

Ayuda

SERVICIO AL CLIENTE    PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)    REGLAS    **AVISO DE PRIVACIDAD**    TÉRMINOS Y CONDICIONES    MÉTODOS DE PAGO    JUEGA SEGURO

POLÍTICA DE COOKIES    **AVISO DE PRIVACIDAD**

Aviso de Privacidad

Última actualización: 7.March, 2024

1. ¿Qué es un Aviso de Privacidad?

1.1 La misión de Coolbet (“nosotros”, “nuestro”, “nuestro”) es brindarles a nuestros clientes (“usted”) una experiencia de jugador única a través de la innovación, productos de primera clase, transparencia y atención al cliente. Lea atentamente este Aviso de Privacidad para comprender qué información recopilamos y conservamos sobre usted, cómo se utiliza y con qué propósito, con quién se puede compartir y cómo puede ejercer sus derechos y opciones con respecto a nuestro Procesamiento de sus Datos Personales. Este Aviso de Privacidad también describe las medidas que tomamos para proteger sus Datos Personales y cómo puede contactarnos si tiene alguna pregunta sobre nuestras prácticas de privacidad.

1.2 En este [Aviso de Privacidad](#) y nuestra [Política de Cookies](#) describimos varias opciones disponibles para usted con respecto al Procesamiento de sus Datos Personales. Puede ejercer estas opciones y administrar sus preferencias directamente a través de la página de configuración de [Mis datos de Coolbet](#) en nuestra plataforma.

2. Definiciones

2.1 “Datos Personales” significa cualquier información sobre usted que lo identifique o lo haga identificable directa o indirectamente a través de medios que puedan usarse razonablemente.

2.2 El “Procesamiento” de sus Datos Personales incluye cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen con respecto a sus Datos Personales, ya sea por medios automatizados o no, tales como recopilación, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o alteración, recuperación, consulta, uso, divulgación mediante transmisión, difusión o puesta a disposición de otro modo, alineación o combinación, restricción, borrado o destrucción de sus Datos Personales.

3. ¿Quién recopila y gestiona sus Datos Personales?

3.1 Actuamos como Controlador de sus Datos Personales, lo que significa que decidimos por qué y cómo se utilizan sus Datos Personales cuando utiliza nuestros Servicios. Determinamos los fines para el uso de sus datos, como mejorar nuestros servicios, y los métodos mediante los cuales los procesamos, garantizando siempre que se respeten sus derechos de privacidad y protección de datos. Dado que nuestra marca Coolbet es operada por diferentes empresas afiliadas en varios países, la entidad específica responsable de gestionar sus Datos Personales (el “Controlador”) depende del país desde el que accede a nuestro sitio web y a nuestras aplicaciones.

3.1.1 Estonia

Si reside en Estonia, StayCool OÜ , con domicilio social , Kai 4, 10111 Tallin, Estonia, número de registro 12814989 , es el responsable del tratamiento de sus Datos Personales.

3.1.2 Suecia

Si reside en Suecia, Polar Limited , con domicilio social , Regent House, Office 21, Bisazza Street, Sliema SLM1640, Malta, número de registro C87805, número de licencia 18Li9654, es el responsable del tratamiento de sus Datos Personales.

3.1.3 Chile, Ecuador, México y Canadá

Si reside en Chile, Ecuador, México o Canadá, Polar Limited , con domicilio social en Regent House, Office 21, Bisazza Street, Sliema SLM1640, Malta, número de registro C87805, es el Responsable del tratamiento de sus Datos Personales.

3.1.4 Otros países de la UE/EEE

Como entidad que opera bajo la licencia maltesa n.º: MGA/CRP/681/2019, Polar Limited , con domicilio social en Regent House, Office 21, Bisazza Street, Sliema SLM1640, Malta, es el controlador de sus Datos Personales si reside en cualquier país de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (“EEE”).

4. ¿Cómo contactarnos?

4.1 Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso de Privacidad o inquietudes sobre cómo administramos sus Datos Personales, comuníquese con nuestro Oficial de Protección de Datos por correo electrónico a [privacidad@coolbet.com](mailto:privacidad@coolbet.com). Nos esforzaremos por responder a sus preguntas y asesorarle sobre las medidas adoptadas para abordar las cuestiones planteadas por usted.

4.2 Para consultas generales, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente por correo electrónico a [soporte@coolbet.com](mailto:soporte@coolbet.com) o chatear en vivo en nuestra página de servicio [de atención al cliente](#)

5. ¿Cómo y por qué procesaremos sus Datos Personales?

5.1 Este Aviso de Privacidad se aplica cuando utiliza nuestros Servicios (descritos a continuación) a través de nuestros sitios web, [www.coolbet.com](http://www.coolbet.com), [www.coolbetchile.com](http://www.coolbetchile.com) y [www.coolbet.ca](http://www.coolbet.ca) (colectivamente el “Sitio web”), aplicaciones de la marca Coolbet. Nuestros servicios no están destinados a niños y no recopilamos datos de ellos a sabiendas. Si no está de acuerdo con la forma en que manejamos los Datos Personales como se describe en este Aviso de Privacidad, absténgase de utilizar nuestro sitio web, descargar aplicaciones de la marca Coolbet o utilizar nuestros servicios.

