**Como obter um comprovativo de IBAN válido?**

Para que o teu pedido de levantamento seja aprovado, é necessário que tenhas a tua conta de pagamento validada.

Esse processo de validação exige um **comprovativo de IBAN válido** – o qual poderás obter junto do teu banco –, que comprove a titularidade da conta através da qual foi efetuado o depósito.

Para te ajudar, deixamos o passo-a-passo que deves seguir nas diferentes entidades bancárias para o obter:

[exemplos]

Mas não te preocupes: só precisas de realizar este procedimento uma única vez.

**Ainda não recebi o meu levantamento imediato.**

Graças aos Levantamentos Flash, agora podes levantar os teus ganhos de forma imediata na Solverde.pt.

No entanto, para garantir que o valor é enviado para a tua conta sem transtornos, o processamento pode estender-se ocasionalmente até um máximo de 2 dias úteis, pelo que agradecemos a tua compreensão e cooperação.

Além disso, é importante que saibas que alguns bancos limitam os levantamentos imediatos em determinados períodos, sendo creditados logo após:

* *Crédito Agricola: 00h00 - 02h00*
* *Activobank:/Millennium: 21h00 - 05h00*
* *Eurobic: 00h00 - 06h00*
* *Santander: 23h00 - 03h00*

Se o teu levantamento ainda não tiver chegado à tua conta após 48 horas, solicitamos que contactes a nossa linha de apoio, que agirá com a maior brevidade.

Lembra-te que, sempre que o teu montante for processado, irás receber uma notificação para que possas confirmar a entrada do valor na tua conta bancária.

Até lá, podes acompanhar o estado do teu levantamento a partir da tua conta de jogo a qualquer momento, através dos menus “Caixa” > “Levantamentos Pendentes”.

****

As tuas free spins podem ser jogadas nas slots da grelha **Joga Free Spins**, disponível na homepage de casino. Queres saber mais? Clica aqui.

Desbloqueia o teu bónus, jogando o mesmo valor em **saldo real** nos jogos da grelha **Joga Saldo de Bónus**, disponível na homepage de casino. Depois joga o teu bónus nas slots da mesma grelha. Queres saber mais? Clica aqui.

**Mensagens Help Page:**

**Onde posso jogar as free spins que recebi?**

Vai até à homepage do casino online e faz scroll até encontrares a grelha com o nome Joga Free Spins. Queres saber mais? Clica aqui.

 (O aqui deve linkar para o artigo “Onde posso jogar as free spins que recebi?”)

**Onde posso jogar o bónus que recebi?**

Para desbloqueares o bónus, terás de apostar primeiro o seu valor em **saldo real** nos jogos da grelha **Joga Saldo de Bónus**.  Vai até à homepage do casino online, desloca o ecrã para baixo até encontrares a grelha “Joga Saldo de Bónus”. Queres saber mais? Clica aqui.

**Onde posso jogar o bónus que recebi?**

Começa por desbloquear o bónus, apostando o seu valor em **saldo real** nos jogos da grelha **Joga Saldo de Bónus**. Depois é teu. Joga-o nas slots da mesma grelha. Queres saber mais? Clica aqui.

**Quanto tempo demora para receber o meu levantamento?**

Graças aos Levantamentos Flash, agora podes levantar os teus ganhos de forma imediata na Solverde.pt. Queres saber mais? Clica aqui.

**Onde posso jogar as free spins que recebi?**

Recebeste free spins no âmbito de uma promoção ou oferta especial e não sabes onde as jogar? Eis como podes jogar as tuas free spins, passo a passo:

1 - Sempre que recebes free spins, o primeiro passo é **aceitar** a oferta na mensagem que vai surgir no teu ecrã.

2 -  Vai até à homepage do casino online e faz scroll até encontrares a grelha com o nome **Joga Free Spins**.

3 - Escolhe os teus jogos favoritos desta grelha e utiliza as tua free spins!

Lembra-te que podes **consultar as free spins disponíveis na tua conta** na área de bónus a qualquer momento. Para aceder a esta área, segue os seguintes passos:

1 - Clica no ícone da tua conta, no canto superior direito do ecrã, abrindo a área “Os Meus Bónus”.

2 - Clica em “Histórico e Código Promocional Casino”.

3 - Estás agora na área de bónus da tua conta. Se tiveres free spins disponíveis, elas vão aparecer aqui.

4 - Usa esta página para consultar a validade de cada oferta e as free spins restantes que tens disponíveis.

**Onde posso jogar o bónus que recebi?**

Recebeste um bónus no casino da Solverde.pt e não sabes onde o usar? Eis como podes utilizar este tipo de oferta, passo a passo:

1 - Sempre que recebes um bónus, o primeiro passo é sempre **aceitar** o bónus na mensagem que vai surgir no teu ecrã.

