

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Cuando la diversión se acaba, estamos aquí para ayudarte.</b> | <b>2</b>  |
| <b>Reflexiona sobre tus hábitos y conoce los síntomas</b>        | <b>2</b>  |
| <b>Conoce los síntomas</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>Juega bien</b>                                                | <b>4</b>  |
| <b>Tómate un descanso del juego</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>AutoExclusión/AutoProhibición</b>                             | <b>7</b>  |
| <b>Protegiéndote y Prevención de menores</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>Ayuda a tus seres queridos</b>                                | <b>10</b> |
| <b>Apoyo y Líneas de ayuda</b>                                   | <b>11</b> |

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## **Cuando la diversión se acaba, estamos aquí para ayudarte.**

Jugar al casino online, ya sea con nosotros o en cualquier otro casino, debería ser siempre una experiencia entretenida y divertida. En definitiva, una experiencia siempre positiva. Pero a veces es difícil controlar cuánto jugamos en relación con cuánto podemos permitirnos perder. Jugar de forma insegura puede provocar problemas económicos, familiares y laborales y estrés. Es importante jugar siempre con responsabilidad. Creemos que nuestra responsabilidad con nuestros jugadores, y con la comunidad de juegos, consiste en educar y dar apoyo proactivo en relación con los problemas con el juego. Cuando jugar ya no es divertido, déjanos ayudarte.

### Consejos para apostar de forma segura

1. Recuerda que los juegos de azar son solo una forma de entretenimiento, no deben verse como una fuente de ingresos o un escape de la realidad.
2. Juega solo con dinero que puedas permitirte perder.
3. Establece un presupuesto y no lo superes.
4. Establece un límite de tiempo antes de jugar.
5. No intentes recuperar las pérdidas, acéptalas como parte del juego.
6. Toma descansos durante tus sesiones de juego.
7. Evita los juegos de azar cuando estás molesto o nervioso.
8. Entiende cómo funcionan los juegos de mesa antes de jugar y recuerda que los resultados de las slots son aleatorios.

## **Reflexiona sobre tus hábitos y conoce los síntomas**

Haz una prueba de autoevaluación para saber si estás jugando de forma segura. Solo tardarás unos minutos, es gratis y anónima. Haz el test de autoevaluación [aquí](#).

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## **Conoce los síntomas**

para protegerte a ti y a tus seres queridos

### Síntomas comunes de problemas con el juego

Hemos recopilado una lista de síntomas para ayudarte a determinar si tú, o alguien que conoces, puede ser vulnerable a desarrollar un problema con el juego. Ten en cuenta que esto no se considera un diagnóstico psicológico o médico. Muchas personas que se han acercado a las líneas de asistencia de juego responsable se han sentido identificadas con una, o más, de las siguientes situaciones. Jugar más de lo debido significa:

- No poder pagar facturas por las pérdidas del juego.
- Quedarse en casa sin trabajar para jugar en un casino online o en páginas web de apuestas.
- Sentirse frustrado los días que no juegas.
- Una necesidad constante de aumentar la cantidad de dinero en tus apuestas para así lograr los mismos niveles de satisfacción y emoción.
- La sensación de perseguir pérdidas, intentando recuperar el dinero que se ha perdido lo antes posible.
- Juegas para escapar de los problemas o el estrés de la vida.
- Intentos fallidos de dejar de jugar en el pasado.
- La sensación de enfado, o frustración, al reducir tu presupuesto de juego.
- Intentar recuperar el dinero perdido aumentando el tamaño o la frecuencia de las apuestas.
- Mentir acerca de la cantidad de dinero, o tiempo, que pasas jugando.
- Ocultar que estás jugando a tus personas queridas.
- Ser descuidado con el bienestar de tu familia.
- Poner el juego por encima de la familia, amigos u otros intereses.
- Mentir, pedir prestado, robar o cometer fraude para obtener dinero para apostar.
- Ser reacio a gastar "dinero de juego" en cualquier otra cosa.
- El juego ha arruinado una relación personal, o una oportunidad laboral o educativa.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

- 
- Argumentos, frustraciones o decepciones crean la necesidad de apostar más.
  - Sentimientos depresivos o incluso suicidas durante, o después, del juego.

Si te sientes identificado con cualquiera de las situaciones anteriores te recomendamos que te comuniques con con una de las organizaciones de soporte enumeradas [aquí](#) o con uno de los diferentes profesionales que trabajan con problemas de juego disponibles [aquí](#).