5.2 Somos una empresa de juegos en línea que ofrece Servicios que incluyen apuestas deportivas, casino, póquer y deportes virtuales (colectivamente los “Servicios”). Nuestro Aviso de Privacidad se aplica a cualquier Cliente o visitante de nuestros Servicios. Como visitante o Cliente de nuestros Servicios, la recopilación, el uso y el intercambio de sus Datos Personales están sujetos a este Aviso de Privacidad (que incluye nuestra [Política de cookies](#) y otros documentos a los que se hace referencia en este Aviso de Privacidad) y a sus actualizaciones.

5.3 Como empresa que valora mucho la confianza de nuestros clientes, nos adherimos a los principios de transparencia, equidad y legalidad. Solo procesamos sus Datos Personales cuando tenemos una base legal para ello y en la medida que sea necesario para un propósito particular . Si desea familiarizarse con todos los términos, definiciones y requisitos legislativos relativos a su privacidad y al Tratamiento de sus Datos Personales, puede consultar el [Regulation \(EU\) 2016/679 on the protection of](#)

5.4 La forma en que utilizamos sus Datos Personales depende de los Servicios que elija, las preferencias expresadas a través del banner de cookies, la configuración en la página [Mi cuenta](#) y otras bases legales que nos permiten procesar sus Datos Personales. Nuestro objetivo es brindarle la mejor experiencia de usuario. Podemos procesar sus Datos Personales, con la ayuda de sistemas automatizados cuando sea necesario, para personalizar y mejorar su experiencia al utilizar nuestros Servicios, y para mantener y ofrecer funciones interesantes.

## 6. ¿Cuáles son las bases legales para el Tratamiento de sus Datos Personales?

De conformidad con el RGPD y otras leyes de protección de datos aplicables, procesamos sus Datos Personales solo cuando existe una base legal para hacerlo. Nos aseguramos de que sus Datos Personales se procesen sobre la base legal más adecuada. Consulte la información detallada sobre las bases legales en las que nos basamos para el Procesamiento de sus Datos Personales.

### 6.1 Conclusión y ejecución del Contrato

Artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD

Contrato, como base legal para que procesemos sus Datos Personales, significa que (a) tenemos un contrato con usted y necesitamos procesar sus Datos Personales para cumplir con nuestras obligaciones en virtud del contrato, o (b) que no Todavía no tenemos un contrato con usted, pero nos ha pedido que hagamos algo como primer paso (por ejemplo, para registrar una cuenta de miembro) y necesitamos procesar sus Datos Personales para hacer lo que nos pide. Esto se aplica incluso si usted no celebra un contrato con nosotros, siempre y cuando el Procesamiento se haya realizado en el contexto de un posible contrato con usted. Nuestros [Términos y condiciones](#), que usted ha aceptado, establecen los términos de nuestro contrato con usted.

#### 6.1.1 Provisión de servicios

Necesitamos procesar sus Datos Personales para poder brindarle nuestros Servicios y/o la información que se ha registrado para recibir, procesar sus transacciones e implementar procedimientos de seguridad.

#### 6.1.2 Atención al cliente

En caso de que nos comuniquemos con usted para la prestación de servicios [de Atención al Cliente](#) disponibilidad de Servicios, cuestiones relacionadas con la seguridad, avisos legales o por otros motivos necesarios para la prestación de Servicios o relaciones contractuales con usted, dicha comunicación podrá realizarse a través de correo electrónico, sms, llamadas telefónicas, mensajes en el sitio web o en aplicaciones de la marca Coolbet o por correo postal. Ofrecemos opciones para elegir qué tipo de comunicación desea recibir de nosotros. Dichas comunicaciones de atención al cliente pueden involucrar herramientas impulsadas por Inteligencia Artificial ("IA") y la integración de AI-chatbot en el sitio web y en todas las aplicaciones de la marca Coolbet.

#### 6.1.3 Comunicaciones

Podemos comunicarnos con usted por razones esenciales relacionadas con nuestros Servicios, como actualizaciones de servicios, alertas de seguridad, avisos legales o para mantener nuestra relación contractual. Por ejemplo, le informaremos sobre cambios en nuestra [Política de cookies](#), [Términos y condiciones](#) and [Aviso de Privacidad](#) o si necesitamos realizar mantenimiento en nuestros sitios web y aplicaciones. Estas comunicaciones pueden realizarse por correo electrónico, SMS, llamadas telefónicas, mensajes en nuestros sitios web y aplicaciones, o por correo postal. Si bien permitimos preferencias para el tipo de comunicación que recibe, tenga en cuenta que no es posible cancelar la recepción de comunicaciones esenciales relacionadas con servicios. Tenga en cuenta que no puede optar por no recibir nuestras comunicaciones de servicio mencionadas anteriormente.

### 6.2 Interés legítimo

Artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD

Podemos utilizar sus Datos Personales para nuestros intereses legítimos o los de un tercero, siempre que estos intereses no infrinjan sus derechos, libertades o intereses. Esto significa que consideramos cuidadosamente y sopesamos cualquier impacto potencial sobre usted con nuestros intereses antes de procesar sus datos.

