

PREGUNTAS FRECUENTES W-PLAY.CO

Cuenta.

¿Cómo registrarse en wplay.co?

Registrarte y ser parte la comunidad **Wplay.co** es muy fácil y rápido, el primer paso es ingresar a nuestra página web www.wplay.co , luego deberás hacer clic en el botón “Registrarse”, ubicado en la parte superior derecha de nuestra página web, de inmediato aparecerá un formulario donde deberás completar todos los datos solicitados de manera veraz, al final el usuario deberá aceptar nuestros términos y condiciones y aceptar que su registro corresponde a un usuario mayor de edad, a continuación deberá dar clic en el botón “ Enviar información”.

Luego de diligenciar el formulario, Tu cuenta está a un paso de ser aprobada, Nuestros Agentes de servicio se encargarán de verificar la veracidad de tus datos, si estos son reales. Tu proceso será exitoso y estás más que listo para empezar a jugar y a ganar, si tuviste algún error diligenciándolos puedes registrarte nuevamente. Recuerda que tu usuario es el correo electrónico registrado y la contraseña la que creaste al momento de registrarte.

¿Puedo abrir más de una cuenta?

No, un usuario única y exclusivamente puede tener una cuenta registrada con su número de cédula.

¿Tengo que proporcionar algún documento de identidad para que se verifiquen mis datos?

En Wplay.co nos tomamos muy en serio el juego responsable, por eso y otras razones es importante que podamos identificar como mayores de edad a cada uno de nuestros usuarios evitando así ir en contra de la normatividad. Es por esto que la información suministrada en el proceso de registro pasa por un proceso de verificación de datos y en caso que se requiera solicitaremos al usuario el envío del documento de identidad (Cédula), además si un usuario solicita el cambio de alguno de sus datos sensibles, como es el caso del correo electrónico, el usuario deberá solicitar el procedimiento con uno de nuestros agentes, dirigiéndose al chat online, si deseas realizar este procedimiento, en nuestro chat te lo contaremos!

¿Cómo validan mis datos?

La validación de datos se hace directamente con entes encargados, ellos nos suministran los datos referentes a la cédula que se está registrando en nuestra plataforma.

¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

Para cambiar tu contraseña solo debe ingresar a tu cuenta personal Wplay.co (Usuario y contraseña), a continuación ingresar al menú principal ---> Cambiar contraseña y diligenciar la información necesaria para que el cambio se realice de manera exitosa.

¿Es posible actualizar mis datos personales?

Si es posible, pero no todos tus datos podrán ser actualizables, solo podrán actualizarse datos como Dirección, teléfono, Celular, Ciudad y departamento de residencia, para hacerlo el usuario deberá ingresar a su cuenta personal, ingresar al menú principal → “Actualizar datos” y realizar los pasos respectivos.

¿Haz olvidado tu contraseña?

Si deseas ingresar a tu cuenta Wplay.co y no recuerdas tu contraseña, puedes restablecerla ingresando al botón “¿Olvidó la contraseña?”, ubicado en la parte inferior del botón ingreso, esta funcionalidad le permitirá recuperar la contraseña y además desbloquear un usuario si ha sobrepasado el número máximo de intentos fallidos de acceso (5). Por lo anterior la importancia de ingresar un correo que sea de uso frecuente. Si el correo que estas utilizando es incorrecto y no logras recibir tu nueva contraseña debes de solicitar a nuestros agentes el procedimiento de cambio de datos sensibles y luego volver a solicitar una contraseña.

Recargas y retiros

¿Cómo recargar mi cuenta?

Puedes recargar tu cuenta Wplay.co de dos formas diferentes:

- 1.** Pago en efectivo: Puedes recargar tu cuenta con pago en efectivo en cualquiera de nuestros puntos de venta autorizados a nivel nacional, si quieres saber cuál de ellos está cerca de ti, en nuestra página web, encontrarás un botón “Puntos de venta Autorizados” que te permitirá visualizar cada uno de ellos con la información que les corresponde, pero si prefieres comunícate con alguno de nuestros agentes en nuestro chat online.
- 2.** Pago con tarjetas débito o crédito: En nuestra plataforma tenemos disponibles, dos pasarelas de pago PAYU y TUCOMPRA, ambas son pagos electrónicos fáciles, rápidos y seguros, permitiendo recargar tu cuenta por PSE (Tarjetas débito) y tarjetas de crédito.

¿Dónde puedo recargar?

En nuestra página web podrá encontrar todos los puntos de venta autorizados ubicados en Google Maps, sino logras ubicar el más cercano a ti, no dudes en contactar nuestros agentes del chat online, Estaremos encantados de poderte ayudar.