## **Juega bien**

La herramienta de Casumo para mantener el control y mantenerte seguro

### **Configuración límites Juega Bien**

Con solo unos pocos clics, puedes establecer límites en tu cuenta de Casumo para asegurarte de que tu forma de jugar sea siempre segura y esté bajo control cuando juegues en nuestro casino. Como el presupuesto de cada uno es muy distinto, es importante establecer un límite de juego seguro que se adapte a ti en función de tus ingresos. La mejor manera para hacerlo es restar a tus ingresos netos tus gastos fijos. Como pueden ser la hipoteca / alquiler, facturas de luz o teléfono móvil, gastos de transporte o supermercado...

Así será más fácil marcar tu límite y recuerda que lo más importante es mantenerte dentro de él. De esta manera siempre te garantizarás de que el juego sigue siendo una experiencia divertida.

Si quieres que te ayudemos, y te asesoremos a establecer tus límites, estamos disponibles de 8:00 de la mañana a 1:00 de la madrugada.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## Control de sesión de slots

Cuando inicias una slot por primera vez, debes configurar controles de sesión que te informarán sobre tu sesión de juego. Estos incluyen establecer un tiempo de sesión, un límite de pérdidas y notificaciones de verificación de tiempo (detalla el tiempo que has pasado jugando). También puedes optar por configurar una función automática de "Tómame un descanso" que se activará cuando finalices tu sesión. Esta información de sesión también se muestra en todo momento en la parte inferior del juego en una barra de estado de la sesión.

## Límite de depósito

Un límite de depósito limitará la cantidad que puedes depositar en tu cuenta durante un período determinado. Cuando hayas alcanzado este límite, no podrás hacer ningún depósito nuevo hasta que se restablezca tu límite.

Ejemplo: si estableces un límite de depósito de 10 € y depositas 10 € en tu cuenta. El límite restringe cualquier depósito adicional durante el período especificado.

Al registrar una cuenta, todos los nuevos jugadores tienen límites de depósito predefinidos que son establecidos por los reguladores. Estos límites son los siguientes: Diario: 600 €. Semanal: 1.500 €. Mensual: 3.000 €

Al establecer los límites anteriores, elegirás un valor monetario y un período de tiempo. Las opciones de período son diarias (00:00–23:59), semanales (calendario semanal) o mensuales (calendario mensual). Por ejemplo, si estableces un límite semanal el miércoles, el límite se restablecerá a las 12 de la noche del domingo y después continuará funcionando de lunes a domingo. Todos los límites pueden ser ajustados o eliminados.

## **Tómame un descanso del juego**

Incluso cuando tienes el control, a veces, necesitas un descanso.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## ¿Necesitas una pausa?

Muchas veces la vida nos obliga a concentrar nuestro tiempo y atención en otras cosas. Tal vez estás a punto de casarte o estudiando para los exámenes. Sea cual sea el motivo, cuando sepas que necesitas tomar un descanso por un corto período de tiempo, pero también estás seguro de que tienes el juego bajo control, te ofrecemos la opción de tomar un descanso por un mínimo de 1 día (24 horas) y hasta un máximo de 21 días (3 semanas).

Durante este período, no recibirás de nuestra parte ni correos electrónicos ni mensajes de texto y tu cuenta volverá a abrirse automáticamente después del periodo que hayas elegido. Si deseas extender tu descanso más tarde, escríbenos en nuestro chat en vivo. Si no estás seguro de si tomar un descanso es la mejor opción para ti, ¡contáctanos! Estamos aquí para aconsejarte y ayudarte a encontrar la configuración de tu cuenta que mejor se ajuste a tu situación actual.

## ¿Cómo poner en marcha un descanso?

Puedes pausar fácilmente tu cuenta yendo a la sección "Desactivar cuenta", dentro de tus ajustes de Juega Bien en tu cuenta de Casumo. Una vez aquí podrás seleccionar "Quiero tomar un descanso".

Puedes optar por tomar un descanso de 24 horas, 7 días, 14 días o 21 días. Tu cuenta se volverá a abrir automáticamente después de tu período elegido.

