

Términos y condiciones generales - WILLIAMHILL.CO

Fecha de vigencia: 17 de noviembre de 2021

Número de versión: 2.

Introducción

Somos ALFABET SAS, identificados con NIT 901.148.278-5, con domicilio en la ciudad de Cali, en Carrera 100 # 11-60, Torre Farallones, Oficina 412, con correo electrónico soporte@williamhill.co y teléfono 3450526 (En adelante "WILLIAMHILL.CO", "nosotros", "Nuestro" o "nosotros").

WILLIAMHILL.CO está autorizado para operar en Colombia al amparo del Contrato de Concesión No. C-1611 de fecha 5 de septiembre de 2018 válido hasta el 30 de octubre de 2023 otorgado por Coljuegos.

Las disposiciones señaladas en este documento regulan el uso de nuestros productos y servicios de apuestas deportivas y juegos de azar (en adelante los "Servicios") junto con las siguientes políticas:

Políticas de Juego Responsable <https://www.williamhill.co/juego-responsable/> que brinda ayuda a nuestros clientes para utilizar nuestros servicios de forma segura y responsable;

Política de Privacidad <https://www.williamhill.co/nosotros/> que regula el uso y almacenamiento de sus datos e información sobre su Cuenta;

Política de Cookies; <https://www.williamhill.co/nosotros/>

Términos de Promociones y Bonos <https://www.williamhill.co/promociones/> que regula las promociones y ofertas especiales que llevamos a cabo;

Reglas de los juegos <https://www.williamhill.co/apuestas/#/> que regulan los juegos que ponemos a su disposición;

(colectivamente, con el resto de este documento, los "Términos").

Los presentes Términos y Condiciones aquí descritos son un contrato entre usted ("usted" o "el usuario") y ALFABET S.A.S. el cual rige nuestra operación, oferta y su acceso a nuestro sitio web: www.williamhill.co y sus otros sitios asociados, incluidos subdominios y sitios de terceros que permiten el funcionamiento de la página (en adelante, "sitio", "sitio web" o "página"), y acepta los mismos al momento de su registro.

Al utilizar los servicios de WILLIAMHILL.CO, usted reconoce y acepta regirse por los Términos y Condiciones. Para dicho fin, deberá leer el documento detenidamente y, si no acepta estar sujeto a los Términos y Condiciones o alguno de ellos solicitamos que se abstenga de utilizar los servicios de WILLIAMHILL.CO.

WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones que sean necesarios, con el fin de ajustarse a los diferentes requerimientos y leyes aplicables. Dichas modificaciones serán publicadas en el sitio web y notificadas a usted para la aceptación correspondiente para que pueda continuar haciendo uso de su cuenta de usuario. Dado el caso que usted no acepte alguno de los cambios, deberá dejar de utilizar el sitio web y/o solicitar la desactivación de su cuenta de usuario.

Recuerde que algunos países tienen restricciones legales para el uso de los productos y/o servicios ofrecidos en nuestro sitio web. El acceso y/o utilización del sitio web queda bajo estricta responsabilidad del usuario.

WILLIAMHILL.CO está comprometido en crear un entorno de Juego Responsable. Si necesita información sobre la asistencia relacionada con nuestros servicios, usted podrá solicitar información en la sección Atención al Cliente o revise nuestro programa de Juego Responsable para obtener más información.

Disposiciones generales

Solo serán válidas para efectos del presente documento las apuestas realizadas a través del canal interactivo en www.WilliamHill.co en sus diferentes versiones, móviles o aplicaciones.

En aras de cumplir con los requerimientos legales de la autoridad colombiana administradora y reguladora de los Juegos de Azar (Coljuegos), WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de solicitar documentos y pruebas de identidad y demás datos diligenciados por el usuario en el formulario de registro o en cualquier otro momento. Todo usuario debe de proveer por medio de los canales disponibles para tal fin, los documentos solicitados por nosotros para corroborar su información en cualquier momento.

La información que usted nos remita se tramitará con arreglo a nuestra Política de Privacidad (<https://www.williamhill.co/nosotros/>) la cual está sometida al marco legal de la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios que garantizan el adecuado cumplimiento con las normas que regulan la protección de datos personales, así como el uso y circulación de la información de nuestros usuarios.

1. Uso del sitio

- 1.1. WILLIAMHILL.CO no tiene ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daños atribuidos como resultado del uso de este sitio o de su contenido. Esta disposición también se aplica al uso o mal uso del contenido del sitio por cualquier persona, imposibilidad de acceder al sitio o utilizarlo, para retrasar en el funcionamiento o la transmisión de datos, fallas en las líneas de comunicación, cualquier error, error de impresión u omisiones en el contenido del sitio.
- 1.2. Las fotos y vídeos cargados a la página web o sus sub-sitios se permite sólo para uso privado. La publicación, transmisión o reproducción de estos datos para cualquier otro propósito está terminantemente prohibido.
- 1.3. WILLIAMHILL.CO controla el tráfico de su sitio web activamente, y se reserva el derecho de bloquear el acceso en casos de apuestas automatizadas dudosas (bots).
- 1.4. El usuario declara que no es ni ha sido declarado interdicto ante ningún ente regulador. Así mismo, asume todas las responsabilidades que deriven de dicho acto.
- 1.5. Toda información registrada y contenida en este sitio, es de uso exclusivo personal para el usuario. Queda estrictamente prohibida su comercialización y/o distribución para usos con o sin ánimo de lucro. WILLIAMHILL.CO no da garantía alguna sobre la precisión, disposición o resultados obtenidos del uso de dicha información. Toda información aquí contenida tiene fines informativos y no busca en ningún momento ser un consejo o una orientación para los usuarios. Todas las apuestas tienen un riesgo que es enteramente asumido por el cliente.