¿Que son las preguntas de seguridad?

Es un sistema de seguridad adicional que hemos desarrollado para cuidar toda tu información, Estas aparecerán y deberán ser diligenciadas la primera vez que ingreses a tu cuenta Wplay.co después de haberte registrado con éxito, no las olvides, estas te servirán para futuros procedimientos en nuestra página web, por ejemplo para generar tus documentos de retiro.

¿Es posible reestablecer mis preguntas de seguridad?

Si es posible, si por algún motivo olvidaste tus preguntas de seguridad, debes conectarte con nuestros agentes del Chat online y solicitar te restablezcan las preguntas de seguridad, después de comprobar tu identidad y aceptar tu requerimiento deberás cerrar sesión y volver a ingresar a tu cuenta Wplay.co, para finalizar con el procedimiento solo deberás responderlas y guardar el cambio.

¿Qué es un documento de retiro?

Un documento de retiro, es aquel documento que te permitirá retirar y cobrar tus premios ya sea en nuestros puntos de pago o por transferencia bancaria, después de haber inscrito exitosamente tu cuenta bancaria.

¿Tengo límites para generar mis notas de retiro?

- Cupo máximo por día en los documentos de retiro no podrá ser mayor a \$5.000.000
- Cupo máximo por documento de retiro es de \$2.000.000
- El cupo máximo por documentos de retiro por usuario al día es de 3
- Si monto del documento de retiro supera un valor de \$1.500.000, este pasará a verificarse por nuestro equipo y mientras requiera aprobación el documento no podrá ser pagado.

¿Cómo generar un Documento de retiro?

Para generar un documento de retiro, debes ingresar a tu cuenta personal Wplay.co, Ingresar al menú principal, "Generar documento de retiro" a continuación, el usuario deberá seleccionar:

1. La Forma de pago: Si eliges la opción efectivo, si es en efectivo esta puede ser cobrada en alguno de nuestros puntos de pago autorizados o si eliges transferencia debes tener presente que tu cuenta bancaria debe estar previamente registrada y aprobada.
2. Tipo de saldo: Podrás retirar de tu saldo premios, el valor a retirar podrá ser igual pero no superior a los premios, ten presente que si solicitas retirar dinero del saldo créditos de participación se cobrará un porcentaje por concepto de gastos administrativos.
3. Ingresa el valor que desees retirar, ten presente los límites de retiro que tiene nuestra plataforma.
4. Responde una de las tres preguntas de seguridad que aparecerán de manera aleatoria y para finalizar no olvides hacer clic en el botón "Generar documento".

Recuerda: Wplay.co puede tomarse 24 horas para validar y aprobar el pago de los documentos de retiro generados por los usuarios y hasta 72 horas máximo para pagarlas después de generadas, además es responsabilidad del usuario reportarnos vía Chat online, cualquier anomalía que se presenten en el pago de documentos de retiro.

¿Tengo un valor máximo para retirar?

Si, el cupo máximo a retirar por día no podrá ser mayor a \$5.000.000 y el cupo máximo por un documento de retiro generado es de \$2.000.000. El usuario no podrá retirar un valor superior al saldo premios disponibles en su cuenta personal wplay.co.

¿Puedo cancelar un documento de retiro?

Si, un documento de retiro se puede Cancelar fácil y rápido, solo deberás ingresar a tu cuenta personal Wplay.co, a continuación menú principal, hacer clic en "Cancelar documento de retiro" y por ultimo deberás confirmar tu solicitud.

Ayuda técnica

¿Existe algún requerimiento técnico para usar Wplay.co?

Wplay.co es compatible actualmente con todos los buscadores en todos los sistemas operativos y en todos los dispositivos móviles con "Responsive design". Recomendamos que si desees realizar apuestas en nuestra modalidad de juego "Apuestas juego en vivo" deberás contar con una buena conexión a internet. Si de lo contrario presentas algún inconveniente accediendo o usando nuestro sitio web www.wplay.co agradeceríamos nos informarás de inmediato ingresando a nuestro chat online.

Si el sitio web no se carga correctamente o está tomando mucho tiempo, ¿Qué debo hacer?

Si estas presentando alguno de estos inconvenientes, Solicitamos nos notifiques vía chat online, el área encargada se encargará de solucionarnos el inconveniente en el menor tiempo posible.

¿Debo cambiar periódicamente la contraseña?

El manejo de tus contraseña es única y exclusivamente responsabilidad del usuario En Wplay.co estamos comprometidos con el buen uso y la seguridad de tu cuenta personal, por lo tanto te recomendamos cambiar su contraseña de acceso periódicamente y así evitar posibles suplantaciones.