2 - Uma vez aceite, tens de o **desbloquear**. Vai até à homepage do casino online, desloca o ecrã para baixo até encontrares a grelha “Joga Saldo de Bónus”.

3 - Para desbloqueares o bónus, terás de apostar primeiro o seu valor em **saldo real** nos jogos da grelha **Joga Saldo de Bónus**.

4 - Assim que o teu bónus estiver desbloqueado, podes usá-lo em qualquer jogo da grelha **Joga Saldo de Bónus**!

**Quanto tempo demora para receber o meu levantamento?**

Graças aos Levantamentos Flash, agora podes levantar os teus ganhos de forma imediata na Solverde.pt.

Basta teres a tua conta validada e, assim que levantares os teus ganhos, eles chegam à tua conta em poucos minutos, mais rápido do que nunca.

Levantamentos a partir de 20€ são creditados na tua conta de **forma imediata**, enquanto levantamentos inferiores poderão demorar mais tempo, até um máximo de 2 dias úteis.

Na maioria dos casos, os levantamentos via cartão de crédito e transferência bancária chegarão à tua conta dentro de 72 horas, mas poderão demorar até 5 dias úteis (isto é, excluindo sábados, domingos e feriados).

Já os levantamentos por Paypal, Neteller ou Skrill são mais céleres, podendo ser quase imediatos, mas poderão demorar, excecionalmente, até 48 horas.

**Registo**

**Como instalar a App Solverde.pt (Android)?**

Para instalar quer a App de Casino quer de Apostas Desportivas, deverás fazer o download diretamente a partir do nosso site.

Caso estejas a aceder por desktop, poderás fazê-lo através do scan dos QR Codes.

**Como instalar a App Solverde.pt (iOS)?**

Para instalar quer a App de Casino quer de Apostas Desportivas, deverás fazer o download diretamente a partir do nosso site ou diretamente na Apple Store.

Caso estejas a aceder por desktop, poderás fazê-lo através do scan dos QR Codes, que te redirecionarão para a página da Apple para que possas iniciar o download.

**Posso registar-me antes dos 18 anos?**

Não! A atividade de jogo online apenas é permitida a **maiores de idade**, de acordo com a legislação portuguesa e previsto nos termos e condições (ponto 12.1.).

Se for verificado que um menor tem acesso a uma conta de jogo, a mesma será encerrada de imediato.

**A minha conta**

**Como posso reativar a minha conta?**

O processo de reativação da tua conta dependerá do estado da mesma.

> Conta encerrada por ti

Se pretendes ter conta na Solverde.pt novamente, terás de criar uma conta nova com os mesmos dados, à exceção do nome de utilizador, que deve ser único.

> Conta suspensa por auto exclusão

Sabe como revogar o teu pedido de auto exclusão aqui.

> Login bloqueado após 5 tentativas falhadas

Caso tenhas tentado iniciar sessão por 5 vezes sem sucesso, a tua conta será bloqueada temporariamente.

Após 25 minutos, o acesso será automaticamente desbloqueado e poderás iniciar sessão novamente.

Poderás também entrar em contacto com a linha de apoio ao cliente, à qual terás de confirmar o teu nome de utilizador, e-mail de registo e data de nascimento para que o acesso à tua conta seja desbloqueado.

**Como faço a verificação da minha conta?**

Se tiveres **nacionalidade portuguesa** e fizeres o teu registo indicando o Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, a verificação da tua identidade é feita de forma **imediata**.

Se **não** tiveres nacionalidade portuguesa, o processo de verificação de documentos **não é imediato**, tendo um prazo médio de algumas horas e um prazo máximo de 24 horas.

No caso de não teres um documento de identificação nacional (Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade), poderás indicar-nos um documento de fonte oficial no momento do teu registo, como por exemplo: passaporte, título de residência e/ou carta de condução.

Se quiseres saber mais sobre o processo de verificação de contas de jogadores sem nacionalidade portuguesa, consulta aqui.

**Esqueci-me do meu nome de utilizador.**

Para recuperares o teu nome de utilizador deves seguir os seguintes passos:

1. Clicar em ‘Login’

2. Selecionar a opção “Esqueci-me do meu nome de utilizador”

3. Preencher o e-mail de registo e a data de nascimento

4. Selecionar a opção "Recuperar nome de utilizador"

Assim que tiveres acedido à conta, poderás encontrar o teu nome de utilizador no menu "A minha conta".

Se continuares sem conseguir recuperar o teu nome de utilizador, contacta a nossa **linha de apoio ao cliente**, que te solicitará o número do Documento de Identificação utilizado no registo e a data de nascimento.

Assim que confirmados, ser-te-á facultado o teu nome de utilizador.

