

# Zona de Juego Responsable

## Acciones y herramientas para una práctica de juego saludable

En merkurmagic entendemos el juego como una **actividad de ocio y entretenimiento** y eso es, exactamente, lo que ofrecemos a nuestros usuarios. Queremos que te diviertas y que disfrutes de una forma saludable cuando participes en nuestros juegos.

Sin embargo, somos conscientes de que, en ocasiones, algunas personas presentan dificultades de diversa índole, gravedad y duración a la hora de practicar los juegos de azar de la manera propuesta. Es entonces cuando la diversión pasa a convertirse en una necesidad que **puede derivar en un problema** de juego patológico.

Así, en merkurmagic llevamos a cabo una **política responsable** cuyo objetivo principal es **proteger a los menores de edad** y a los integrantes de los grupos **más vulnerables**. Para ello, ponemos a disposición de los usuarios de nuestra plataforma una serie de herramientas orientadas a este fin. Además, llevamos a cabo distintas acciones que posibilitan la difusión de buenas prácticas de juego, y que permiten la prevención y reparación de sus posibles efectos negativos.

### Protegemos a los menores

El juego es ilegal para los menores de 18 años y, por eso, llevamos a cabo una serie de actuaciones para impedir su acceso a nuestra plataforma de juegos.

### Avisamos e informamos

Informamos sobre la **prohibición del juego a menores** en todas nuestras páginas y aplicaciones de juego. Por eso, al navegar a través de merkurmagic verás el logotipo que recuerda que únicamente los mayores de 18 años tienen permitida la participación en nuestros juegos.

## Verificamos la edad de nuestros jugadores

Cuando un jugador crea una cuenta en merkurmagic le pedimos su nombre y apellidos, el número de su documento de identidad (DNI/NIE) y su fecha de nacimiento. Después, contrastamos esos datos con el Servicio Web de Verificación de Identidad proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego y **comprobamos que es mayor de edad.**

## Controlamos la publicidad

Las campañas publicitarias de merkurmagic no se dirigen a menores y se basan en unos principios éticos y responsables que tienen en cuenta los horarios y medios para no influir negativamente en ellos.

## Te ayudamos a que tú también les protejas

Para prevenir conductas de riesgo entre los menores, desde merkurmagic ofrecemos una serie de **consejos e información** destinados a sus familias o tutores legales. Si tienes menores a tu cargo, te interesa seguir leyendo esto.

## ¿Qué hace que el juego online sea atractivo para los jóvenes?

El **juego online** presenta una serie de características que hacen que sea muy atractivo y potencialmente peligroso para los jóvenes.

- En primer lugar, la **accesibilidad** es total. Al practicarse a través de Internet, el juego se convierte en una actividad a la que puede acceder cualquier persona, desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- Además, una consecuencia directa de lo anterior es que ya no hace falta acudir a lugares específicos para jugar y esto provoca que los jugadores se conviertan en **personas anónimas**.
- También hay que destacar que la **oferta de juegos online** ha crecido enormemente en los últimos tiempos, lo que significa que hay juegos para todos los gustos y que es posible practicarlos en infinidad de páginas web.
- A todo lo anterior habría que añadir que la tecnología ha modificado sumamente la actividad del juego, por lo que ahora es mucho más **interactivo y rápido**. Además, persiste la idea de ganar dinero

fácil y están la curiosidad y la búsqueda de sensaciones nuevas que caracterizan a la mayoría de los jóvenes.

## ¿Qué problemas se asocian al juego online?

El **riesgo principal** es la posibilidad de que los jóvenes puedan desarrollar un patrón de juego problemático, que podría desencadenar en juego patológico o ludopatía.

La ludopatía es cuando una persona no puede controlar su juego y, en caso de que pierda dinero, puedan verse afectadas algunas áreas importantes de su vida, como la familia, el trabajo o las amistades. Además, cuando un jugador entra en la fase del **juego sin control** dedica cada vez más tiempo y dinero a esa actividad. Todo ello implica una pérdida de interés hacia todo lo que no sea el juego, aislamiento social y la aparición de una serie de problemas, además de las deudas.

