemos una política de detección y prevención proactivas de cualquier comportamiento de riesgo. Nunca nos cansaremos de repetir que si no lo disfrutas, no es un juego.

habla con nosotros

tombola cuenta con un equipo de Juega con Moderación, compuesto por agentes especializados en juego responsable, disponible desde de las 8:30 a las 0:30 para ayudarte en lo que necesites. Asimismo, podremos indicarte dónde encontrar ayuda. Recuerda que nuestro teléfono 800 600 123 es totalmente gratuito, y que también nos puedes contactar por [Chat en Vivo](#) y [email](#).

otras fuentes de apoyo

- [JUGADORES ANÓNIMOS](#). Se trata de una asociación a nivel nacional que ofrece una red de apoyo local a todas las personas que deseen dejar de jugar.
- [JUGAR BIEN.ES](#). Es el servicio oficial de la Dirección General de Ordenación del Juego para ofrecer información respecto al juego responsable y seguro. Además, puedes encontrar la [institución](#) más cercana a las que puedes dirigirte si tienes un problema con el juego.
- [FEJAR](#). Esta federación ofrece específica ayuda a nivel nacional. Te puedes beneficiar de su amplia experiencia, del contacto con jugadores rehabilitados e incluso ayudarte a iniciar un tratamiento de rehabilitación.
- [ALYA](#). La Asociación de Ludopatía y nuevas adicciones cuenta con un equipo de psicólogos especialmente preparados para ayudarte a superar cualquier problema de adicción al juego.

atención al jugador en el sistema nacional de salud

Está comprobado que los mejores resultados se obtienen con la orientación cognitivo conductual, y para ello, el primer paso siempre es admitir que se tiene un problema.

- Médico de cabecera. Habla con tu médico de cabecera sobre tus preocupaciones. En tu centro de salud pueden ofrecerte un primer punto de contacto con otros departamentos especializados.
- Psicólogos. Ya sea en la Seguridad Social a través de una cita concertada por tu médico de cabecera, tu seguro privado o por cuenta propia, la mejor manera de combatir los comportamientos de riesgo pasa por hacer terapia. De esta forma, descubrirás las herramientas que te ayudarán a recuperar el control y la normalidad.
- Red sanitaria. Puedes consultar los distintos centros disponibles en la página web [jugarbien.es](#).
- El gobierno de España ha incluido recientemente la ludopatía como otra conducta adictiva en su Plan Nacional sobre Drogas. Encuentra más información [aquí](#).

## Juega seguro

sólo mayores de edad

tombola International Malta Plc se toma la verificación de la edad muy en serio. Debes tener al menos 18 años para registrarte y jugar con nosotros. Nos reservamos el derecho a solicitar documentos que verifiquen tu edad y a suspender una cuenta hasta que dichos documentos nos sean proporcionados. Las apuestas realizadas por menores serán anuladas.

filtro de contenidos

tombola ofrece un servicio de entretenimiento sólo apto para personas mayores de 18 años. Queremos que puedas acceder a nuestra página con total tranquilidad. Por ello, si tus hijos o cualquier otro menor tiene acceso a tu ordenador, es importante controlar los contenidos a los que acceden. Algunas buenas prácticas a tener en cuenta:

- Si un menor va a usar tu ordenador, móvil o tablet, no dejes la página o la APP de tombola abierta.
- No introduces la contraseña de tu cuenta si hay un menor mirando. Si sospechas que alguien la conoce modifícala desde la sección "actualizar tus datos" en el área de "mi cuenta".
- Nunca dejes a un menor usar tu cuenta, incluso si hay juegos gratuitos que creas que pueden interesarle.
- Si crees que un menor ha podido conectarse a tombola con tu cuenta, por favor llámanos al número gratuito 800 600 132. Lo comprobaremos y tomaremos juntos las medidas oportunas. Recuerda que desde el "historial de transacciones" en el área de "mi cuenta" puedes acceder a todos tus movimientos (partidas, jugadas, depósitos, etc.)

Además, queremos que sepas que hay herramientas, externas a tombola, que pueden ayudarte a controlar el contenido que visitan los menores, aunque su uso queda bajo tu responsabilidad:

- [Qustodio](#)
- [Net Nanny](#)
- [Cybersitter](#)

También existen apps de control parental para tu móvil o tablet:

- [Kids place](#)
- [Kaspersky SafeKids](#)
- [Norton Family parental control](#)

## juega con moderación

Contacta con nosotros de 8:30 a 00:30 horas, los siete días de la semana



**[chat en vivo](#)**

ayuda instantánea



**800 600 123**

número gratuito



**[email](#)**

[juegaconmoderacion@tombola.es](mailto:juegaconmoderacion@tombola.es)