JUEGO

¿Cómo puedo realizar una apuesta?

Para realizar una apuesta deberás tener saldo disponible en tus créditos de participación, Podrás recargar en un punto de venta autorizado o realizar un depósito por nuestras pasarelas de pago disponible PAYU o tu compra desde tu cuenta personal, a continuación deberás seleccionar el encuentro al que desees apostarle, la búsqueda la puedes hacer directamente ingresando por la opción deportes, pero te recomendamos hacerlo con nuestro buscador ubicado en la parte superior izquierda justo debajo del catálogo “eventos del día”, luego selecciona el encuentro deseado y tendrás la opción de elegir entre más (+) de 75 mercados de apuestas disponibles por evento como, doble oportunidad, totales, más/menos Handicap, empate apuesta no valida etc, realizando apuestas simples o combinadas, podrás tener acceso a estadísticas detalladas que te permitirán realizar un mayor análisis y por ende tomar la mejor decisión de apuesta. Luego en la columna ubicada a la derecha de la parrilla de apuestas podrás verificar tus selecciones e ingresar en el campo “apuestas” el valor que desees apostar, para finalizar confirma la apuesta haciendo clic en el botón apostar.

¿Cómo sé si he ganado mi apuesta?

Puedes consultar el estado de tus apuestas ingresando al menú principal -> Menú-> Consultas -> Consulta de tickets, en esta opción tendrás acceso a diferentes filtros como: número de apuesta, fecha de creación que te ayudarán a encontrar la apuesta deseada, si esta es ganadora, “Será determinada con un “círculo verde - Ganó”. Anímate y sigue participando!

¿Hay una cantidad mínima para apostar?

Si, la cantidad mínima para realizar una apuesta en Wplay.co es de \$1000

¿Qué tiempo toman en cerrar mis apuestas?

Wplay.co busca realizar la determinación de los eventos finalizados lo más rápido posible, si por algún motivo esta determinación está tomando más tiempo es porque aún se está esperando información oficial que nos permita cerrar el evento. Si deseas obtener más información no olvides contactar a nuestros agentes del chat online

Gané mi apuesta, pero no conseguí las ganancias ¿Por qué?

Si tu apuesta ha sido ganadora, pero las ganancias no fueron acreditadas en tu cuenta, contacta nuestro chat online para poder ayudarte.

¿Por qué fue anulada / Cancelada mi apuesta?

Las apuestas se anulan cuando normalmente hay una renuncia de cualquier jugador o si el juego fue cancelado o pospuesto. Tenga en cuenta que si alguna de sus apuestas es cancelada o anulada, el valor apostado será reembolsado al "Saldo créditos de participación" después de comprobarse que el evento anulado no tiene fecha de reanudación del juego, esto puede tardar un par de días.

Si usted no reconoce el motivo de la cancelación o anulación de su apuesta, podrá consultarlo con uno de nuestros agentes del chat online.

¿Cuáles son los promocionales disponibles?

Todas las promociones disponibles se encuentran en nuestra página web junto con la información detallada y términos y condiciones del mismo.

Cómo funciona el tipo de apuesta 1X2?

El mercado de apuestas 1X2 también conocido como apuesta principales donde se pueden pronosticar tres opciones en las apuestas.

1 - Victoria del equipo local

X - Empate ó

2 - Victoria del equipo visitante

¿Cómo se escribe la apuesta doble oportunidad?

En este mercado de apuesta disponible en nuestra plataforma, el usuario podrá pronosticar dos de los tres posibles resultados que pueden darse en un evento deportivo.

1X - Victoria para el equipo local o empate

X2 - Empate o victoria equipo visitante

12 - Victoria del equipo local o del equipo visitante.

¿Cómo funciona el mercado de apuesta “Empate apuesta no valida - No se apuesta al empate”?

Este mercado de apuesta consiste en que para definir una apuesta como ganadora, tiene que haber un equipo ganador, es decir, si el partido queda empatado, el dinero apostado será reembolsado al saldo créditos. Por ejemplo si un marcador final da como resultado un empate, este no se tendrá en cuenta. Necesariamente el pronóstico tiene que ser a favor de un ganador ya sea la victoria del equipo local o del equipo visitante.

Cómo funciona el mercado ¿Quién ganará el resto del partido en modalidad “juego en vivo”?