Todos los sitios de juegos online pueden ayudarte a configurar descansos similares. Si no estás seguro de cómo hacerlo contáctanos.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## **AutoExclusión/AutoProhibición**

Toma un descanso y cierra tu cuenta por el periodo de tiempo que tú elijas

### Saber cuándo autoexcluirte

A veces, establecer unos límites no es suficiente y es posible que tengas que desactivar temporalmente tu cuenta. Debes autoexcluirte si te preocupa que tu juego pueda tener un impacto negativo en tu vida o convertirse en un problema. Te recomendamos que te excluyas de jugar durante un mínimo de seis meses en todas las páginas web en las que estés registrado. Durante ese tiempo, no podrás acceder a tus cuentas. Si no estás seguro de si la autoexclusión es la decisión correcta para ti, lee nuestras preguntas de autoevaluación o contáctanos para obtener más información o consejos.

### Cómo establecer tu autoexclusión

Puedes excluir fácilmente tu cuenta a través de los ajustes de Juega Bien en tu cuenta de Casumo. Te sugerimos un período mínimo de 6 meses. Durante este tiempo, no podrás iniciar sesión ni recibirás ningún correo electrónico o mensaje de texto por nuestra parte.

Una vez finalizado el período, tu cuenta se abrirá automáticamente. Ponte en contacto con nosotros en cualquier momento durante tu exclusión a través de nuestro chat en vivo, o correo electrónico, para informarnos si quieres aumentar tu exclusión.

Todos los sitios de juegos pueden ayudarte a configurar límites similares. Si no estás seguro de cómo hacerlo, contáctanos.

### AutoProhibición

Si estás considerando la autoprohibición de todas las empresas de juegos de azar, es posible que quieras registrarte en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

Es un servicio gratuito que te permite solicitar que se te impida jugar. Para obtener más información visita Ordenación del Juego en [www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj](http://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj)

## **Protegiéndote y Prevención de menores**

Casumo utiliza una herramienta de evaluación de riesgos automatizada que monitorea la actividad de las cuentas de todos sus jugadores y evalúa un riesgo potencial de Juego Responsable en función de una serie de medidas basadas en indicadores conocidos de comportamiento de juego problemático.

Una vez que se haya identificado este comportamiento de juego problemático, nos comunicaremos con estos clientes para proporcionarles información sobre las herramientas disponibles a su disposición para controlar su juego, así como para compartir nuestras inquietudes con ellos en ciertos casos.

También podemos optar por detener más depósitos o suspender sus cuentas por un período definido o indefinido, con la esperanza de proteger a estos clientes de posibles daños causados por los juegos de azar.

## **Cómo cuidamos a los niños**

El juego en menores de 18 años es un delito penal y Casumo asume la gran responsabilidad de impedir el acceso de cualquier menor de edad. Por ello llevamos a cabo controles de verificación de edad, utilizando la verificación electrónica por parte de un proveedor externo antes de iniciar sesión.

Si bien, estamos muy comprometidos con nuestra prevención de los juegos en menores, hoy en día los niños pueden acceder a Internet de una manera muy fácil. Por ello, solo colaborando con los padres se puede educar a los menores sobre los riesgos de acceder a



# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

sitios web ilegales. Para ayudarte a evitar que tu hijo acceda a dichos sitios, hemos reunido la siguiente lista de recomendaciones:

- Siempre “cerrar sesión” inmediatamente cuando hayas terminado con una sesión de juego
- No uses autocompletar para los detalles de inicio de sesión
- Mantén tus nombres de usuario y contraseñas fuera del alcance de los niños
- Asegúrate de que los datos de tu tarjeta de crédito se mantienen seguros y privados
- No juegues en sitios web de juegos en presencia de niños
- Supervisa el uso de internet de tu hijo
- Evita permitir que los niños pasen demasiado tiempo libre en internet
- Aprende más sobre las herramientas de control parental disponibles en tus dispositivos
- Educa a tu hijo sobre los riesgos de acceder a sitios ilegales, en particular, a los juegos de azar online

Te recomendamos que utilices algunas de las herramientas que existen para que prevengas el acceso de niños y adolescentes a sitios web de juego mediante la activación de filtros de contenido y programas de control parental, tales como:

- Cyber Patrol.
- GamBlock.
- Net Nanny.
- Qustodio.
- Screentimelabs.

Con ello podrás limitar el acceso a los sitios de internet que visitan tus hijos y remitirles a páginas con contenidos aptos para menores.