Tiene derecho a oponerse al Procesamiento en función de nuestro interés legítimo, y puede hacerlo comunicándose con nuestro Servicio de atención al cliente. Sin embargo, hay casos en los que nuestros motivos legítimos para procesar sus Datos Personales pueden anular sus derechos, en cuyo caso continuaremos con el Procesamiento según sea necesario.

Para preferencias relacionadas con marketing directo y Procesamiento no esencial, puede ajustar sus opciones en cualquier momento en la página [Mi cuenta](#) o comunicándose con nuestro [Servicio de atención al cliente](#). Sin embargo, tenga en cuenta que si existen motivos legítimos imperiosos para el Procesamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o si el Procesamiento es necesario para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamos legales, podemos continuar con dicho Procesamiento según sea necesario.

#### 6.2.1 Seguridad e Investigaciones

Procesamos sus Datos Personales para mantener la seguridad y funcionalidad de nuestro Servicio. Esto implica varias actividades clave, que incluyen:

- Garantizar la disponibilidad técnica y el correcto funcionamiento de nuestro sitio web y aplicaciones;
- Participar en actividades como pruebas, análisis de datos, investigación y resolución de problemas para mejorar el rendimiento y la experiencia del usuario de nuestros servicios.
- Utilizar análisis estadísticos para mejorar la calidad y eficacia de nuestros servicios;
- Proteger activamente nuestros sistemas y propiedad intelectual de amenazas a la seguridad y acceso no autorizado ;
- para protegernos y defendernos a nosotros, o a nuestros afiliados, y a todos sus funcionarios, directores, empleados, abogados y agentes en relación con cualquier acción legal, reclamo o disputa, para proteger nuestros derechos y propiedad, para iniciar procedimientos legales, para investigar o prevenir posibles violaciones.

#### 6.2.2 Análisis, encuestas y desarrollo de servicios

Utilizamos sus Datos Personales para mejorar nuestros servicios y su experiencia. Esto implica generar datos agregados para análisis, mejorar la participación del cliente, abordar problemas técnicos y garantizar la seguridad y el desarrollo de nuestros servicios. Todos los conocimientos se obtienen de una manera que mantiene su anonimato. Para obtener información y análisis más profundos, podemos contratar proveedores de servicios externos, garantizando siempre que su privacidad esté protegida. Por ejemplo, utilizamos herramientas como Google Analytics para comprender las interacciones de los usuarios en nuestro sitio web y aplicaciones, priorizando siempre la salvaguarda de sus Datos Personales.

#### 6.2.3 Mitigación de riesgos y conductas nocivas

En los casos en que nuestras actividades de Procesamiento con el fin de identificar riesgos y mitigar comportamientos dañinos no estén cubiertas por la cláusula 6.3 del Aviso de Privacidad actual, podemos Procesar sus Datos Personales sobre la base de nuestro interés legítimo. El motivo de dicho Procesamiento es que nosotros, como operador de juegos de azar, realizamos una segmentación de clientes, la cual es parte de nuestra estrategia de gestión de riesgos y deberes de Juego Responsable al prestar nuestros Servicios a través del Sitio Web y entre Aplicaciones. Dichas prácticas nos ayudan a determinar si usted, como cliente nuestro, puede representar riesgos o causarnos algún daño a nosotros, a nuestros Afiliados u otros clientes, si su comportamiento puede significar adicción al juego y a definir qué medidas de mitigación de riesgos/daños debemos tomar. Para las finalidades mencionadas anteriormente utilizaremos sus Datos Personales si lo consideramos necesario:

trampa" (por ejemplo, programa de software, fallas de software, bots, aplicaciones o cualquier medio automatizado o similar), violación de la regulación de apuestas deportivas o amaño de partidos, realizar una apuesta que se encuentre entre un número extraordinario o desequilibrado de apuestas en el mismo mercado, un patrón de apuestas o actividad de juego que podría afectar negativamente las apuestas regulares o la actividad de juego de otros jugadores, trampas o intentos de hacer trampa, uso de software de terceros en juegos de azar entre pares, permitiendo que un tercero use su Cuenta de Miembro;

- para disuadir, prevenir, detectar, suspender e informar cualquier forma o intento de manipulación o fraude de pago, incluidos, entre otros, intentos de defraudarnos a nosotros o a nuestra empresa afiliada, o a cualquier otro jugador de los Servicios de cualquier manera, patrones de juego anormales, pagos fraudulentos, o uso de tarjetas de crédito o débito pertenecientes a terceros, contracargo u otra reversión de un pago, transacción prohibida y lavado de dinero, cualquier otra actividad fraudulenta;

- administrar los controles de Juego Responsable, disuadir, prevenir, detectar y suspender conductas patológicas que puedan indicar tu adicción al juego como jugador, si no te has autoexcluido.

- Tenga en cuenta que podemos comunicarnos con usted a través de sus comunicaciones preferidas en ciertos casos, que incluyen, entre otros, aquellos en los que sospechamos que su comportamiento en juegos o apuestas deportivas puede ser peligroso o perjudicial para usted o para otros jugadores.