**Por que razão a minha conta foi suspensa?**

São vários os motivos que poderão ter levado à suspensão da tua conta. No entanto, estes são os mais recorrentes:

- Auto exclusão por tempo determinado;

- Sem qualquer acesso à conta por um período ininterrupto de 2 anos ou mais;

- Pausa de jogo;

- Suspensa ou fechada pela Solverde.pt.

Contacta a nossa linha de apoio ao cliente para entenderes o motivo da suspensão e segue as instruções para a reativação da conta.

**Mudei a minha palavra-passe, mas continuo a não conseguir iniciar sessão. O que devo fazer?**

Antes de mais, certifica-te de que estás a inserir o teu nome de utilizador/e-mail associado à tua conta Solverde.pt corretamente. é importante que te certifiques de que estás a usar o mesmo e-mail associado à tua conta Solverde.pt.

Caso tenhas a certeza e continues sem conseguir iniciar sessão, recomendamos que voltes a repetir o processo de recuperação de palavra-passe.

**Como posso ativar/desativar notificações por email ou SMS?**

Podes ativar ou desativar as comunicações da Solverde.pt a qualquer momento.

Para o fazer, basta seguires os seguintes passos:

1. Clicar no teu ícone no canto superior direito

2. Clicar em ‘A Minha Conta’

3. Selecionar os canais através dos quais queres ou não receber comunicações

Podes também fazê-lo diretamente aqui.

**Porque é que a minha sessão expirou?**

Para garantir a segurança da tua conta, uma vez iniciada a sessão, esta expirará após um período ininterrupto de 15 minutos sem qualquer atividade.

Terás de iniciar sessão novamente de forma a continuares com a tua atividade de jogo.

**Solicitei o cancelamento da minha conta, mas mudei de ideia. O que devo fazer?**

Se a tua conta ainda não foi cancelada, deverás contactar a nossa linha de apoio ao cliente. Podes fazê-lo via e-mail, chat ou voz, sendo as duas últimas opções as opções recomendadas para casos mais urgentes.

Caso a tua conta já esteja cancelada, terás de criar uma conta nova com os mesmos dados, à exceção do nome de utilizador, que deve ser único.

**A minha conta pode ser encerrada se o meu saldo for zero, mesmo sem o meu consentimento?**

Se a tua conta estiver inativa por um período ininterrupto de 2 anos será suspensa.

Após um período ininterrupto de quatro anos sem qualquer registo de atividade, a tua conta será automaticamente cancelada independentemente do saldo disponível na mesma, conforme previsto nos Termos e Condições (ponto 18, alínea b).

**Serão cobradas taxas se eu reabrir a minha conta?**

Não. Independentemente do motivo que levou à suspensão da tua conta, não te será cobrada qualquer taxa na sua reabertura.

**Documentos**

**Porque não aceitam o meu passaporte?**

O passaporte, assim como qualquer outro documento, deve ser enviado a cores sem qualquer corte, com todos os cantos visíveis e a maior legibilidade possível.

Especificamente no caso do passaporte, deve ser enviado inteiramente visível como um livro aberto.

**Como envio os documentos para a verificação da minha conta?**

Para enviares os documentos para a verificação da tua conta deves seguir os seguintes passos:

1. Clicar em ‘A minha conta’, no menu no canto superior direito

2. Clicar em ‘Enviar documentos’

3. Clicar em ‘Escolher ficheiro’ e selecionar o ficheiro correto (ou arrastá-lo)

4. Depois de selecionado, clica em ‘Enviar documento’

Podes fazê-lo também a partir daqui.

Caso não tenhas acesso à tua conta (ou por qualquer outra razão), podes enviar a documentação via e-mail, em anexo, para o endereço [documentos.cos@solverde.pt](mailto:documentos.cos@solverde.pt).

**Não consigo enviar os documentos para a verificação da minha conta.**

Antes de mais, certifica-te de que estás a enviar os documentos na página <https://www.solverde.pt/enviar-documentos>.

O tamanho dos ficheiros **não deve exceder o limite de 5 MB** e os formatos aceites são o de PDF, JPG e PNG.

Caso os problemas persistam, podes sempre enviar os documentos via e-mail para o endereço [documentos.cos@solverde.pt](mailto:documentos.cos@solverde.pt).

**Como posso validar um cartão de crédito/débito/pré-pago que utilizei para realizar depósitos na minha conta de jogador?**

Para validares um cartão que utilizaste para depositar na Solverde.pt, basta enviares uma fotografia ou scan a cores da frente e verso do cartão através da tua conta de jogador.

Envia-o em ‘A Minha Conta’ > ‘Envio de Documentos’ ou diretamente para o nosso e-mail documentos.cos@solverde.pt

Para tua segurança, oculta o código CVV no verso e na frente, deixando apenas visível os 6 primeiros e os 4 últimos dígitos, data de expiração e o nome de titular.

