



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.

Juega Bien en Casumo

Con [Juega Bien](#), tienes la posibilidad de mantenerte seguro y mantener el control estableciendo límites sobre cuánto puedes permitirte jugar con nosotros. De esta manera, no importa cuánto te diviertas, porque nosotros nos aseguramos de mantener el control mientras disfrutas de la experiencia. Descubre los tipos de límites que tenemos disponibles.



Conoce los síntomas

Hay muchas señales que nos indican lo que podría ser un problema con el juego. Conocer esos síntomas y poder identificarlos en uno mismo, u otros, es el primer paso para reconocer si existe un problema. Hemos compilado una lista para ayudarte a poder evaluar mejor la salud de tu juego o la de un amigo.

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.
- 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](#).

Ayudando a tus seres queridos

Darte cuenta de que un ser querido está luchando con un problema con el juego puede hacer que te sientas impotente, pero justo este momento es cuando más te necesitan. Hemos compilado una guía, paso a paso, para que tu amigo o familiar reciba la ayuda y el apoyo que necesita.



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.

¿Ha cambiado el comportamiento?

No es normal que una persona se aisle 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.

Protegiéndote a ti y a los menores

Aunque los operadores de juegos online hacemos todos los esfuerzos posibles para prevenir problemas con el juego y garantizar que personas menores de edad no jueguen en dichos sitios, los jugadores pueden desarrollar hábitos de riesgo y el acceso a Internet está accesible a través de muchos dispositivos que están disponibles para los niños. Consigue más información sobre nuestras herramientas que utilizamos para protegerte del juego no seguro y consejos para evitar que los menores estén expuestos a los juegos online.

Protegiéndote y Prevención de menores

Ayúdanos a prevenir los problemas con el juego y prevenir el juego 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.

Protección de menores

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.

¿Cómo impedimos que un menor se registre en Casumo?

Al registrarse los jugadores deben rellenar distintos pasos para confirmar que son mayores de edad:

- Introducir la fecha de nacimiento. Nunca permitiremos registrarse a alguien que no tenga 18 años.
- Confirmar que tienes 18 años. Sin este paso el jugador no podrá registrarse en Casumo.

Además en los Términos y Condiciones del sitio web hacemos mucho hincapié en que solo pueden acceder jugadores mayores de 18 años.

También el logotipo 18+ está presente en distintas secciones de la página web y en todas nuestras comunicaciones comerciales.

¿Qué hacemos si detectamos un menor?

En Casumo no permitimos que menores de edad se registren, en el caso de que detectemos un menor procederemos a suspender y anular la cuenta de manera inmediata.

¿Qué pueden hacer las familias?

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 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.

Encontrando apoyo

No estás solo. Investigaciones recientes estiman que hay más de 350.000 personas, solo en España, que sufren adicción al juego, y aún más están en riesgo de desarrollar una. Permítenos ayudarte a encontrar el apoyo que necesitas, tanto para la prevención como para la recuperación. Además del apoyo que Casumo te ofrece, puedes obtener más información sobre otras organizaciones y herramientas disponibles para combatir la adicción.

Consigue el apoyo que necesitas

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

Estamos aquí por y para ti

En Casumo contamos con un equipo de embajadores que están entrenados para ayudar a los jugadores, hacerles ver los síntomas de un posible problema

con el juego y ayudarles a dar los primeros pasos para conseguir la ayuda que necesitan. Estamos a tu disposición entre las 8 de la mañana y la 1 de la madrugada, los 7 días de la semana, para responder a todas tus preguntas, darte consejos y ofrecerte las herramientas que estás buscando. Sabemos que puedes sentirte muy solo, pero que sepas que estamos aquí por ti y para darte todo el apoyo que necesitas. En serio, nos importa (y mucho) tu bienestar.

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 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.

[Ve a Jugadores Anónimos](#)

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. [Ve a Jugar Bien](#)

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. [Ve a BetFilter](#)

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. [Ve a RGIAJ](#)

Consigue ayuda

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, o por correo electrónico, mandando un email a hey@casumo.es. Si necesitas algo contáctanos y haremos todo lo posible por ayudarte.

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