## 6.3 Obligaciones legales y cumplimiento

### Artículo 6(c) del RGPD

Procesamos sus Datos Personales para cumplir con obligaciones legales y reglamentarias, garantizando la prestación responsable y segura de nuestros Servicios. Esto incluye:

- Realización de evaluaciones financieras.
- Fines de identificación personal y KYC (Know Your Customer).
- Determinar su ubicación y régimen legal aplicable utilizando su dirección IP.
- Garantizar que los menores no utilicen nuestros Servicios y mantener la exactitud de sus datos.
- Gestionar los riesgos, incluida la prevención de problemas con el juego y la promoción del juego responsable.
- Garantizar la seguridad de la red y de la información, y con fines de auditoría.
- Cumplir con procesos legales como órdenes de registro, citaciones u órdenes judiciales.
- Prevención de delitos relacionados con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el fraude o los delitos informáticos.
- Segmentar datos para responsabilidad social e informes legales cuando sea necesario.
- Actividades periódicas de presentación de informes y cumplimiento de diversos requisitos económicos, financieros, técnicos y legales.

Priorizamos su privacidad mientras cumplimos con estas obligaciones, y puede administrar sus preferencias de datos en la página "Mi cuenta".

## 6.4 Tu consentimiento

### Artículo 6(a) del RGPD

Procesamos sus Datos Personales con su consentimiento, que puede dar durante el registro y administrar o retirar en cualquier momento a través de la página [Mi cuenta](#) o comunicándose con nuestro [servicio de atención al cliente](#). Tenemos claro el uso de sus Datos Personales y garantizamos su libertad de elección.

#### 6.4.1 Comunicaciones

Podemos comunicarnos con usted sobre marketing, encuestas, actualizaciones de servicios, interacciones en redes sociales, análisis y recordatorios a través de correo electrónico, SMS, llamadas telefónicas, mensajes de sitios web o aplicaciones, o publicaciones, a menos que usted opte por no participar. Puede seleccionar sus métodos de comunicación preferidos en la página de Configuración de su cuenta.

#### 6.4.2 Marketing y publicidad

Si ha optado por suscribirse, le enviaremos comunicaciones de marketing personalizadas y noticias sobre nuestros Servicios a través de los canales que elija, como correo electrónico, SMS o mensajes de aplicaciones. Utilizamos sus Datos Personales para personalizar y evaluar la eficacia de nuestro marketing, asegurándonos de que se alinee con sus intereses y preferencias. Tenga en cuenta que nuestro marketing no implica la toma de decisiones automatizada que podría afectarle significativamente. Puede ajustar sus preferencias en cualquier momento en "Mi cuenta" página y respetaremos su elección de optar por no recibir marketing si se ha excluido de los Servicios.

#### 6.4.3 Administrar su participación voluntaria en nuestras competiciones, torneos, recompensas, programas de fidelización y eventos promocionales

Podemos procesar sus Datos Personales para permitir su participación en funciones interactivas de nuestros Servicios cuando usted elija hacerlo, incluida la administración de su participación voluntaria en competiciones, torneos, recompensas, programas de fidelización, eventos promocionales, eventos promocionales, encuestas de participación, competiciones o sorteos de premios de vez en cuando.

#### 6.4.4 Redes sociales y cuentas vinculadas

Cuando utiliza funciones como 'Vincular cuentas' o 'Recomendar a un amigo', nos da su consentimiento explícito para procesar y compartir sus Datos Personales asociados con estas actividades. Por ejemplo, vincular su cuenta de miembro con plataformas de terceros (por ejemplo, Google, Facebook) o participar en nuestro programa "Recomiende a un amigo" implica su permiso para que utilicemos los datos necesarios para facilitar estas funciones.

Además, si elige compartir nuestro contenido en plataformas de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y otras, mantiene el control sobre estas publicaciones y cualquier intercambio de datos relacionado. Le recomendamos que revise y ajuste su configuración de privacidad en cada plataforma de redes sociales para administrar cómo se comparte su información y comprender cómo estas acciones interactúan con la privacidad de sus datos.

## 6.5 Otros motivos establecidos por la legislación específica del EEE o del país

Según el artículo 6 (d) del RGPD, podemos procesar sus Datos Personales en casos excepcionales para proteger sus intereses vitales o los de otros. Este tipo de Procesamiento es poco común, ocurre solo cuando es necesario y no es una parte estándar de nuestras prácticas de manejo de datos.

## 7. ¿Qué Datos Personales procesamos?

### 7.1 Datos de registro

Para crear una cuenta de miembro, debe proporcionarnos sus Datos Personales, incluida su dirección de correo electrónico, contraseña, fecha de nacimiento, sexo, país, moneda, número de teléfono móvil, nombre completo, código de identificación, dirección, código postal, ciudad y nombre de usuario. Al registrarse, recibiremos

Para cumplir con nuestras obligaciones de diligencia debida y KYC, con fines de identificación y verificación, con fines contra el lavado de dinero o para cumplir con nuestra licencia o requisitos legales, recopilamos sus Datos Personales y podemos solicitarle que cargue copias de sus documentos como prueba. de identificación, identificación con fotografía, comprobante de domicilio, comprobante bancario, número de seguro social/código de identificación personal y detalles financieros.