**Depósitos**

**Depositei com uma conta que não está em meu nome. O que devo fazer?**

Depósitos, assim como pedidos de levantamento, devem ser feitos unicamente para uma conta bancária cujo titular seja o mesmo que a conta de jogador.

**Posso fazer um depósito antes da minha conta estar verificada?**

Sim! Após o registo, tendo a conta ativa, poderás realizar depósitos de imediato através dos métodos disponíveis.

No entanto, só poderás levantar os teus ganhos após a verificação da tua conta de jogador. Recomendamos que o faças antes de efetuares o teu primeiro depósito.

No registo de jogadores estrangeiros, a conclusão do registo exige o envio e validação da cópia do documento de identificação. Só após esta validação será possível depositar.

**Não recebi o meu depósito.**

Ocasionalmente, podem ocorrer atrasos até que um valor de depósito seja refletido na conta de jogador. Estes atrasos são geralmente alheios à Solverde.pt.

Se o atraso na receção do valor do depósito se prolongar, sugerimos que contactes a nossa linha de apoio ao cliente. Iremos verificar o motivo junto das entidades responsáveis e agilizar a situação.

**Não estou a conseguir depositar.**

Existem algumas razões possíveis que poderão estar a impossibilitar o teu depósito. Pedimos-te que:

- Confirmes que tens saldo na conta do método que estás a tentar usar;

- Confirmes que estás a introduzir corretamente os dados;

- Confirmes que o cartão que estás a tentar usar não está expirado;

- Confirmes que não estás a tentar depositar por meio de uma conta de terceiros.

Caso nenhuma destas situações se aplique, sugerimos que contactes a nossa linha de apoio ao cliente para identificar o problema e solucioná-lo com a maior celeridade possível.

**Como faço para remover um cartão de crédito / débito / pré-pago?**

Caso queiras remover um cartão de crédito/débito/pré-pago deverás entrar em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente através dos canais disponíveis para que possamos proceder à remoção de determinados cartões associados à tua conta de jogador.

**Onde posso ver o meu saldo de jogo disponível?**

Podes consultar o teu saldo de jogo disponível a qualquer momento no canto superior direito do teu ecrã.

Podes também clicar em ‘A minha Conta’, seguido de em ‘O meu saldo’, onde poderás consultar o saldo discriminado.

**Levantamentos**

**Quando introduzo o meu IBAN dá erro. Porquê?**

O número de IBAN deve ser introduzido com o PT50, em maiúsculas e sem espaços, tal como o seguinte: PT50123456789123456789123

**Como altero o IBAN da minha conta?**

Para alterares o IBAN associado à tua conta, envia um comprovativo de novo IBAN para o endereço [documentos.cos@solverde.pt](mailto:documentos.cos@solverde.pt) com a indicação de que queres alterar o IBAN que consta na tua conta para o novo apresentado.

**Porque não aceitam o meu comprovativo de IBAN?**

Existem várias razões pelas quais o teu comprovativo de IBAN pode não ser aceite. As mais frequentes são:

- O documento está cortado;

- É um documento de terceiros;

- O documento não apresenta todos os dados necessários (nome do titular, número de IBAN e logotipo ou nome do banco);

- O documento apresenta uma data de emissão superior a 1 ano;

- É o comprovativo de uma conta poupança;

- É a captura de ecrã de um e-mail;

- O cartão com o número de IBAN não é aceite.

Se nenhuma das razões se aplica à tua situação, contacta a nossa linha de apoio ao cliente para obter mais informações.

**Porque ainda não recebi o meu levantamento?**

Assim que fizeres o pedido de levantamento, iremos processá-lo rapidamente, podendo demorar, no entanto, até 24 horas.

Assim que processado, o montante é creditado de acordo com os prazos estipulados pelas entidades bancárias, algo alheio à Solverde.pt.

Os prazos em referência são:

Transferência bancária:  2 dias úteis

Carteiras virtuais (Skrill, Neteller, Paypal): imediato.

Cartão VISA: 2 a 4 dias úteis.

Caso estes prazos sejam ultrapassados sem que o valor tenha sido creditado, sugerimos que entres em contacto com a nossa equipa de apoio ao cliente.

**Qual é o máximo de Levantamento diário por transferência bancária?**

O valor máximo de levantamentos diários processados pela Solverde.pt é de 100.000€.

**Como obtenho um comprovativo de IBAN?**

A forma como obténs o comprovativo de IBAN varia de banco para banco.

Os seguintes documentos são aceites como comprovativo de IBAN:

- Carta/Extrato Bancário

- E-mail/PDF do comprovativo de IBAN

- Caderneta Bancária (exceto de contas-poupança)

- Declaração de IBAN, obtida no balcão do banco

Independentemente da entidade bancária, o teu documento **deve** incluir o teu nome completo, número de IBAN e nome/logotipo do banco.