2. Registro, solicitud, acceso y verificación

- 2.1. Solamente los usuarios registrados pueden utilizar los servicios y/o productos del sitio, así como son los únicos que pueden participar en los programas, promociones o bonos de WILLIAMHILL.CO. Para registrarse, el usuario debe llenar completamente y con precisión el formulario de registro, así como adjuntar los documentos necesarios y proporcionar la información que se requiera para dicho fin. El usuario confirma que la información ingresada en el formulario de registro es completa, verídica y actualizada y da la aprobación a ALFABET SAS y sus empresas aliadas a realizar la comprobación que sea necesaria de la información proporcionada.
- 2.2. El registro y las apuestas solo se permiten a las personas mayores de 18 años. Los usuarios tienen completa responsabilidad en el concepto de asumir los cargos de legalidad de las apuestas por Internet y de proporcionar a las autoridades competentes información sobre las ganancias. En caso de sospecha de que un menor de edad está intentando jugar o crear una cuenta de usuario y/o el usuario no proporcione los documentos necesarios para la comprobación de edad, la compañía se reserva el derecho de exigir la prueba de edad al usuario o a obtenerlo través del uso de sistemas de consulta, y podrá bloquear la cuenta de usuario temporalmente, hasta que se obtenga la confirmación de edad, o permanentemente, en caso se trate de un menor de edad.
- 2.3. No pueden registrarse ni hacer uso de la plataforma las personas que cumplan con alguna de las siguientes características:
 - Menores de edad
 - Personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas interdictos judicialmente
 - Personal vinculado al operador, incluyendo terceros que hayan sido colaboradores en la operación o promoción de la página WILLIAMHILL.CO, o personas que puedan influenciar en el desarrollo de los servicios de WILLIAMHILL.CO
 - Jugadores autoexcluidos
- 2.4. Toda la información proporcionada durante el registro debe ser exacta y completa. En especial, cuando se utilicen tarjetas de crédito y/o débito, incluyendo Pagos Seguros en Línea (PSE), el nombre y apellido del titular de la tarjeta o cuenta deben coincidir con el nombre y apellido indicados en el formulario de inscripción, de lo contrario la transacción y/o cuenta será bloqueada. Todas las apuestas realizadas, antes del bloqueo de una cuenta, se reconocen como válidas.
- 2.5. La empresa se reserva el derecho de bloquear las cuentas de usuarios que presenten datos falsos, así como negar el pago de cualquier ganancia. A pedido de la empresa, el usuario debe presentar los documentos solicitados para verificar la información entre los cuales pueden encontrarse:
 - Cédula de ciudadanía o de extranjería colombiana
 - Pasaporte Colombiano
 - Licencia de Conducción

- Carnet laboral
- Carnet de estudiante de institución educativa formal
- Factura de Servicios Públicos Domiciliarios (Telefonía Fija, Televisión por cable, etc.)
- Foto de la placa de la nomenclatura del domicilio
- Foto del usuario portando el documento que se le solicite
- Extracto o Certificación Bancaria
- Certificación EPS (Con dirección actualizada)
- Guía de Envío de correo certificado
- Otros documentos necesarios para el proceso

El usuario permite a WILLIAMHILL.CO comunicar sus datos de identificación a terceros con el fin de verificar su identidad, así como la transmisión de otra información requerida.

- 2.6. Los usuarios pueden tener solo una cuenta y no pueden volver a registrarse como un nuevo cliente, con un nuevo nombre o nueva dirección de correo electrónico, tampoco mediante el uso de documentos alterados o con un documento distinto al inicialmente registrado. En caso de violación de esta regla, la Compañía tiene el derecho de anular todas las apuestas realizadas por el usuario.
- 2.7. El usuario no debe permitir utilizar su cuenta de juego por terceros, ni podrá ceder la misma a terceros.
- 2.8. Por favor tenga en cuenta que usted no debe enviarnos detalles de su cuenta, de su tarjeta de crédito u otra información financiera sensible mediante un correo electrónico decodificado ni mediante nuestro canal de atención chat.
- 2.9. Todos los datos suministrados por el usuario al momento del registro serán tratados conforme a la política de privacidad del sitio y la legislación en materia de protección de datos de la República de Colombia
- 2.10. Al momento de registro el usuario debe especificar los límites de juego a través de su cuenta de usuario de acuerdo con las indicaciones incluidas sección “ayuda” de la página web conforme al programa de juego responsable.

3. Usuario y contraseña

- 3.1. WILLIAMHILL.CO permite a todos sus usuarios elegir su propia combinación de nombre de usuario y contraseña bajo los parámetros establecidos en el momento de registro y/o cambio de contraseña. Los usuarios deben mantener dicha información en secreto. Si su nombre de usuario y contraseña se han introducido correctamente en su acceso al sitio, todas las apuestas siguen vigentes y no pueden ser canceladas o cambiadas por el usuario. Si sospechas que otra persona, aparte de ti, conoce tu contraseña, cámbiala inmediatamente en nuestro sitio web.
- 3.2. Si se olvidó su contraseña, o una parte de ella, por favor, contáctenos para realizar la actualización de la contraseña.