## Señales de alarma

Algunos indicios que pueden indicar **problemas** con el juego son:

- Aumento del gasto de dinero de forma injustificada.
- Desaparición de dinero o bienes.
- Evitar cualquier tipo de control económico.
- Aumento de mentiras y engaños para explicar el tiempo y el dinero que se dedican al juego.
- Distanciamiento de amistades y abandono de actividades sociales.
- Aparición de síntomas relacionados con la ansiedad, nerviosismo, insomnio, irritabilidad...
- Deterioro de relaciones con la familia.

## ¿Qué pueden hacer las familias?

- **Intervenir** cuanto antes. No hay que esperar a que sea demasiado tarde.
- Ofrecer **información clara** sobre juegos y apuestas online.
- Supervisar las actividades que realizan los menores a través de Internet, así como el **gasto de dinero**.
- Proteger los ordenadores o terminales de **acceso a Internet**, manteniendo en secreto la contraseña, cerrando la sesión después de jugar o bloqueando ciertas páginas.

- Instalar aplicaciones de **control parental**, que permiten supervisar y restringir el acceso a Internet.
- Consultar información sobre el tema en:
  - [www.protegeles.com](http://www.protegeles.com)
  - [www.pantallasamigas.net](http://www.pantallasamigas.net)
  - [www.ciberfamilias.com](http://www.ciberfamilias.com)

En definitiva, es importante que los mayores eduquen a sus hijos para que sean capaces de entender en qué consisten los juegos de azar y cuáles son sus posibles **riesgos y consecuencias**. Si, cuando llegan a la edad adulta, nuestros hijos deciden jugar, deben tener muy claro que el juego no es una actividad sin riesgos y que es fundamental mantener un comportamiento de juego responsable.

## Controlamos quién juega en merkurmagic

## Comprobamos las inscripciones en el RGIAJ

Para crear una cuenta de usuario en merkurmagic es imprescindible rellenar un formulario de registro con una serie de datos para la identificación de los jugadores. **Antes de activar la cuenta** del nuevo jugador, contrastamos esos datos con el Servicio Web de Verificación de Identidad proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego para comprobar que el jugador no está inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

El RGIAJ es un registro público que incluye:

- A personas que han solicitado voluntariamente que se les prohíba la participación en el juego.
- A personas que tengan prohibida la participación en juegos de azar por resolución judicial.
- A personas que están legalmente incapacitados para participar en juegos de azar.

Además de en el momento del registro, merkurmagic verifica, cada hora, que los participantes con registro de usuario activo no figuran inscritos en el RGIAJ. En los casos en que los datos pongan de manifiesto lo contrario, merkurmagic prohibirá, a partir de ese momento, la participación de ese usuario en los juegos.

## Reforzamos las medidas de seguridad

Cuando un nuevo jugador abre una cuenta en merkurmagic elige un nombre de usuario y una contraseña. Para garantizar el **uso seguro** de las cuentas, el participante selecciona su propia contraseña, que debe cumplir con una serie de [requisitos de seguridad](#) para ser válida y poder completar el proceso de registro.

Cada vez que quieras acceder a la plataforma de juegos de merkurmagic deberás introducir tu nombre de usuario y contraseña, que te autenticarán en la plataforma evitando así el uso inadecuado de tu Cuenta de juego por parte de terceros no autorizados.

Puedes modificar tu contraseña cuantas veces quieras desde tu Cuenta de juego y, en el caso de que se te olvide, puedes solicitar una nueva contraseña a través del [Servicio de Atención al Cliente](#), que te la enviará a la dirección de correo electrónico que nos hayas facilitado.

## Ofrecemos herramientas para una práctica de juego responsable

### Puedes modificar los límites para tus depósitos

La plataforma de juegos de merkurmagic, de conformidad con la normativa española, tiene establecidos los siguientes límites para los depósitos que realices:

- 600 euros al día.
- 1.500 euros a la semana.
- 3.000 euros al mes.
- Si quieres, puedes **reducir** estos límites de manera inmediata a través de una aplicación que encontrarás disponible en tu Cuenta de juego.