**Não tenho conta bancária! Como faço levantamentos?**

Não ter conta bancária não constitui necessariamente um entrave para os levantamentos, já que na Solverde.pt dispõe de vários métodos de pagamento disponíveis.

Os pedidos de levantamento devem ser, porém, sempre feitos através do mesmo método usado para depositar sempre que este o permita.

Caso não seja possível, o método a usar será SEPA (transferência bancária). Caso não possua uma conta bancária, poderá:

- Abrir uma conta bancária em seu nome;

- Ser o segundo titular de uma conta bancária já existente.

**Como consulto o meu histórico de conta?**

Para acederes ao teu histórico de conta, deves seguir os seguintes passos:

1. Clicar em ‘A minha conta’

2. Clicar em ‘Transações’

Vais poder consultar o teu histórico de depósitos/levantamentos e/ou de jogo, podendo filtrar por data, tipo de transação e tipo de produto.

**Bónus**

**Não recebi o bónus de boas-vindas.**

Se ainda não efetuaste o teu primeiro depósito, a Solverde.pt dá-te as boas-vindas com um bónus incrível, exclusivo para novos jogadores.

Se já tiveste uma conta Solverde.pt ou já usufruíste do bónus de boas-vindas, não poderás receber esta oferta novamente.

No entanto, se nunca recebeste o bónus de boas-vindas, segue os seguintes passos para usufruir do mesmo:

1. Garante que a tua conta está registada em Solverde.pt

2. Faz o teu primeiro depósito

3. Aceita o bónus de boas-vindas

4. Cumpre os requisitos mínimos para usufruir do bónus

**Não recebi o bónus duma promoção.**

Há algumas razões pelas quais poderás não ter recebido o bónus de uma determinada promoção.

A razão mais provável é que não tenhas cumprido os requisitos necessários para receber a oferta.

Contacta a nossa linha de apoio ao cliente para que te possamos esclarecer e indicar o que te falta para a receberes, se aplicável.

**Não recebi o bónus de um torneio.**

Há algumas razões pelas quais poderás não ter recebido o bónus de um determinado torneio.

A razão mais provável é que não tenhas cumprido os requisitos necessários para receber a oferta.

Contacta a nossa linha de apoio ao cliente para que te possamos esclarecer e indicar o que te falta para a receberes, se aplicável.

**Como participo num Torneio?**

Na grande maioria das vezes, a tua inscrição num torneio deve ser feita **manualmente**.

Para isso deves seguir os seguintes passos:

1. Clicar no menu ‘Torneios’

2. Consultar os Torneios ativos

3. Clicar em ‘Participar’ no torneio desejado

No entanto, por vezes a tua inscrição pode ser efetuada automaticamente mediante determinados requisitos e dependendo do torneio.

Por isso, **recomendamos que consultes sempre os termos e condições** do Torneio ou a respetiva página, onde constam todas as informações sobre o mesmo.

Se as dificuldades persistirem, contacta a nossa linha de apoio ao cliente, que te auxiliará prontamente para que possas usufruir dos nossos torneios.

**Como recebo o Bónus de Primeiro Depósito?**

A Solverde.pt dá-te as boas-vindas com um bónus no teu **primeiro depósito**. Para usufruíres do mesmo, deves seguir os seguintes passos:

1. Cria uma conta em Solverde.pt.

2. Faz o teu primeiro depósito, clicando em "Caixa/Depósito".

3. Aceita o bónus no valor do teu montante depositado na mensagem que te irá aparecer.

4. Aposta em saldo real o valor do bónus nos jogos disponíveis na grelha Joga Saldo de Bónus para desbloqueares o bónus.

5. Aposta o bónus recebido nos jogos disponíveis na grelha Joga Saldo de Bónus.

Lembra-te que este é um **bónus exclusivo para novos jogadores**. Se já tiveste uma conta Solverde.pt ou já usufruíste do bónus de boas-vindas, não poderás receber esta oferta novamente.

**Apostas Desportivas**

**Quando vão pagar a minha aposta?**

Os ganhos de uma aposta desportiva são pagos assim que todos os eventos da aposta estejam concluídos, num prazo máximo de 15 minutos.

Caso a tua aposta tenha alguma seleção de um jogo interrompido adiado, terás de aguardar 24 horas no caso do futebol ou, no caso do ténis, até que o jogo seja retomado.

Em casos de jogos interrompidos ou abandonados, todas as seleções determinadas até ao momento serão pagas em concordância.

**Apostei num jogador a marcar, mas ele não vai jogar. O que acontece à minha aposta?**

Se apostaste num jogador a marcar mas ele não entrou em campo a tua aposta será **anulada**. Numa aposta múltipla, a seleção é paga com uma odd de 1.00.