3.3. Desactivación, suspensión o bloqueo de cuenta de usuario

- Si el usuario desea desactivar su registro de usuario, debe ponerse en contacto con nosotros por medio de nuestro correo electrónico sopORTE@WilliamHill.co o a través de nuestro chat en vivo, para recibir asesoría al respecto. Al momento de realizar dicho procedimiento, el usuario no debe presentar ningún tipo de deuda con WILLIAMHILL.CO. Cualquier tipo de saldo será exigible y pagadero a WILLIAMHILL.CO y el proceso de desactivación de la cuenta no será efectivo hasta que dicho saldo no sea pagado en su totalidad. En caso de que el usuario presente saldo a favor, este podrá ser retirado por cualquiera de los medios a disposición de los usuarios y siguiendo las normativas de retiro de dinero establecidas en los presentes términos y condiciones y en el Acuerdo 08 de 2020.
- WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho sin perjuicio de ello a bloquear, cerrar o suspender la cuenta de un usuario en cualquier momento que considere necesario, prestando especial atención a los casos en que:
 - a. El usuario suministre información falsa o errónea sobre su identidad al momento del registro o en cualquier tipo de transacción que realice en el sitio.
 - b. Las autoridades competentes así lo requieran a WILLIAMHILL.CO o a su casa matriz.
 - c. WILLIAMHILL.CO considere que ha hecho un uso inadecuado de la cuenta de usuario, haciendo uso de trampas o cualquier otra herramienta que afecte a WILLIAMHILL.CO o a cualquiera de sus usuarios registrados.
 - d. En caso de que su cuenta de usuario esté siendo utilizada para beneficiar a terceros.
 - e. En caso de que el usuario no cumpla con los términos y condiciones del sitio
 - f. WILLIAMHILL.CO sospeche que el usuario padezca alguna enfermedad mental y/o haya sido declarado interdicto y/o tenga problemas relacionados con el juego como asuntos de salud o vinculados a la ludopatía.
- Si la cuenta de usuario es suspendida y/o bloqueada por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, el usuario asume los gastos administrativos y/o de cualquier índole que ello derive. Adicionalmente, WILLIAMHILL.CO tiene la potestad para retener total o parcialmente la suma que hubiere sido pagada entre los distintos saldos del jugador Daremos en ese sentido a los fondos que obtengamos de este modo, el trato y destino de conformidad con la regulación aplicable o con la orden e instrucción recibida de parte de las autoridades competentes.
- La desactivación, suspensión o bloqueo de cuenta no implica eliminación de los datos del usuario, se informa que estos seguirán siendo tratados conforme a la normatividad vigente y exclusivamente para las finalidades referidas a atención de requerimiento de autoridades, estadísticas, controles, reportes y demás necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de los asuntos legales que conlleva el juego.
- La desactivación de la cuenta solicitada por el usuario debe incluir el motivo de dicha solicitud. En caso de que se trate de un problema de juego, deberá llevarse a cabo el procedimiento descrito en el programa de juego responsable publicado en nuestra página web <https://www.williamhill.co/juego-responsable/>.

4. Finanzas

4.1. Recargas

- 4.1.1. El usuario podrá realizar apuestas con el saldo que tenga en su cuenta, proveniente de recargas, ganancias o bonificaciones. Si desea más información sobre cómo realizar una recarga, puede dirigirse a nuestro chat en vivo.
- 4.1.2. El usuario realizará recargas en su cuenta de WILLIAMHILL.CO con el exclusivo fin de realizar apuestas. En cualquier momento, puede suspenderse la cuenta del usuario si WILLIAMHILL.CO considera o tiene razones para creer que el cliente está realizando depósitos en su cuenta con cualquier otra finalidad distinta a apostar, si es necesario, la empresa dará aviso a las autoridades competentes.
- 4.1.3. El usuario reconoce que es ilegal depositar dinero de procedencia ilícita.
- 4.1.4. En los casos en que sea requerida una cuenta bancaria, tarjeta de crédito, tarjeta débito o PSE, el usuario debe ser acreditado como el titular de la misma. Si bajo alguna circunstancia un usuario realiza una recarga a través de una cuenta bancaria que no se encuentre registrada a su nombre, WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho a registrar el depósito y cualquier ganancia derivada del mismo como nulos.
- 4.1.5. Ningún depósito realizado por los usuarios será generador de intereses.
- 4.1.6. Una vez aceptadas las transacciones no se acepta ningún tipo de reclamación. En caso de recibir disputas o reclamaciones por uso indebido de tarjetas de crédito o débito, la Compañía se reserva el derecho de reportar los hechos a la autoridad correspondiente y de instaurar cualquier demanda, denuncia a que haya lugar por las pérdidas, daños y/o perjuicios causados.
- 4.1.7. Los usuarios deben contar con fondos suficientes en sus cuentas del sitio para realizar cualquier tipo de apuesta. Bajo ninguna circunstancia, WILLIAMHILL.CO, ni sus empleados, ni ninguna de sus empresas aliadas puede acreditar saldos a usuarios.
- 4.1.8. Salvo cualquier error, ningún usuario podrá realizar apuestas en WILLIAMHILL.CO sin tener saldo en su cuenta. Si esto llegase a ocurrir, WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de anular cualquier apuesta o retener cualquier ganancia que pudiese generarse al jugador, al realizar una apuesta cuando no poseía fondos suficientes para respaldar su apuesta.
- 4.1.9. En todo momento los usuarios tendrán acceso a su información de saldos y apuestas realizadas en los últimos 30 días.
- 4.1.10. En caso de que por error el usuario reciba saldo en su cuenta, será responsabilidad del mismo, informar a WILLIAMHILL.CO en cuanto tenga conocimiento de dicho suceso, WILLIAMHILL.CO realizará los procedimientos internos respectivo para ajustar los fondos del usuario. De lo contrario la Compañía podrá interponer las acciones legales necesarias para recuperar el dinero.
- 4.1.11. Bajo ninguna circunstancia los saldos del usuario pueden ser transferidos a cuentas de otros usuarios.

4.1.12. Todos los montos publicados en el sitio web y sus respectivos subdominios o redes sociales o cualquier otro canal de información que utilice WILLIAMHILL.CO son expresados en COP – Pesos Colombianos, a menos que se especifique lo contrario.

4.1.13. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de retener cualquier cantidad que gane o reciba el usuario, fruto de la utilización inadecuada o no autorizada del sitio web. Así mismo, se reserva el derecho de poner en conocimiento de las autoridades competentes dichos comportamientos.

4.2. Retiros

4.2.1. Las solicitudes de retiro son resueltas en un plazo no mayor a 72 horas, una vez sea realizada por el usuario, previo cumplimiento y verificación de los siguientes requisitos:

- a. La información suministrada por el jugador en el proceso de apertura de la cuenta de usuario.
- b. Que el jugador haya realizado máximo tres (3) retiros de fondos diarios.
- c. Que, al momento de solicitar el retiro, la sumatoria de las apuestas realizadas sea mayor o igual al 50% de la totalidad de los depósitos

La Condición de retiro sobre la sumatoria de las apuestas realizadas que deberá ser mayor o igual al 50% de la totalidad de los depósitos realizados, no aplica para los premios obtenidos por el jugador.

4.2.2. Cuando un usuario solicite un retiro por medio de giro nacional, a través de cualquiera de las empresas autorizadas y disponibles en su perfil, el costo de dicha transacción es variable dependiendo de la empresa seleccionada y el monto solicitado y deberá ser asumido por el jugador.