QUIERO REDUCIR MIS LÍMITES

Inicia sesión para activar esta función

- También puedes **augmentar o eliminar** cualquier tipo de limitación a través de nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#), aunque para eso deberás tener en cuenta lo siguiente:
- Cuando se trate de tu **primera petición** para el incremento o la eliminación de límites, deberás superar el [Test de juego responsable](#).

Los nuevos límites o su desaparición serán efectivos **siete días** después.

- Cuando se trate de tu **segunda solicitud** o de ulteriores peticiones para incrementar el importe de tus límites de depósito, desde merkurmagic estudiaremos tu historial de participación en los juegos para comprobar que juegas de manera responsable. Los nuevos límites entrarán en vigor **tres días** después de que se resuelva con resultado positivo el análisis.
- Únicamente podrás solicitar el incremento de tus límites por encima de los establecidos cuando hayan transcurrido **tres meses** desde tu última modificación de los mismos.

## Averigua si juegas de manera responsable

En merkurmagic te proporcionamos las herramientas necesarias para que te asegures de que estás jugando de manera responsable.

En nuestra web encontrarás el Test de juego responsable, propuesto por la Dirección General de Ordenación del Juego del Gobierno español y que tiene la finalidad de **prevenir** conductas adictivas al juego.

Si piensas que los juegos pueden llegar a convertirse en un problema para ti, prueba a **responder las siguientes preguntas**:

- ¿Alguna vez has jugado con dinero que tenías reservado para pagar otras cosas (alimentación, higiene, recibos de suministros, etc.)?
- ¿Te sientes culpable o triste después de jugar?
- Cuando pierdes dinero jugando, ¿juegas otra vez para recuperarlo?
- ¿Has vendido algo o has pedido dinero prestado para jugar?

Si has contestado afirmativamente a alguna de las cuestiones anteriores, te aconsejamos que realices la prueba completa:

### TEST DE JUEGO RESPONSABLE

También puedes visitar el portal temático sobre **juego responsable** de la DGOJ, [www.jugarbien.es](http://www.jugarbien.es), donde encontrarás muchísima información y todos los datos para contactar con organizaciones, asociaciones y entidades dedicadas a la prevención de conductas adictivas al juego.

## Puedes autoexcluirte de nuestros juegos

Si crees que necesitas un respiro, puedes solicitar voluntariamente tu autoexclusión **temporal** de tu Cuenta de juego en merkurmagic. No te preocupes por nada, si al solicitar tu autoexclusión tienes saldo positivo, te lo devolvemos.

Puedes solicitar tu autoexclusión a través de:

- Tu Cuenta de juego.
- El [Servicio de Atención al Cliente](#).

La autoexclusión puede solicitarse durante un periodo mínimo de un mes y hasta un máximo de un año. Encontrarás disponibles las siguientes posibilidades:

- 1 mes
- 3 meses
- 6 meses
- 1 año

Ten en cuenta que, durante el periodo de autoexclusión, no podrás utilizar tu Cuenta de juego ni abrir una nueva en el sitio web de merkurmagic. En caso de que quieras acceder a tu cuenta antes del periodo previsto, deberás solicitar el restablecimiento del acceso a través del Servicio de Atención al Cliente.

Durante el periodo de autoexclusión merkurmagic no mantendrá ningún tipo de comunicación contigo.

Transcurrido el periodo de autoexclusión podrás utilizar de nuevo los servicios de juego, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

QUIERO AUTOEXCLUIRME  
Inicia sesión para activar esta función

## Puedes inscribirte en el RGIAJ

Hay muchas maneras de poner fin a un problema con el juego. La primera de todas es, como ya sabrás, querer hacerlo. Si un jugador tiene un problema y quiere acabar con él puede hacer muchas cosas por sí mismo. Una de ellas es **inscribirse voluntariamente** en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, que incluye

información sobre las personas que tienen prohibido el acceso a los juegos que requieren de identificación previa.

La inscripción se hace por tiempo indefinido, aunque puedes solicitar la cancelación transcurridos 6 meses desde tu petición.