**O que acontece à minha aposta se um tenista abandonar o jogo?**

Todas as apostas que possam ser determinadas até ao momento da desistência mantêm-se e serão calculadas em concordância.

Qualquer aposta que não seja possível de determinar por força da desistência será anulada.

Exemplo:

Aposta 1 - Jogador X vence o 1º set.

Aposta 2 - Jogador X vence o 2º set.

O jogador X abandona o jogo no decorrer do 2º set.

A Aposta 1 mantêm-se, já que o resultado está determinado. A Aposta 2 é devolvida, pois não é possível determinar o seu desfecho.

**O que acontece à minha aposta se o jogo for suspenso ou adiado?**

Se apostaste num jogo que foi abandonado, cancelado ou suspenso por mais de 24 horas, as apostas que ainda não tenham sido determinadas serão **anuladas**.

As apostas que já tenham sido resolvidas/determinadas serão pagas em concordância.

Em jogos de ténis, caso haja uma alteração de local, horário, superfície e/ou data da partida, todas as apostas serão mantidas, sendo necessário aguardar pela retoma do jogo.

**O prolongamento está incluído na minha aposta?**

A contabilização do prolongamento depende da modalidade e do mercado apostado.

Em **futebol**, o prolongamento não é contabilizado, sendo considerados apenas os 90 minutos de jogo (acrescido do tempo de compensação).

Em **basquetebol**, o prolongamento é contabilizado na grande maioria dos mercado, salvo alguns mercados excepcionais, como o de ‘Resultado’ e ‘Resultado ao Intervalo/Final’.

Recomendamos que consultes as regras das apostas desportivas para conheceres as diferentes variações entre modalidades e mercados.

**Posso cancelar uma aposta?**

Não. Após realizares a tua aposta, não poderás cancelá-la.

No entanto, se a tua aposta ainda não estiver resolvida e a opção de **Cash Out** estiver disponível, poderás encerrar a tua aposta e recuperar parte do valor que apostaste (até à totalidade do valor da aposta).

Podes saber mais sobre o **Cash Out** aqui.

**Porque é que perdi a minha aposta?**

Todas as apostas na Solverde.pt são resolvidas de acordo com os resultados oficiais e as regras de apostas desportivas, as quais podes consultar aqui.

Desta forma, garantimos que as apostas são calculadas da forma correta.

No entanto, embora seja improvável, caso a tua aposta esteja mal resolvida, deves contactar a nossa linha de apoio ao cliente, que verificará a resolução da aposta e corrigirá devidamente, se aplicável.

Nota que apostas múltiplas são perdidas caso pelo menos uma das seleções seja perdida.

**Porque é que cancelaram a minha aposta?**

Existem várias razões possíveis para a tua aposta ter sido cancelada. As mais frequentes são:

- O jogo foi adiado há mais de 24 horas;

- O jogador em que apostaste não entrou;

- O tenista retirou-se;

- O jogo foi abandonado.

Consulta a nossa linha de apoio ao cliente para perceber o motivo do cancelamento.

**Porque é que perdi a aposta na "Equipa vence em ambas as partes"?**

Esta aposta é especificamente para ambas as partes, como se fossem duas partidas em separado. A equipa que apostares deverá vencer na primeira e segunda parte.

Ex: Apostaste na equipa A a vencer em ambas as partes. A equipa venceu a primeira parte por 1-0, mas empatou a zeros na segunda parte.

Uma vez que a equipa A não venceu ambas as partes, a aposta é perdida.

**Porque é que perdi a aposta no "Resultado da 2º parte"?**

Esta aposta é feita especificamente para a 2ª parte do jogo, **não considerando** o resultado da 1ª parte.

O resultado da 2ª parte (45 minutos + tempo de compensação) determina se a tua aposta é vencedora ou não.

Ex: Apostaste na equipa A vencer a segunda parte. A equipa venceu a primeira parte por 1-0, mas empatou a zeros na segunda parte.

Uma vez que a equipa A não venceu a segunda parte, a aposta é perdida.

**Como uso as Free Bets que recebi?**

Para usares as free bets recebidas, deves cumprir os requisitos mínimos apresentados nos termos e condições e na página da promoção (tais como tipo de aposta permitida e odd mínima).

Para as usar, deves seguir os seguintes passos:

1. Cria a tua aposta

2. Insere o montante da aposta de acordo com o valor da free bet

3. Ativa a free bet ativando o “slider” presente no fundo do boletim

Podes consultar o teu saldo de free bets disponível no ícone presente no canto superior direito.

**Não consigo fazer Cash Out! Porquê?**

De momento não oferecemos a opção de Cash Out.