4.2.3. El tiempo de aprobación de la transacción efectiva para el pago de premios por transferencia bancaria tendrá una duración de 24 horas por parte del OPERADOR. Generada la nota de retiro por Transferencia Bancaria esta se verá reflejada en la cuenta del usuario como “Pendiente” y la deducción del saldo premios se verá reflejada inmediatamente. La aprobación de la transacción conlleva un lapso de 24 horas y la transferencia efectiva depende de los tiempos de la entidad Bancaria, la cual tiene un término máximo de 72 horas para ejecutar la misma. El estado “Pendiente” de la nota de retiro cambiará a “Aprobado” en un lapso de 24 horas después de haberse hecho efectiva la transacción por parte de la entidad bancaria. Los días no hábiles afectan los tiempos aquí señalados.

4.2.4. Los retiros de dinero de las cuentas de usuarios serán abonados de acuerdo al medio de pago solicitado por el jugador en su perfil del usuario. Dichos pagos se realizarán a nombre de la persona titular de la cuenta registrada en WILLIAMHILL.CO

4.2.5. Las solicitudes de retiro de los usuarios se encuentran determinadas por el método de pago seleccionado por el jugador. Dichas solicitudes serán efectuadas siempre y

cuando el usuario tenga fondos suficientes en su cuenta de WILLIAMHILL.CO. Si desea más información sobre cómo realizar un retiro, puede dirigirse a nuestro Chat en línea.

- 4.2.6. Los retiros de saldo correspondiente a las recargas realizadas por el usuario y reembolsos o devoluciones por apuestas "NO ACCIÓN", apuestas rechazadas o apuestas anuladas se constituyen en un cargo por uso de la plataforma que generará para el usuario un costo del 10% del valor a retirar y el correspondiente cargo del IVA, en caso de que se genere.
- 4.2.7. Las apuestas se realizarán de manera preferencial con el saldo de recargas del jugador.
- 4.2.8. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho a penalizar los retiros y retener los fondos de los jugadores que utilicen la cuenta malintencionadamente para sacar ventaja del sistema de recargas, bonos, que no cumplan los requisitos mínimos para apostar o sobre los que la Compañía tenga sospechas o evidencias de situaciones irregulares.
- 4.2.9. Puede consultar los límites de recargas y retiros en el perfil del jugador en la sección de Depósitos y retiros. Estos límites pueden variar de acuerdo a los límites de autoexclusión configurados por el usuario.
- 4.2.10. Los límites de apuestas se encuentran determinados en la sección de "reglas de apuestas" y pueden variar de acuerdo a los límites de autoexclusión de los jugadores.
- 4.2.11. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho a utilizar los fondos disponibles del jugador en su cuenta, para compensar los montos que el jugador deba a WILLIAMHILL.CO o que WILLIAMHILL.CO haya tenido que pagar a favor terceros por fraude o mal uso de la cuenta por parte del jugador.
- 4.2.12. Solo se permite realizar máximo tres retiros por día por cuenta de juego. Cuando una solicitud de retiro se encuentre en estado pendiente por pagar, es decir, si el usuario no se ha acercado al punto de venta para realizar el retiro del efectivo, o si la transacción bancaria no ha llegado a término y el estado del documento no ha cambiado a "APROBADO", el sistema no permitirá la generación de una nueva solicitud de retiro.
- 4.2.13. Para efectos de retención en la fuente, se aplicará dicha retención cuando el documento de retiro sea igual o superior a 48 UVT o según aplique. Adicionalmente, solicitudes de retiro iguales o superiores a \$2.000.000 serán validados por el área encargada y la empresa cuenta con 72 horas máximo para autorizar o bloquear una solicitud de retiro.
- 4.2.14. Las solicitudes de retiro tienen una vigencia de hasta 20 días después de generadas para poder ser cobradas. Pasado este tiempo el saldo volverá a la cuenta de usuario del cuál fue retirado y el procedimiento debe repetirse.
- 4.2.15. La apuesta mínima es de dos mil pesos (COP\$2.000) y la recarga mínima de cinco mil pesos (COP\$5.000) independiente del método de pago elegido por el jugador. Sólo se podrá participar del juego si el usuario tiene saldo de créditos de participación

disponibles en su cuenta WilliamHill.co. No se permiten transacciones de juego en divisas extranjeras o monedas virtuales, únicamente en pesos colombianos.

4.3. Apuestas

- 4.3.1. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de rechazar o cancelar total o parcialmente, en cualquier momento una o más apuestas realizadas, a su entera discreción. En todo momento, el cliente asume los riesgos de apostar en el sitio.
- 4.3.2. Solo son aceptadas las apuestas realizadas a través de la plataforma de WILLIAMHILL.CO, ya sea por medio del sitio para computador, dispositivos móviles o aplicaciones descargables para dispositivos móviles. Las apuestas enviadas por cualquier otro medio no serán válidas, independientemente de que ganen o pierdan. Tenga en cuenta, que, cada apuesta o jugada que realice con nosotros implica un contrato específico de apuesta sujeto a los presentes Términos y Condiciones. Dicho Contrato se compone de: (i) una oferta por parte de WILLIAMHILL.CO, (ii), la aceptación y apuesta de un monto determinado por usted y (iii) la aceptación de la apuesta por parte de WILLIAM HILL.CO.
- 4.3.3. El cliente asume toda responsabilidad de la información contenida en sus apuestas, revisando que las mismas sean correctas. Las apuestas que han sido aceptadas no pueden ser canceladas por el cliente.
- 4.3.4. Las apuestas serán descontadas del saldo de los usuarios de acuerdo al orden en que sean aceptadas.
- 4.3.5. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de revertir y/o anular cualquier transacción sobre fondos que ya han sido asignados a una transacción ya sea en ese momento o retroactivamente.
- 4.3.6. Si el cliente no cuenta con los fondos suficientes para la apuesta que desea hacer, la apuesta no es aceptada, y en caso de que lo sea, no será válida.
- 4.3.7. Las apuestas son válidas solamente cuando el cliente ha recibido la confirmación y la aceptación en su perfil. El usuario puede verificar en todo momento su historial de apuestas o solicitar información por medio del chat en vivo.
- 4.3.8. En caso de inconsistencias o desacuerdos, las dos partes aceptan como definitivo el registro de transacciones de la base de datos.
- 4.3.9. Las ganancias son pagadas solamente dentro de los límites máximos de la empresa. Si el usuario realizó una apuesta y las ganancias exceden el máximo, la empresa no pagará cualquier cantidad de dinero que exceda el límite máximo.
- 4.3.10. Los resultados para estadísticas deportivas son publicados en el sitio web oficial de WILLIAMHILL.CO dentro de los 3 días de la final de un evento deportivo.