**¿Cómo puedes inscribirte?** Es muy fácil y puedes hacerlo de manera telemática o presencial, tú decides.

## INSCRIPCIÓN EN EL RGIAJ

### Puedes controlar el tiempo que pasas jugando

Al iniciar una sesión en merkurmagic, lo primero que verás es información sobre cuándo fue la última vez que te conectaste.

Además, mientras juegas puedes ver en todo momento un reloj que marca la hora actual. De esta manera **es muy difícil que pierdas la noción del tiempo**, por lo que podrás controlar perfectamente tu juego.

### Puedes controlar tus gastos en el juego

Además de averiguar cuándo fue tu última conexión, al acceder a nuestro portal web e identificarte verás en todo momento el saldo que tienes disponible en tu Cuenta de juego.

También puedes consultar todos los **movimientos económicos y de juegos** que hayas realizado en merkurmagic en el apartado *Informes* de tu Cuenta de juego. Descubre todo lo que puedes hacer desde tu [Cuenta de juego](#), una interesante herramienta con un montón de opciones para realizar búsquedas y repasar tu actividad en merkurmagic.

En cualquier momento puedes conocer **cuánto dinero** has invertido en jugar y **qué resultados** exactos has obtenido en cada uno de los juegos.



## Puedes configurar algunos parámetros de tu sesión de juego

Tu sesión de juego finaliza, automáticamente, tras **20 minutos de inactividad**. Además, durante la sesión, un reloj te muestra la hora actual, por lo que es muy difícil que pierdas la noción del tiempo y, así, controlas mejor tu juego.

En el caso particular de los juegos de Tragaperras y Slots, debes [configurar el tiempo y el gasto máximo](#) para cada sesión de juego. De esta manera, cuando el tiempo o la cantidad de dinero se acerquen a sus límites, recibirás un aviso y podrás cerrar tu sesión de manera ordenada. Si decides seguir jugando, la sesión finalizará automáticamente cuando se alcance uno de los límites que hayas configurado.

Por supuesto, puedes finalizar tu sesión en el momento que decidas, aunque no hayas alcanzado los límites que tú mismo te hayas impuesto.

## Estamos comprometidos con el Juego Responsable

### Creamos conocimiento sobre el tema

Con el objetivo de paliar los efectos perjudiciales del juego, y en consonancia con todo lo anterior, merkurmagic dedica parte de su tiempo y de su personal a la elaboración y al fomento de **estudios y proyectos de investigación** sobre Juego Responsable.

El Grupo Gauselmann, en el que se integra merkurmagic, cuenta con una **Comisión de Juego Responsable** que, además de recabar y analizar datos sobre conductas de juego, influye y aconseja a todas sus empresas. Esta Comisión cuenta con apoyo científico, en las áreas de Protección al jugador y de Juego Responsable, de expertos reconocidos internacionalmente en estas materias.

También participan en la Comisión representantes de las diferentes empresas del grupo, así como la División de Prevención, que fue creada en 2010 para documentar la priorización del Juego Responsable.

En la **División Central de Prevención** se coordinan y documentan todas las medidas de protección al jugador a nivel de grupo y,

además, se emiten recomendaciones sobre cuestiones relativas a conductas problemáticas y de adicción al juego. Asimismo, es el vínculo con diferentes asociaciones de la industria del juego, siempre en el contexto del Juego Responsable.

## Orientamos toda nuestra acción a un mismo fin

El objetivo de todas las medidas de Juego Responsable impulsadas por merkurmagic es asegurar que el juego es percibido y vivido como una **experiencia de ocio positiva y sostenible** por todos los jugadores. Además, nos centramos en el bienestar del jugador, así como en el compromiso con la responsabilidad social.

Para garantizar nuestros objetivos son necesarias **medidas activas de prevención** y, también, la capacidad de detectar, reconocer y manejar problemas sociales y personales que pueden aparecer en casos aislados y que pueden estar relacionados con hábitos de juego compulsivo.

## Nos evaluamos y actualizamos

Revisamos toda nuestra política de Juego Responsable, evaluándola y manteniéndonos actualizados continuamente, para asegurarnos de que está al día y de que incluye información relativa a los estudios científicos más recientes.