**O que é uma aposta simples, múltipla e combinada?**

Conheceres e dominares os tipos de apostas é uma das nossas recomendações antes de efetuares a tua primeira aposta.

Se não conheces os diferentes tipos de aposta e o seu funcionamento, nós ajudamos.

Uma **aposta simples** é uma aposta com uma única seleção. A tua aposta será calculada de acordo com o desfecho desta seleção.

Uma **aposta múltipla** é uma aposta com 2 ou mais seleções, sendo que, para esta ser ganha, é necessário que todas as seleções estejam corretas. Basta que uma seleção seja perdida para que toda a aposta seja calculada como perdida.

Uma **aposta combinada** é bastante semelhante à aposta múltipla, sendo necessárias 3 ou mais seleções e com a particularidade de não ser necessário que todas as seleções sejam acertadas para que consigas ganhar a tua aposta. O valor do montante do prémio será calculado através da multiplicação das odds das seleções acertadas.

**Qual é o valor mínimo e máximo de aposta?**

Na Solverde.pt, o valor mínimo de aposta é de 0,10€.

Quanto ao valor máximo de aposta, não existe um valor único definido, pois dependerá do evento ou do tipo de aposta.

**Como apostar nas Power Odds?**

Todos os dias trazemos-te odds reforçadas nos vários mercados e modalidades com as nossas Power Odds.

Podes consultá-las no separador Power Odds, onde consta também a comparação entre a odd inicial e a odd reforçada.

Só tens de selecionar a odd em que pretendes apostar, inserir o montante desejado e realizar a aposta.

**Casino**

**Os resultados em casino são aleatórios?**

Sim! Ao fazeres as tuas apostas na Solverde.pt é garantido que o resultado das tuas apostas é completamente aleatório.

A Solverde.pt utiliza um gerador de números aleatório (GNA) que define, por exemplo, os símbolos que saem em determinada slot machine, os números que surgem na roleta ou as cartas distribuídas no Blackjack, tudo de forma totalmente aleatória.

Para garantir que esta aleatoriedade é justa e casual (não enviesada), a Solverde.pt baseia-se num GNA testado por entidades independentes, que têm como objetivo verificar a imparcialidade destes sistemas.

Nota que, dada a aleatoriedade dos resultados, o valor das tuas apostas e a quantidade de jogadas não influenciam os resultados nem a probabilidade de vitória.

Além disso, todos os jogos de casino são certificados com um valor de RTP teórico que expressa a margem de retorno ao jogador.

No entanto, trata-se de uma medida estatística calculada ao longo de muitas jogadas e não garante resultados específicos para sessões individuais. Por isso, não baseies a tua estratégia de jogo baseando-a unicamente neste valor.

**Ainda não tive resposta a um problema de casino!**

A nossa equipa de apoio ao cliente está empenhada em resolver as situações dos nossos jogadores com a maior brevidade e urgência possível.

Caso a situação se prenda a algo que requer a análise dos nossos fornecedores poderá demorar um pouco mais.

Caso pretendas saber o estado de qualquer situação que tenhas exposto à nossa equipa, não hesites em contactar. Estaremos sempre abertos para te esclarecer e ajudar quanto possível.

Caso prefiras, podes continuar a aguardar. A nossa equipa entrará em contacto contigo assim que tiver novidades.

**Como ganhar uma oferta na Solverde.pt?**

A Solverde.pt está empenhada em trazer sempre as melhores Promoções e ofertas para os nossos jogadores.

Podes consultar as ofertas que temos disponíveis para ti em <https://www.solverde.pt/promocoes> e/ou ativar as nossas comunicações para que sejas sempre um dos primeiros a receber as últimas novidades.

Podes sempre, no entanto, entrar em contacto com a nossa equipa de apoio ao cliente. Quem sabe se não temos alguma oferta exclusiva para ti!

**Estava a jogar e o jogo bloqueou! O que fazer?**

A perda de conexão ou qualquer outra interrupção não influenciam o resultado da aposta, já que esta é automaticamente gerada pelo algoritmo e, assim que iniciada, é determinado o seu desfecho.

Assim, sugerimos que feches e voltes a abrir o jogo. Por vezes este simples passo permite-te retornar ao momento em que a tua aposta bloqueou, pelo que poderás dar continuidade à tua jogada.

Se os problemas persistirem, recomendamos que faças uma limpeza do cache e dos cookies.

Se ainda assim o bloqueio persistir, entra em contacto com a nossa equipa de apoio ao cliente para te ajudarmos e garantirmos a resolução da situação.

**Não consigo abrir o jogo. O que fazer?**

Existem alguns passos que recomendamos seguires caso não consigas abrir um determinado jogo.