4.3.11. Fraccionar apuestas es considerado como fraude. Si se encuentra este comportamiento, todas las apuestas serán anuladas. Los puntos de venta o Colaboradores que realicen o intenten realizar esta práctica serán reportados ante las autoridades competentes.

4.3.12. Todas las apuestas realizadas después de las 7:00 PM hora Colombiana serán reflejadas en el historial del jugador al siguiente día.

5. Cuentas de usuarios

Los estados de las cuentas de usuarios serán clasificados de acuerdo a las disposiciones de Coljuegos:

- Cuenta Activa: Cuenta que presenta una operación habitual y normal.
- Cuenta Suspendida por tiempo: Para cuentas inactivas por un periodo de seis meses consecutivos.
- Cuenta Suspendida por precaución: En el caso de cuentas que presenten comportamientos fraudulentos o diferentes al comportamiento normal del jugador, como posible suplantación o en general cualquier actividad inusual en la actividad de juego e incluso jugadores que puedan llegar a ser considerados prohibidos del juego.
- Cancelada por tiempo: Para el caso de las cuentas que se encuentren suspendidas por un periodo de once meses.
- Cancelada por anulación de contrato: En los casos en que el jugador incumpla términos y condiciones del sitio web. En este caso, una vez sean canceladas las cuentas de usuarios WILLIAMHILL.CO transferirá los créditos de participación a los medios de pago asociados a la cuenta del jugador.

6. Reportes legales

- 6.1. Es plena responsabilidad del usuario reportar a las autoridades competentes sus ganancias y pérdidas en el sitio web, en los tiempos y en la forma que así lo requiera la ley.
- 6.2. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de entregar, toda vez que sea requerido por las autoridades competentes, reportes de los movimientos realizados por el jugador en su cuenta de usuario.

7. Navegación

- 7.1. Es posible que algunos equipos informáticos, dispositivos o conexiones del usuario afecten la navegación, el desempeño y la usabilidad del sitio. WILLIAMHILL.CO se esfuerza por ofrecer al usuario la mejor experiencia de uso en el sitio, sin embargo, no garantiza que el sitio web funcionará sin ningún error o que los servicios se proporcionarán ininterrumpidamente. WILLIAMHILL.CO no se hace responsable de los problemas que surjan por el uso de cualquier equipo informático y/o conexión de un usuario. La experiencia de navegación puede variar de acuerdo a los dispositivos desde los cuales el usuario acceda al sitio.
- 7.2. Ningún usuario deberá hacer uso del sitio para beneficiar a terceros o para cualquier fin que pueda ser considerado por WILLIAMHILL.CO como ilegal, fraudulento, deshonesto,

ofensivo o cualquier acto que atente contra cualquier persona o contra WILLIAMHILL.CO y su grupo de empresas aliadas.

- 7.3. Ninguna persona vinculada con el operador, que intervenga o pueda influir en el desarrollo de la actividad de juego puede participar de las mismas en el sitio.

8. Problemas técnicos

- 8.1. El usuario solamente podrá hacer uso de cualquier o todo el software disponible a través del Sitio Web oficial de WILLIAMHILL.CO con el fin de utilizar los productos ofrecidos en la misma y dentro del ámbito permitido por la normativa vigente, para ningún otro propósito.

- 8.2. Por la presente, WILLIAMHILL.CO le concede al usuario el derecho personal, intransferible y no exclusivo, de utilizar el software en cuestión con el fin único de disfrutar de los productos del Sitio Web, conforme a las siguientes disposiciones:

- 8.2.1. No tiene autorización para: (i) instalar o cargar el software en un servidor de otro dispositivo conectado a la red o tomar otras medidas para disponer del software a través de ningún tipo de "tablón de anuncios", servicio vía Internet o acceso remoto telefónico, o transmitirlo a cualquier otra persona; (ii) sub-licenciar, ceder, alquilar, arrendar, prestar, transferir o copiar (salvo que se estipule expresamente en este acuerdo) la licencia de uso del software o realizar o distribuir copias del mismo; (iii) entrar, acceder o intentar entrar o acceder o, de otro modo, evitar el sistema de seguridad de WILLIAMHILL.CO, o bien, interferir de ningún modo (incluyendo, pero no limitándose a robots y dispositivos semejantes) con los productos o el Sitio Web, ni tratar de realizar modificaciones en el software y/o cualquier función o componente del mismo; (iv) copiar o traducir algún documento del usuario proporcionado 'en línea' o en formato electrónico. En lo referente a los programas de ordenador, no tiene autorización para: (i) traducir, utilizar técnicas de ingeniería inversa, descomponer, desmontar, modificar, crear trabajos derivados total o parcialmente del software o modificar el mismo de cualquier forma; o (ii) utilizar técnicas de ingeniería inversa, descomponer, desmontar, modificar, adaptar, traducir, intentar descubrir el código fuente del software o crear trabajos derivados total o parcialmente del software.

- 8.2.2. El cliente no posee el software en propiedad. El software es propiedad exclusiva de WILLIAMHILL.CO o una tercera empresa proveedora de software, (el "Proveedor de software"). El software y documentación anexa, cuya licencia haya sido otorgada a WILLIAMHILL.CO, son productos en propiedad del proveedor de software y protegidos en todo el mundo por la normativa de propiedad intelectual aplicable. La utilización del software no le otorga ningún derecho de propiedad intelectual sobre el mismo.

- 8.2.3. El software se proporciona "tal cual" sin ninguna garantía, condición, compromiso o manifestación, explícita o implícita. Por la presente WILLIAMHILL.CO excluye todas las condiciones y garantías implícitas (incluyendo cualquiera de comerciabilidad, calidad

satisfactoria e idoneidad para un fin concreto). WILLIAMHILL.CO no garantiza que: (a) el software satisfaga los requisitos del cliente; (b) el software no infrinja los derechos intelectuales de propiedad de terceros; (c) el funcionamiento del mismo carezca de errores o no se interrumpa; (d) se solucione cualquier defecto en el software; o (e) que el software o los servidores carezcan de virus.