Este es un mercado de apuestas que se utiliza en la modalidad de apuestas juego en vivo, para evitar errores a la hora de apostar es importante que tengas claro cómo funciona, si un usuario elige esta opción debe tener en cuenta que al momento de elegir el mercado y apostar, el marcador se tomará como 0-0, como su nombre lo dice “el resto del partido” hace referencia al tiempo que falta para completarse el tiempo reglamentario. Por ejemplo si el partido al momento de apostar tiene un marcador 3-1 y el partido finaliza con un marcador 3-2 el ganador será el equipo visitante pues fue este quien anotó después de haberse realizado la apuesta, para efectos de este mercado, el marcador final fue de 0-1.

¿Cómo se considera el 0-0 en el mercado de apuesta par/ impar?

En el mercado de apuesta Par/ impar el marcador 0:0 se considera un número par para efectos de apuesta y determinación de las mismas.

¿Qué es una apuesta simple?

Es el tipo de apuesta más sencilla disponible en nuestra página web, es un tipo de apuesta con un único pronóstico (Por ejemplo Ganador de un partido, resultado exacto, número de goles). Para realizar una apuesta simple, el usuario debe elegir un deporte, luego ir a la opción de (+) mercados de apuestas, a continuación introducir el valor que desea jugar y por ultimo confirmar su apuesta, si acierta la apuesta, recibe automáticamente su premio, que será el resultado de multiplicar la cantidad apostada por la cuota.

Ejemplo: Barcelona 2.25 - Empate 3.15 - Real Madrid 2.55 Si se apuesta al empate y aciertan el pronóstico del mercado la ganancia será el valor apostado multiplicado por la cuota de 3.15

¿Qué es una apuesta combinada?

Una apuesta combinada también llamada apuesta Parlay o acumulada, Es la suma de varias apuestas simples, para acertar una apuesta combinada debes acertar las apuestas simples elegidas. En este tipo de apuestas el usuario podrá elegir diferentes deportes, eventos y mercados.

La ganancia de una apuesta combinada se obtiene de la multiplicación de las cuotas asignadas a las diferentes selecciones que la integran por la cantidad apostada. Si alguno de los eventos por algún motivo es anulado este no formara parte de la apuesta y no se tendrá en cuenta en la combinada y se procederá al retorno o eliminación del evento suspendido. El resto de la apuesta permanecerá activa.

Por Ejemplo: Real Madrid gana a la Roma (cuota de 1.40) Barcelona gana al Leverkusen (cuota a 1.14) Arsenal – Milán: Más de 2.5 goles en total (cuota a 1.85) Bilbao Basket gana a Montepaschi (cuota a 2.10) Apostando X valor, la ganancia se calculará: El valor X por la multiplicación de cada una de las cuotas de la combinada.

¿Qué es un Hándicap?

Si un competidor es claramente superior a otro, y el mercado de apuesta Handicap está disponible en el evento que quieres apostar, puedes concederle frecuentemente al no favorito una “ventaja” que se suma al resultado real. Por Ejemplo: Bayern de Múnich – Duisburgo.

Un handicap 0:2 quiere decir que se sumarán al Duisburg 2 goles; si el encuentro finaliza Bayern gana 1:0, después de aplicar el Handicap (sumarle 2 goles al Duisburg) el resultado de la apuesta es sin embargo de 1:2. Quien haya apostado por la apuesta hándicap del Duisburg ganará.

¿Qué es un Handicap Asiático?

Al igual que el Handicap normal, su finalidad es darle una ventaja a uno de los dos equipos, por lo general al equipo con mayor desventaja frente a su contrincante. El hándicap asiático no permite apostar a la opción empate por lo que el resultado siempre va a ser 1 o 2 (Equipo local o equipo visitante)

Por ejemplo:

Un usuario desea a un partido donde se enfrentara Tottenham y West Ham.

Hándicap a Medio gol:

1. Tottenham -0.5: Si le apuestas a Tottenham -0.5 goles, le estarías dando una ventaja a West Ham. Por lo tanto, Tottenham ganará por un gol o más. Si West Ham gana o el partido finaliza en empate, perderías la apuesta.
2. Tottenham -1.5: Si le apuestas a Tottenham -1.5 goles, le estarías dando una ventaja a West Ham. Por lo tanto, Tottenham podrá ganar por dos goles o más. Si West Ham gana, el partido finaliza en empate o gana Tottenham por un gol, perderías la apuesta.

¿Cómo funciona el tipo de apuesta Mitad/final?

Este mercado de apuestas consiste en pronosticar el resultado al final de la primera mitad y el resultado al final del encuentro en el tiempo reglamentario. Las opciones disponibles son las siguientes 1-1 / 1-X / 1-2 / X-X / 2-X / 2-1.