Para ello, un grupo de expertos externos **evalúan de forma continuada** las actividades en materia de prevención del Grupo Gauselmann y ofrecen consejos sobre las mismas.

De esta manera, los resultados de las investigaciones científicas de ámbito internacional y la experiencia práctica basada en la información proporcionada por las empresas del grupo, se utilizan y se ponen a disposición de todos sus miembros para **promover y desarrollar** medidas de Juego Responsable adecuadas a cada sector.

merkurmagic, como miembro del Grupo Gauselmann, está en contacto permanente con la Comisión de Juego Responsable y con la División Central de Prevención, y se beneficia del **conocimiento global** del Grupo en este ámbito.

## Difundimos valores responsables

Nuestras comunicaciones comerciales siempre incorporan **advertencias sobre Juego Responsable**, así como enlaces a esta sección de la web.

Además, los boletines de noticias o correos electrónicos que emitimos nunca tratan de tentar a nuestros usuarios a invertir por encima de sus posibilidades.

En resumen, el contenido de todas las comunicaciones que merkurmagic te haga llegar está siempre centrado en valores como el entretenimiento y el ocio saludable.

### Informamos a nuestros usuarios

#### ¿Qué es el Juego Responsable?

Es entender el juego como una actividad de ocio y entretenimiento que **no debe interferir nunca en las obligaciones** sociales, profesionales o familiares del jugador.

Un jugador responsable juega para divertirse y no para ganar dinero. Jugar es una decisión sensata que tiene por objetivo el entretenimiento y la distracción y en la que el valor de lo jugado no supera nunca lo que el jugador se puede permitir.

Un jugador responsable sabe que puede tener suerte y ganar, pero también es consciente de que puede no tener suerte y perder.

Un jugador responsable toma decisiones basándose en hechos y mantiene el control sobre el tiempo y el dinero que quiere dedicar a la actividad del juego.

Jugar en merkurmagic es, o debería ser siempre, una **experiencia agradable y divertida**. Nuestros usuarios juegan con información completa sobre las probabilidades que tienen de ganar o perder en cada uno de los juegos, por lo que pueden participar de forma moderada y disfrutar de la experiencia de juego sin necesidad de asumir grandes riesgos.

## ¿Cómo puedes jugar con responsabilidad?

Aquí tienes las **claves para ser un buen jugador**. Sigue nuestros consejos y disfruta jugando.

- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.
- No intentes recuperar las pérdidas.
- Juega para divertirte y disfruta ganando. Pero no olvides que también puedes perder.
- No pidas dinero prestado para jugar.
- Administra tu tiempo y tu dinero y no dediques más que lo previsto al juego.
- No permitas que el juego afecte a tus relaciones con familiares y amigos.

Ofrecemos ayuda a quien la necesite

### Te escuchamos

Si crees que puedes tener un problema con el juego o piensas que alguien cercano a ti lo tiene, no dudes en contactar con nosotros. Todo el personal del [Servicio de Atención al Cliente](#) de merkurmagic ha recibido **formación sobre Juego Responsable** y atenderá cualquier consulta que tengas sobre este tema.

### Te ayudamos

Ponemos a tu disposición información sobre Juego Responsable que puede serte útil en algún momento. Además, todos los contenidos de esta sección se revisan y actualizan periódicamente, por lo que te recomendamos que te dejes caer por aquí de vez en cuando.

A continuación puedes encontrar algunos **enlaces de interés** con información sobre juego responsable y patologías asociadas al juego, así como los datos de contacto de organizaciones, asociaciones y entidades especializadas que también pueden servirte de ayuda.

- Encuentra más información:
  - [Sobre juego responsable](#)
  - [Sobre documentos de interés](#)
- Contacta con:
  - [Entidades, asociaciones y organizaciones de ayuda](#)

- Resuelve todas tus dudas aquí:
  - [¿Problemas con el juego?](#)

## Descargas

Puedes descargarte toda la información de nuestra Zona de Juego Responsable. Así podrás consultarla más tarde, enviársela a alguien que conozcas, imprimirla o, incluso, disponer de ella sin estar conectado a Internet.

QUIERO DESCARGÁRMELA