7.3 Uso del servicio

Procesamos Datos Personales relacionados con su uso de nuestros Servicios, que incluyen, entre otros:

7.3.1 Registros, su dispositivo y ubicación

Nuestros servidores registran automáticamente datos de uso cuando interactúa con nuestro sitio web, aplicaciones o servicios. Esto incluye acciones como ver contenido, hacer clic en anuncios, realizar búsquedas, instalar o actualizar nuestras aplicaciones y compartir nuestros servicios en las redes sociales o en cualquier otro lugar de Internet. Procesamos información como las URL que visita, su dirección de Protocolo de Internet (IP), marcas de tiempo, detalles sobre su dispositivo (incluido el tipo y el sistema operativo) y su ubicación según la configuración de su teléfono. Estos datos nos ayudan a comprender y mejorar las interacciones de los usuarios con nuestros servicios.

7.3.2 Cookies y otras tecnologías

Como se describe con más detalle en nuestra Política de cookies , utilizamos cookies, etiquetas, cookies, píxeles, balizas web y tecnologías similares en nuestro sitio web y en todas las aplicaciones para reconocerlo a usted y/o a su(s) dispositivo(s). Las cookies son pequeños archivos de texto colocados por el sitio web o las aplicaciones y almacenados en su dispositivo. Cuando visita nuestro Sitio web o Aplicaciones por primera vez, solicitamos su consentimiento para utilizar cookies, con excepción de aquellas estrictamente necesarias para el funcionamiento del Sitio web y Aplicaciones. Tiene derecho a cambiar sus preferencias de cookies en cualquier momento, lo que puede hacer a través de su configuración en la página " Mi cuenta " o mediante la configuración de su navegador. Para obtener información detallada sobre las cookies que utilizamos, sus propósitos y cómo puede administrar sus preferencias de cookies, consulte nuestra Política de cookies.

7.3.3 Comunicaciones de atención al cliente

Si se comunica con nuestro servicio de atención al cliente equipo o cualquier empleado asociado a través de correo electrónico, chatbot, teléfono o correo postal, procesamos los Datos Personales necesarios para abordar de manera efectiva sus consultas y brindar servicios de soporte. Esto incluye, entre otros, sus datos de contacto, información demográfica, actividades de cuenta y juego, historial de transacciones y registros de sus interacciones, como conversaciones de llamadas y mensajes de chat. Utilizamos estos datos para análisis de servicio al cliente y evaluaciones de satisfacción.

Además, utilizamos herramientas impulsadas por IA, incluidos chatbots, para gestionar las interacciones y un sistema de monitoreo de IA para analizar las comunicaciones. Este análisis nos ayuda a comprender sus necesidades, detectar cambios de tema y señales emocionales, mejorar la calidad de nuestro servicio y garantizar la seguridad. Por ejemplo, cuando utiliza nuestro servicio de chat, nuestros modelos de IA analizan los mensajes en busca de spam y toxicidad. Si se detecta lenguaje inapropiado u ofensivo, o si hay un mal uso del sistema de chat, la IA puede emitir advertencias, silenciar o bloquear el chat. Este proceso es parte de nuestro sistema automatizado de toma de decisiones y se le informará al respecto al inicio de una sesión de chat. Al continuar enviando mensajes, usted brinda su consentimiento para este Procesamiento automatizado de sus Datos Personales. La mala conducta puede dar lugar a la desactivación de los privilegios de chat de acuerdo con nuestras "reglas de chat". Si tiene alguna inquietud, puede comunicarse con nosotros en [sophite@coolbet.com](mailto:sophite@coolbet.com).

7.3.4 Segmentación de clientes

Como operador de juegos de azar, estamos obligados a identificar y mitigar los riesgos de fraude y comportamiento dañino tanto para nuestra empresa como para otros jugadores. Para cumplir con estos requisitos regulatorios, hemos desarrollado un sistema interno de gestión de riesgos para la segmentación de clientes. Este sistema clasifica a los jugadores en función de sus riesgos asociados. Para ello, procesamos Datos Personales que incluyen su nombre, sexo, país de residencia, dirección de correo electrónico, número de teléfono, detalles de apuestas, números de identificación de boletos y registros de chat de atención al cliente y juegos en vivo. Nuestro proceso de segmentación de clientes se gestiona cuidadosamente y no implica elaboración de perfiles ni toma de decisiones automatizada que pueda tener efectos legales o Personales importantes para usted.

7.4 Datos Personales sensibles

7.4.1 Podemos procesar Datos Personales confidenciales, como imágenes faciales en vivo con fines de verificación de identidad (" KYC ") e información relacionada con su salud física o psicológica como parte de nuestras obligaciones de juego responsable. Este Procesamiento es crucial para cumplir con nuestros requisitos legales y reglamentarios y para proteger nuestro negocio y nuestros clientes. Si se opone a dicho Procesamiento, su opción puede ser cerrar su Cuenta de miembro y dejar de utilizar nuestros Servicios. Sin embargo, tenga en cuenta que aún podemos conservar sus Datos Personales para cumplir con obligaciones legales y reglamentarias, como se describe en la cláusula 6.3.