8.2.4. En el caso de que ocurran errores de comunicaciones o del sistema en relación a cualquier tipo de transacción efectuada en la cuenta, otras funciones o componentes del software, WILLIAMHILL.CO y el proveedor de dicho software quedarán exonerados de responsabilidad frente al cliente o terceros con respecto a dichos errores. En caso de que llegaran a ocurrir dichos errores, WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de eliminar los productos en cuestión del Sitio Web y tomar cualquier otra medida para corregir dichos errores.

8.2.5. Por la presente, el cliente reconoce que está fuera del control de WILLIAMHILL.CO la forma en la que utilice el software. Por consiguiente, el cliente instala y/o utiliza el software bajo su propia responsabilidad. WILLIAMHILL.CO, de ningún modo, se hará responsable frente al cliente o terceros respecto a la recepción/utilización del software.

8.2.6. El software podrá incluir información confidencial, que es secreta y valiosa para el proveedor de software y/o WILLIAMHILL.CO. El cliente no tendrá derecho a utilizar o revelar dicha información confidencial, salvo en conformidad estricta con las Condiciones generales del presente acuerdo.

8.2.7. Aunque WILLIAMHILL.CO se esfuerza por mantener la disponibilidad del Sitio Web 24 horas al día, WILLIAMHILL.CO queda exonerado de responsabilidad en el caso de que el Sitio Web no se encuentre disponible en cualquier momento o durante cualquier periodo de tiempo. Nos reservamos el derecho a efectuar cambios o correcciones, alteraciones, suspender o discontinuar cualquier aspecto o sección del Sitio Web y el contenido de los servicios o productos disponibles a través del mismo, incluyendo el acceso de los clientes.

8.2.8. El usuario no debe utilizar el Sitio Web de modo inapropiado introduciendo virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas u otro material malicioso o dañino desde el punto de vista técnico. No deberá, en particular, tratar de acceder sin la autorización debida, interferir, dañar o interrumpir el normal funcionamiento del Sitio Web o cualquiera de sus componentes; cualquier equipo informático o red de Internet en que se hospede el Sitio Web; cualquier software utilizado en conexión con el servicio del Sitio Web; o cualquier equipo informático, software o Sitio Web que sea propiedad de terceros. No deberá atacar nuestro Sitio Web mediante ataques DoS (denial-of-service, ataque de denegación de servicio). No seremos responsables en el supuesto de que nuestro Sitio Web sufra ataques DoS, ni por virus u otro material dañino desde el punto de vista técnico que pueda infectar el equipo informático del cliente, programas de ordenador, datos u otro material de su propiedad a resultas de su utilización del Sitio Web o debido a la descarga de cualquier material en dicho Sitio Web, o en cualquier Sitio Web vinculado al mismo.

9. Contenido de terceros

- 9.1. WILLIAMHILL.CO recibe noticias, comentarios y contenido en general de un cierto número de proveedores. Asimismo, algunos productos de terceros proveedores podrían solicitar que el cliente acepte condiciones adicionales que rijan el uso de sus noticias, comentarios y contenido en general. En caso de no aceptar dichas condiciones, no utilice los feeds, comentarios y contenido en cuestión de terceros proveedores.
- 9.2. WILLIAMHILL.CO queda exento de responsabilidad en cuanto a comentarios, noticias y cualquier tipo de contenido en general de terceros.
- 9.3. WILLIAMHILL.CO no permite a ningún empleado o a cualquier persona en conexión con dicho empleado o con cualquier servicio prestado por terceros proveedores (que WILLIAMHILL.CO determinará a su entera discreción), apostar en cualquier evento para el cual dicho proveedor proporcione un servicio a WILLIAMHILL.CO. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de anular cualquier apuesta si considera, a su entera discreción, que se ha incumplido esta disposición.
- 9.4. En el caso de que el Sitio Web contenga enlaces a otros sitios web y recursos de terceros, estos serán suministrados exclusivamente con fines informativos. WILLIAMHILL.CO no tiene ningún control sobre el contenido de dichos sitios web y recursos, y no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño derivado de su uso. La inclusión de un enlace a un sitio web de un tercero, no implica nuestra aprobación del sitio web, del producto o de los servicios de los terceros (si procede).

10. Errores

- 10.1. WILLIAMHILL.co no asume responsabilidad alguna por errores de introducción, transmisión y/o valoración. En particular, la compañía se reserva el derecho de corregir o anular, (incluso posteriormente), errores obvios de aprobación de cuotas de apuestas y/o la valoración de los resultados de las mismas (por ejemplo, errores de cuotas, de equipos, de eventos, se ha publicado un aviso con relación a la apuesta que modifica drásticamente las cuotas, etc.) o de cancelar las apuestas afectadas, además, no se hace responsable de la exactitud, integridad y actualidad de los contenidos de los servicios. El valor apostado es exclusivamente la cantidad que el usuario ha confirmado y registrado a la compañía. En caso de que WILLIAMHILL.CO cancele un evento o un pronóstico de apuesta erróneo, ninguna de las apuestas del mismo será válida y el valor apostado será reembolsado en el saldo disponible en créditos.
- 10.2. La información que aparece en las estadísticas en vivo durante un partido es referencial y no formará parte de la apuesta. Todo usuario es responsable de validar la información para hacer sus apuestas. WILLIAMHILL.CO recibe información y datos de otros proveedores por lo que cualquier fallo mostrado en la plataforma de WILLIAMHILL.CO no será motivo de cancelación de la apuesta.
- 10.3. Para mercados de apuesta Par/Impar el 0:0 se tomará como número par para efectos de apuesta y determinación de las mismas.