Si tú, o un niño, puede estar apostando, visita [Obtén ayuda](#) para obtener ayuda en los centros que ofrecen educación y apoyo.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## **Ayuda a tus seres queridos**

Descubre los síntomas de un problema con el juego y sigue los pasos para poder ayudarles

### ¿Te preocupa que alguien juegue demasiado?

Hay muchas señales que nos indican que alguien ha perdido el control y está jugando más allá de sus posibilidades. Hemos recopilado una [lista de síntomas](#), que pueden ser útiles para determinar si alguien que conoces puede tener un problema. También puede recomendarle una [test de autoevaluación](#) a su ser querido.

Normalmente, hay cuatro áreas en las que tenemos que estar atentos:

### ¿Cuánto tiempo le dedican al juego?

Te has dado cuenta de que cada vez pasa más tiempo apostando. O tal vez está planeando sus próximos días de apuestas. Parece preocupado, distante y es más propenso a priorizar el juego sobre otras cosas que antes eran más importantes en su vida.

### ¿Tienen problemas de dinero?

Es posible que hayas notado que el dinero está desapareciendo de las cuentas. O tal vez está pidiendo dinero prestado más a menudo sin poder devolverlo. Es posible que haya mencionado tener problemas de dinero o que tenga problemas para pagar las facturas, incluso con ingresos estables.

### ¿Notas cambios de humor?

Es posible que hayas notado un cambio en su estado de ánimo recientemente. Puede parecer más irritable o preocupado de lo habitual. Puedes detectar síntomas de depresión, y ansiedad, que antes no existían.

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

## ¿Ha cambiado el comportamiento?

No es normal que una persona se aísle de sus amigos y familiares cuando hay un problema. Te has dado cuenta que ya no quiere participar en actividades sociales o evita la interacción social.

Si has notado síntomas de problemas con el juego en un amigo, o familiar, es importante animarlo a que busque ayuda. Pero ten cuidado, es muy probable que estén en un estado vulnerable. Expresar enfado o frustración podría empeorar la situación y hacer que se distancien aún más.

Existen muchas organizaciones y profesionales que pueden ayudar a tu ser querido a través de su recuperación. Encuentra más información y detalles de contacto de diferentes profesionales que trabajan con problemas de juego [aquí](#) o ponte en contacto con una de las organizaciones de apoyo enumeradas [aquí](#).

Recuerda, la recuperación lleva tiempo. Quédate con ellos y ayúdales en todo momento. Ya estás haciendo lo correcto al informarte sobre los problemas del juego. Ahora es el momento en que más te necesitan.

## **Apoyo y Líneas de ayuda**

Da el primer paso para obtener ayuda para ti, o para un ser querido, que sufre un problema con el juego.

### Organizaciones que te pueden ayudar

Existen numerosas organizaciones, y herramientas, que pueden ayudarte a prevenir un problema con el juego, a tener un mejor control de tu juego o a apoyarte en el camino hacia la recuperación. Cualquiera que sea tu necesidad, la ayuda está a solo un clic o una llamada

# Casumo Se Preocupa

Tenemos un equipo de personas super atentas, y mejor capacitadas, que están disponibles para ti entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana. Puedes contactar con ellos a través de nuestro chat en [www.casumo.es](http://www.casumo.es), o por correo electrónico, mandando un email a [hey@casumo.es](mailto:hey@casumo.es). Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

Línea de ayuda e información de Casumo: **tel: +34 919017242**

---

telefónica. Encuentra más información y datos de contacto de diferentes profesionales que trabajan con problemas de juego aquí.

## Jugadores Anónimos

Jugadores anónimos ofrece asistencia telefónica personal y confidencial a cualquier persona afectada por problemas con el juego. 670 691 513.

## Jugar Bien

Jugar Bien es un sitio web, donde puedes encontrar información y herramientas que te animan a disfrutar del juego. Su experiencia, herramientas de evaluación, guía de consejos y centros de ayuda profesional pueden brindarte la posibilidad estar mejor informado sobre la importancia de jugar responsablemente.

## BetFilter

Betfilter ofrece un eficiente software que te impide acceder a páginas web de juegos de azar y casinos online. Es fácil de usar y te ayuda a bloquear sitios y aplicaciones de juegos de azar.

## RGIAJ

El RGIAJ Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego permite a los jugadores autoexcluirse de todas las actividades de juego en España. Esto incluye sitios de juego online y también casinos regionales y nacionales en el país.