7.4.2 Asimismo, como parte de nuestras obligaciones de juego responsable, podrás facilitarnos Datos Personales sobre tu salud física y/o psicológica, relacionados con una posible adicción al juego.

7.4.3 Además, durante las interacciones de atención al cliente, usted puede revelar voluntariamente otras categorías de Datos Personales confidenciales. Procesamos estos datos, incluidos los patrones de comportamiento de sus comunicaciones, para comprender mejor sus necesidades, mejorar la calidad de la respuesta y personalizar nuestras interacciones. Sin embargo, este Procesamiento no tiene como objetivo identificarlo de manera única y, por lo tanto, no se clasifica como "datos confidenciales".

7.4.4 Tenga en cuenta que, con su consentimiento previo , podemos monitorear o grabar llamadas telefónicas con usted debido a nuestras obligaciones de Juego Responsable (para monitorear y controlar el comportamiento de juego, como una "verificación de la realidad" para detectar cualquier comportamiento que pueda indicar adicción al juego, para detectar problemas juegos de azar, para ayudarlo a minimizar cualquier impacto negativo, para asegurarnos de que ha sido informado sobre todos los riesgos posibles y los ha comprendido correctamente, para resolver sus consultas), para marketing, para fines regulatorios, para mejorar la calidad de nuestras interacciones con usted y ayudarnos a capacitar a nuestro personal.

8. ¿De dónde recolectamos sus Datos Personales?

8.1 Recopilamos y procesamos sus Datos Personales de diversas fuentes para proporcionar y personalizar nuestros Servicios y cumplir con las obligaciones legales. Esto incluye los datos que usted proporciona directamente cuando utiliza nuestro sitio web, nuestras aplicaciones, registra una cuenta de miembro o se comunica con nosotros. Además, podemos recopilar información de:

- Fuentes disponibles públicamente, como Internet, plataformas de redes sociales, medios impresos y en línea y bases de datos públicas. Esto puede incluir su nombre, apellido, información de contacto, contenido y actividades en línea.
- Bases de datos disponibles comercialmente y entidades de terceros, incluidas instituciones financieras o de crédito, agencias de prevención del fraude y autoridades públicas. Estas fuentes nos ayudan a verificar su información e investigar actividades sospechosas, especialmente con fines de prevención de fraude y lavado de dinero.
- Datos Personales que haya hecho públicos, como información disponible en plataformas de redes sociales, cuentas vinculadas (por ejemplo, Facebook o Google) y otros medios digitales e impresos de acceso público.

9. ¿Con quién podemos compartir sus Datos Personales?

Podemos compartir sus Datos Personales con los siguientes destinatarios:

9.1 Internamente con empleados autorizados, contratistas, consultores, agentes, filiales y empresas subsidiarias dentro de nuestro grupo empresarial o vinculadas a nuestro matriz para fines profesionales. El acceso está estrictamente limitado a quienes lo necesitan para el desempeño de sus funciones.



9.3 Autoridades y otras entidades públicas y privadas para los fines especificados en la cláusula 6 .3. de este Aviso de Privacidad.

9.4 Proveedores externos , según sea necesario para entregar, administrar y mejorar nuestros Servicios. Seleccionamos cuidadosamente a estos proveedores para asegurarnos de que cumplan con las leyes aplicables, protejan sus datos, implementen las medidas de seguridad necesarias y eliminen sus datos de sus servidores cuando lo solicitemos. Específicamente, podemos transferir sus Datos Personales a los siguientes proveedores externos:

9.4.1 Proveedores de casinos. Para el uso de nuestros Servicios, ofrecemos una variedad de juegos, proporcionados por diferentes proveedores de casinos confiables. Dependiendo de su selección de juegos, se aplicará un Aviso de Privacidad adicional en relación con los juegos de casino desarrollados por los proveedores de casino.

9.4.2 Proveedor(es) de póquer . Ofrecemos póquer proporcionado por nuestro proveedor de póquer externo de confianza. Para ofrecer este Servicio a nuestros Clientes, compartimos los siguientes Datos Personales con el proveedor: nombre, ID de jugador, nombre de usuario, moneda utilizada, código de país.

9.4.3 Proveedores de atención al cliente. Nos ayudan a brindar servicios de atención al cliente oportunos y de calidad, que pueden involucrar tecnologías impulsadas por inteligencia artificial, chatbots y funcionalidad de correo electrónico, modelos multilingües para procesar las solicitudes de los clientes. Al ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través del sitio web y/o nuestras Aplicaciones, usted reconoce que la comunicación será compartida y que los Datos Personales serán procesados por estos terceros para servicios de atención al cliente como parte del contrato con usted.

9.4.4 Proveedores de pago. Para el uso de nuestros Servicios, retiros y depósitos, ofrecemos una variedad de proveedores de pagos externos confiables. Compartimos con ellos los siguientes Datos Personales: nombre, apellido, fecha de nacimiento, correo electrónico, dirección, código postal, ciudad, país, número de teléfono, alias. Es posible que compartamos sus documentos KYC con los proveedores de pagos para que puedan cumplir con sus propias obligaciones legales y AML.