- 10.4. WILLIAMHILL.CO dispone de un plazo de 24 horas hábiles contadas a partir de la terminación oficial de un evento, para determinar los ganadores de los diferentes mercados de apuestas ofertados a diferentes eventos.
- 10.5. Cuando un evento sea suspendido, aplazado o abandonado se considerará un evento como "NO ACCIÓN" Es decir si un evento es suspendido deberá esperarse hasta que los entes encargados y oficiales del evento anuncien una nueva fecha de programación, si no se logra reanudar el evento dentro de las 48 horas siguientes a la fecha original del evento, el evento será anulado pero si por el contrario el evento es reprogramado el usuario deberá esperar hasta esta nueva fecha de juego para que sus apuestas puedan cerrarse.
- 10.6. El equipo de analistas supervisa constantemente las actividades de apuestas. En caso de sospechar que un usuario puede tener acceso a una fuente de datos que, de ventaja injusta sobre otros usuarios, o pueda considerarse un comportamiento fraudulento, o que se trate de eventos arreglados nos reservamos el derecho de suspender y revisar la cuenta de dicho usuario, y en última instancia, si fuera necesario, cancelar su cuenta y las apuestas que se hayan realizado y que atenten contra políticas de WILLIAMHILL.CO
- 10.7. **IMPORTANTE:** A la hora de presentar cualquier inquietud sobre una apuesta ya determinada lo invitamos a que se ponga en contacto con alguno de los agentes disponibles en nuestro chat online, allí se le dará estudio a su inquietud y se le brindará la información necesaria. Recuerde que la determinación de cada uno de los mercados de apuestas se realiza con base en información oficial referente a cada uno de los deportes y ligas ofertadas en nuestra página web. Para mayor información sobre el reglamento de apuestas en vivo o previas, consulte las reglas de apuestas disponibles en el portal.

11. Responsabilidad del sitio

- 11.1. WILLIAMHILL.CO no acepta ninguna responsabilidad por posibles daños, pérdidas, o lucro cesante que se alegue que hayan sido causados directa o indirectamente por el Sitio Web o por su contenido (incluyendo retrasos o interrupciones de operaciones o transmisiones, pérdidas o daño en datos, uso indebido del Sitio Web o de su contenido por parte de cualquier persona y errores u omisiones relacionadas con el contenido).
- 11.2. WILLIAMHILL.CO hace todo lo posible por asegurarse que la información incluida en el Sitio Web sea correcta, no obstante, WILLIAMHILL.CO no garantiza la exactitud o integridad del material en el Sitio Web. El Sitio Web podría contener errores tipográficos u otras inexactitudes, o bien, información desactualizada. WILLIAMHILL.CO no tiene la obligación de actualizar dicha información. El material en el Sitio Web se proporciona 'tal cual', sin ninguna condición o garantía de cualquier tipo. Por lo tanto, y en conformidad con lo establecido por la ley, WILLIAMHILL.CO ofrece el Sitio Web excluyendo cualquier garantía explícita o implícita, término o condición que, además de estas Condiciones generales, pudiera tener efecto en relación con la página Web.
- 11.3. La responsabilidad total agregada de WILLIAMHILL.CO respecto a un usuario no excederá en ningún caso:

11.3.1. El valor de la/s apuesta/s concreta/s realizadas por el usuario a través de su registro de usuario respecto a la apuesta o producto en cuestión que originó/originaron la responsabilidad.

11.3.2. Los importes concretos, cuando dichos importes hayan sido colocados en una apuesta erróneamente por nosotros.

11.4. WILLIAMHILL.CO se exonera de responsabilidad contractual y extracontractual (incluyendo negligencia) o por infringir las obligaciones legales o en cualquier otra forma, que hayan ocasionado, directa o indirectamente, lo siguiente:

- a. pérdida de beneficios
- b. pérdida de negocios
- c. pérdida de ingreso
- d. pérdida de oportunidades
- e. pérdida de información
- f. daños en la reputación
- g. cualquier otra pérdida o daño

Independientemente de si dichas pérdidas fueran previsibles por las partes a la fecha de estas Condiciones generales.

11.5. Nada en esta sección limitará la responsabilidad de WILLIAMHILL.CO de abonar al cliente las ganancias u otras sumas pertenecientes a éste, con sujeción a las presentes Condiciones y a los límites de ganancias máximas estipulados.

12. Propiedad intelectual

12.1. Los contenidos del Sitio Web, incluyendo diseños, texto, gráficos, cuadros, video, información, usos, software, música, sonido y otros archivos, y su selección y arreglo, se encuentran bajo la protección de leyes de normas de propiedad intelectual internacionales. El propietario de estos derechos es WILLIAMHILL.CO, sus afiliados u otros terceros que le han otorgado las correspondientes licencias.

12.2. Todos los productos, nombres y logotipos de compañías mencionadas en el Sitio Web son marcas registradas o nombres comerciales de sus respectivos propietarios, incluyendo WILLIAMHILL.CO.

12.3. Exceptuando la posibilidad de utilizar un producto con el fin de realizar apuestas, ninguna parte del Sitio Web podrá ser reproducido, descargado modificado, copiado, publicado nuevamente, transferido, transmitido o distribuido, por cualquier medio o en cualquier modo, o incluido en cualquier otro sitio web o cualquier otro sistema informático público o privado, incluyendo estas prohibiciones a los textos, gráficas, videos, mensajes, códigos y/o software, sin nuestro previo consentimiento por escrito.

12.4. Si el cliente hace uso de una función que le permita transferir material hacia nuestro Sitio Web, dicho material será considerado no confidencial y pudiendo WILLIAMHILL.CO utilizarlo, copiarlo, distribuirlo y divulgarlo a terceros por cualquier motivo y en cualquier formato. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de eliminar, modificar o editar cualquier material o publicación que el cliente realice en el Sitio Web.

12.5. Queda estrictamente prohibido cualquier uso comercial o explotación del Sitio Web o de su contenido. Ningún contenido puede ser modificado, copiado, distribuido, enmarcado, reproducido, descargado, mostrado, fijado, transmitido, o vendido en cualquier forma o por cualquier medio, en todo o en parte.

13. Otras cláusulas

13.1. Los usuarios que realicen sus apuestas en WILLIAMHILL.CO mediante un teléfono celular, deben recordar que WILLIAMHILL.CO no se responsabiliza por ninguna pérdida de información en el teléfono del cliente, y no se responsabiliza de ningún tipo de comisión de los operadores de celulares y/o de Internet. Al registrarse, el cliente confirma que acepta y está de acuerdo con esos términos.