1. Certifica-te de que estás a usar uma ligação à Internet estável

2. Limpa o cache e os cookies

3. Reinicia o teu dispositivo

4. Tenta abrir o jogo noutro navegador

Caso o problema ainda persista, entra em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente, que agirá com a maior brevidade possível para te auxiliar e garantir a melhor experiência de jogo possível.

**Como consultar o histórico de casino?**

Para acederes ao teu histórico de casino, deves seguir os seguintes passos:

1. Clicar em ‘A minha conta’

2. Clicar em ‘Transações’

3. Clicar em ‘Jogo’

3. Selecionar o produto de casino

Vais poder consultar o teu histórico de jogadas, podendo filtrar por data e tipo de transação.

**Posso apostar 1 cêntimo em slots?**

Sim, podes. Existem algumas slots que permitem apostas de 0,01€.

Alguns exemplos são:  (inserir lista)

**Posso bloquear a página de Casino?**

A Solverde.pt não dispõe de uma ferramenta que impossibilite especificamente o acesso à sua página de casino.

No entanto, existem algumas ferramentas de terceiros que barram o acesso a páginas de jogo online, como por exemplo:

Gamblock www.gamblock.com

Net Nanny www.netnanny.com

Betfilter www.betfilter.com

No entanto, lembra-te que o jogo deve ser encarado como uma atividade lúdica, saudável e responsável. Se sentes que o jogo está a afetar o teu bem-estar, consulta a nossa página dedicada ao Jogo Responsável, onde poderás conhecer e usufruir de algumas ferramentas que te darão o suporte necessário em situações de jogo críticas.

**Jogo Responsável**

**Conheces alguém com problemas de jogo?**

O jogo deve sempre ser visto como uma **atividade lúdica**, não devendo ser usado para resolução de problemas financeiros.

Caso conheças alguém com um comportamento aditivo, sugerimos que entres em contacto com a nossa equipa para podermos auxiliá-lo da melhor forma.

Podes também encontrar apoio especializado na página https://www.sicad.pt/pt/Paginas/default.aspx

Os contactos disponíveis são:

- Espaço de aconselhamento telefónico – 1414.

A funcionar todos os dias úteis das 10 às 18 horas.

- Espaço de aconselhamento por e-mail – 1414@sicad.min-saude.pt.

Disponíveis 24h por dia.

**Como funcionam os limites?**

Os limites de depósitos e apostas **ajudam-te a controlar os teus gastos**, podendo ser diários, semanais e mensais.

Para ativar estes limites, segue os seguintes passos:

1. Clica em ‘A minha conta’

2. Clica em ‘Jogo Responsável’

3. Clica em ‘Limites de aposta’ ou ‘Limites de depósito’

4. Preenche os campos de acordo com os teus interesses

Assim que definires um limite, este entra em vigor imediatamente sem efeitos retroativos no período escolhido.

Caso já tenhas um limite definido e o pretendas aumentar ou remover por completo, o novo limite entrará em vigor após um período de 24 horas.

Caso pretendas diminuí-lo, o novo limite ficará efetivo de imediato.

**O que é uma Pausa de Jogo?**

A **pausa de jogo** é uma restrição que pode ser imposta pelo jogador na sua conta a qualquer momento, possível por um período de 24 horas ou 48 horas. É também possível por um período mais extenso de 1 a 4 semanas.

Durante este período, o jogador fica **inibido** de depositar e jogar.

Para ativar esta restrição, segue os seguintes passos:

1. Clica em ‘A minha conta’

2. Clica em ‘Jogo Responsável’

3. Clica em ‘Pausa de Jogo’

4. Preenche os campos de acordo com os teus interesses

**O que é uma autoexclusão?**

A autoexclusão é a **inibição da prática de jogo e de depósitos** que um jogador pode definir na sua conta de jogador. A autoexclusão pode ser por tempo determinado ou indeterminado.

**Tempo determinado** - O jogador define qual é o prazo que pretende, sendo o mínimo obrigatório de 90 dias.

Durante este período, o jogador pode aceder à sua conta de jogador, fazer levantamentos e consultar o seu histórico de jogo.

Esta autoexclusão pode ser reversível no mesmo menu que o jogador realiza a autoexclusão.

**Tempo indeterminado** - Esta autoexclusão não tem um prazo definido e cancela imediatamente a conta de jogador.

Embora também seja reversível, não é possível reaver a conta de jogador.

O prazo mínimo obrigatório desta autoexclusão é também de 90 dias e perdura até que o jogador revogue a autoexclusão.

Sempre que seja feito um pedido de revogação, o jogador tem também de cumprir um prazo de reflexão de 30 dias.

Caso pretendas autoexcluir a tua conta, deves seguir os seguintes passos:

1. Clica em ‘A minha conta’

2. Clica em ‘Jogo Responsável’

3. Clica em ‘Autoexclusão’

4. Selecionar o período de tempo desejado