9.4.5 Proveedores de correo electrónico. Compartimos su dirección de correo electrónico y su ID de usuario con nuestro proveedor de correo electrónico para la automatización de nuestros procesos de correo electrónico, para análisis, marketing o publicidad.

9.4.6 Proveedor(es) de SMS. Compartimos su número de teléfono móvil con proveedores de SMS que contratamos para su verificación, durante el registro de su Cuenta de miembro, para comunicaciones relacionadas con los Servicios y en los casos en los que haya optado por recibir comunicaciones de marketing y/o publicidad.

9.4.7 Redes Sociales y otras plataformas digitales. Como se especifica en la cláusula 6 .4.4., con su consentimiento, sus Datos Personales pueden compartirse con redes sociales y otras plataformas digitales.

9.4.8 Google Analytics y otros proveedores de análisis. Como se especifica en la cláusula 6 .2.2., con su consentimiento, sus Datos Personales pueden compartirse para brindarnos información y análisis para crear informes y estadísticas sobre su desempeño.

9.4.9 Otros proveedores de servicios. Utilizamos otros proveedores de servicios para ayudarnos a proporcionar nuestros Servicios y cumplir con nuestras obligaciones legales (por ejemplo, mantenimiento, análisis, auditoría, pagos, detección de fraude, marketing y desarrollo). Dichos proveedores de servicios tendrán acceso a sus Datos Personales según sea razonablemente necesario para realizar estas tareas en nuestro nombre y están obligados a no divulgar ni utilizar sus Datos Personales para otros fines.

#### 10. ¿Transferimos sus Datos Personales fuera de la región UE/EEE?

10.1 Nunca vendemos sus Datos Personales ni los publicamos públicamente en Internet ni en ningún otro lugar.

10.2 Dado que nuestros socios y proveedores operan globalmente, puede ser necesario transferir y almacenar sus Datos Personales fuera del país desde el que accede a nuestros Servicios, incluso fuera de la UE/EEE. Por ejemplo, sus Datos Personales pueden ser procesados y almacenados por empresas que operan fuera de la UE / EEE y que son nuestras afiliadas o nos brindan ciertos servicios, como almacenamiento en la nube o alojamiento del sitio web en servidores informáticos. Tomamos todas las medidas razonables para garantizar que sus Datos Personales permanezcan seguros cuando se transfieran y almacenen.

10.3 En caso de que sus Datos Personales se transfieran fuera del EEE, solo los transferiremos si:

- al país al que se transferirán los Datos Personales se le ha concedido una decisión de adecuación de la Comisión Europea, confirmando que dicho tercer país proporciona una protección adecuada para sus Datos Personales; o

- con su consentimiento explícito; o

- transferencia con justificaciones legales, respaldadas por sólidas salvaguardias, como cláusulas contractuales estándar de la UE o normas corporativas vinculantes aprobadas por una autoridad de la UE.

#### 11. ¿Qué medidas de seguridad tomamos para salvaguardar sus Datos Personales?

11.1 Si bien no se puede garantizar que la transmisión o el almacenamiento de datos sean seguros, hemos tomado medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para ayudar a proteger sus Datos Personales y evitar que se pierdan, utilicen, alteren, divulguen, destruyan o accedan a ellos accidentalmente sin autorización. Estas medidas incluyen políticas, acuerdos de confidencialidad con terceros, prácticas de desarrollo seguro, debida diligencia de los proveedores de servicios, productos y servicios que puedan utilizarse.

11.2 Hemos implementado estándares de seguridad para salvaguardar y proteger sus Datos Personales y monitoreamos periódicamente nuestros sistemas para detectar posibles vulnerabilidades y ataques, incluidas pruebas de penetración, educar a nuestros empleados por parte de profesionales capacitados y utilizar todas las medidas de seguridad proporcionadas para nuestra red e infraestructura. Además, hemos implementado procedimientos para abordar cualquier sospecha de violación de Datos Personales y le notificaremos a usted y a cualquier regulador aplicable sobre una violación cuando estemos legalmente obligados a hacerlo. Utilizamos criptografía para garantizar la confidencialidad, autenticidad y/o integridad de sus Datos Personales en reposo y en movimiento.

11.3 Tenga en cuenta que no podemos garantizar la seguridad absoluta de sus Datos Personales y no hay garantía de que no se pueda acceder a ellos, divulgarlos, modificarlos o destruirlos por incumplimiento de cualquiera de nuestras salvaguardias físicas, técnicas o administrativas.

#### 12. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?

12.1 Conservamos sus Datos Personales durante el período en que su cuenta de miembro esté activa.

12.2 En caso de que su Cuenta de Miembro haya sido cerrada, conservaremos sus Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para que podamos cumplir con los fines para los cuales fueron recopilados, para cumplir con nuestras obligaciones regulatorias, legales, contables o de presentación de informes.

12.3 Al determinar el período de retención apropiado para los Datos Personales, consideramos:

- El volumen, la naturaleza y la sensibilidad de los datos.

- El riesgo potencial de daño por uso o divulgación no autorizados.