13.2. Los derechos y compensaciones establecidos en estas Condiciones generales son acumulativos y (a menos de que se especifique lo contrario) y no excluyen otros derechos o acciones que la ley pueda otorgar.

13.3. Si alguna disposición contenida en estas Condiciones generales fuera reconocida como no válida o no aplicable por un tribunal o por un órgano administrativo competente, dicha invalidez o no aplicabilidad no afectará las demás disposiciones recogidas en estas Condiciones generales, las cuales permanecerán en vigor.

13.4. Nada en estas Condiciones generales hace generar una vinculación asociativa, comercial, laboral o de agencia entre el cliente y WILLIAMHILL.CO, no teniendo ninguna de las partes autoridad para obligar a la otra parte de ninguna manera a menos de que se especifique expresamente lo contrario en estas Condiciones generales.

13.5. WILLIAMHILL.CO no será responsable por deficiencias o retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones en casos y circunstancias fuera de su control incluyendo (como pueden ser, pero sin limitarse a: cualquier fallo en la red de comunicaciones, fallos de corriente, fallos en el hardware o software de ordenadores de terceros, incendios, relámpagos, explosiones, inundaciones, tiempo meteorológico severo, huelgas o cierres, actividades terroristas y actos de las autoridades gubernativas competentes que imposibiliten o dificulten su actividad.) En dichas circunstancias, el tiempo de desempeño será extendido por un periodo equivalente al periodo en el que el desempeño de dicha obligación no haya tenido lugar.

13.6. WILLIAMHILL.CO podrá transmitir cualquiera de sus derechos y obligaciones en estas Condiciones generales, a cualquier compañía filial o aliada con WILLIAMHILL.CO o su casa matriz.

13.7. Los Apéndices, la Política de privacidad, la Política de Cookies, los Reglamentos, cualquier documento expresamente mencionado en las mismas, las normas relativas a ofertas y promociones y cualquier guía o norma adicional incluida en el Sitio Web, constituyen una parte integral de estas Condiciones generales y tendrán efecto pleno, como si conformaran estas Condiciones generales así mismo, se reconoce que estos documentos en su totalidad configuran el acuerdo entre WILLIAMHILL.CO y el cliente y sustituyen cualquier acuerdo

anterior entre las ambos y cualquier documento expresamente mencionado en las mismas y cualquier guía o norma expuesta en el Sitio Web. El cliente reconoce y acepta respetar el contenido de dicho acuerdo. En caso de que se produjera discrepancia entre la parte principal de las Condiciones generales y los Apéndices, los Reglamentos, la Política de Privacidad, la Política de Cookies, las Reglas y/o cualquier norma relativa a ofertas y promociones u otros documentos expresamente incluidos en el Sitio Web, prevalecerá la parte principal.

- 13.8. La vigencia de estas Condiciones generales será indefinida hasta que el cliente o WILLIAMHILL.CO cancelen o rescindan las Condiciones generales o hasta que WILLIAMHILL.CO modifique las mismas.
- 13.9. Al registrarse el usuario confirma la propiedad intelectual exclusiva de los reglamentos de la empresa, así como el sistema controlado por ellos.
- 13.10. La empresa se reserva el derecho a informar al usuario sobre promociones especiales y nuevos productos, de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos aceptada por el usuario.
- 13.11. Las relaciones jurídicas entre el usuario y la empresa son materia de las leyes de Colombia y están reguladas por ella. El lugar de cumplimiento de todas las obligaciones para los juegos de azar, así como en las apuestas pertinentes, es Cali - Colombia. Todos los litigios que surjan acerca de las apuestas realizadas por los clientes, se resuelven si no contradicen la ley, por el tribunal de Colombia, que tiene la jurisdicción de interés territorial y la jurisdicción del asunto.
- 13.12. La empresa declara expresamente que no proporciona consejos (consulta) a los usuarios en materia fiscal o asuntos legales.
- 13.13. No se puede llegar a un litigio, demanda, acción legal o reclamaciones sobre las licencias de apuestas si la empresa cumple con las disposiciones de la resolución.
- 13.14. En caso de reclamaciones y disputas de lado de los usuarios y personas que representan a estas partes, las responsabilidades de la compañía están limitadas por la medida de las apuestas o sus posibles ganancias.
- 13.15. En caso de cualquier disputa o reclamo, la base de datos de WILLIAMHILL.CO tiene prioridad sobre cualquier otro dato.
- 13.16. Cualquier asunto de disputa incluyendo reclamaciones sobre los resultados del evento, es aceptado, para ser revisado por el equipo de WILLIAMHILL.CO dentro los siguientes 5 días hábiles tras la finalización del evento deportivo.
- 13.17. Las presentes Condiciones Generales se rigen por la Ley colombiana. Para la resolución de todas las controversias o cuestiones relacionadas con la presente Web o de las actividades en ella desarrolladas, ALFABET S.A.S. y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, aceptan como legislación rectora de las presentes condiciones la colombiana, y para

la resolución de cuantas controversias o litigios pudieran derivarse acuerdan someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Cali (Colombia).

- 13.18. WILLIAMHILL.CO monitoriza el tráfico desde y hacia su Sitio Web. Por lo tanto, WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho a su entera discreción de bloquear el acceso a jugadores siempre que tenga sospechas sobre actividad de juego automatizado o efectuado mediante robots.
- 13.19. WILLIAMHILL.CO se reserva el derecho de restringir el acceso a todas o ciertas partes del Sitio Web desde ciertas jurisdicciones.
- 13.20. WILLIAMHILL.CO puede cambiar o modificar los productos ofrecidos a través del Sitio Web en cualquier momento y por cualquier motivo.
- 13.21. Puede que, de vez en cuando, todo el Sitio Web o parte del mismo, no se encuentre disponible debido a un servicio de mantenimiento del Sitio Web y/o alteraciones o correcciones en cualquiera de los productos del Sitio Web.
- 13.22. Las cuentas de usuario serán desconectadas cuando el tiempo de desconexión por inactividad del jugador supere los 20 minutos.