- Requisitos legales, jurisdiccionales y reglamentarios aplicables.

- Nuestras políticas internas y mejores prácticas de la industria.

- Los fines para procesar sus Datos Personales y la viabilidad de lograr esos fines a través de otros medios.

12.4 Al vencimiento del período de retención, eliminaremos de forma segura sus Datos Personales o los haremos anónimos, de modo que ya no puedan asociarse con usted, en cuyo caso podremos utilizar estos datos indefinidamente sin previo aviso.

### 13. ¿Qué derechos tienes respecto a tus Datos Personales?

13.1 Derecho a acceder a sus Datos Personales. Usted tiene derecho a saber si procesamos sus Datos Personales y qué Datos Personales procesamos. Acceda a esta información y descárguela en un formato legible por máquina a través de la página "Mi cuenta", protegida con verificación por SMS. El archivo estará disponible dentro de las 24 horas;

13.2 Derecho a corregir, actualizar o solicitar la eliminación de sus Datos Personales. Si sus Datos Personales son inexactos, incompletos o innecesarios, puede solicitar su corrección o eliminación. Sin embargo, existen situaciones en las que debemos conservar sus datos, como se describe en la cláusula 6.3.

13.3 Derecho a restringir el Procesamiento de sus Datos Personales. Puede solicitar restringir el Procesamiento si cuestiona la exactitud de sus Datos Personales, los encuentra procesados ilegalmente o los necesita para reclamos legales.

13.4 Derecho a oponerse al tratamiento. Puede oponerse al Procesamiento basado en intereses legítimos, tareas públicas, marketing directo, investigación o fines estadísticos.

13.5 Derecho a la Portabilidad de los Datos. Transfiere tus Datos Personales en un formato común para uso personal, especialmente al cambiar de servicio. Esto se aplica cuando el Procesamiento se basa en el consentimiento o la ejecución del contrato y se realiza únicamente por medios automatizados (consulte las cláusulas 6.1 y 6.4).

13.6 Derecho a no estar sujeto a la toma de decisiones automatizada (sin intervención humana), incluida la elaboración de perfiles. Tienes derecho a no estar sujeto a decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos sobre ti o que de manera similar te afecten significativamente. Se aplican excepciones según contrato, ley o consentimiento explícito.

13.7 Derecho a reclamar. Si reside en Estonia, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Inspección de Protección de Datos de Estonia: info@aki.ee, teléfono +372 627 4135.

Si reside en Suecia o en otros países del EEE, o en Chile, Ecuador, México, Canadá, tiene derecho a presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Información y Protección de Datos de Malta: idpc.info@idpc.org. mt, teléfono +356 2328 7100.

13.8 Para ejercitar sus derechos presente una solicitud con su DNI o firma digital, especificando el derecho, la fecha y sus datos de contacto. Comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente en [sopORTE@coolbet.com](mailto:sopORTE@coolbet.com) o [privacy@coolbet.com](mailto:privacy@coolbet.com). para obtener ayuda. Respondemos en un plazo de 30 días, de forma gratuita.

13.9 Puede ejercer sus derechos directamente o a través de un representante autorizado, si usted proporciona los documentos pertinentes para dicha representación. Mantenemos registros de toda la correspondencia relacionada durante la vida de su Cuenta de Miembro y durante cinco años después de su cierre, o según lo requiera la ley.

13.10 Tenga en cuenta que el ejercicio de un derecho no afecta su capacidad para ejercer otros.

### 14. Actualizaciones a este Aviso de Privacidad

14.1 Es posible que actualicemos periódicamente este aviso en nuestro sitio web y aplicaciones. Estas actualizaciones entran en vigor de inmediato. Consulte la fecha en la parte superior del aviso para conocer la última versión.

14.2 Para cambios importantes que afecten la forma en que manejamos sus Datos Personales, se lo notificaremos a través de su Cuenta de miembro y/o método de comunicación preferido. Tendrá la oportunidad de revisar y dar su consentimiento a estas actualizaciones.

14.3 Continuar utilizando nuestros Servicios después de que se hayan introducido las actualizaciones significa que acepta el Aviso de Privacidad revisado.

14.4 Si no está de acuerdo con algún cambio, es posible que deba cerrar su cuenta de miembro. Contáctenos en [sopORTE@coolbet.com](mailto:sopORTE@coolbet.com) o [privacy@coolbet.com](mailto:privacy@coolbet.com).

(V.4 07-03-24)



### JUEGO RESPONSABLE



¡Atención! Los juegos y apuestas deportivas a distancia, realizados en exceso, pueden causar Ludopatía. Por favor, lee [nuestros términos y condiciones](#). Stay cool and bet responsibly.

"COOLBET" es una marca registrada. Coolbet ofrece servicios de apuestas deportivas de forma independiente y no está afiliado a equipos deportivos, organizadores de eventos o jugadores que aparecen en sus sitios web.



### LICENCIA

Polar Limited, con domicilio en Regent House, Office 21, Bisazza Street, Sliema SLM1640, Malta, está autorizada y regulada por la Autoridad de Juego de Malta con el Número de Licencia MGA/CRP/681/2019

