

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

CONTRATO DE JOGO RETAbet

Versão v 12.0

Data JUNHO 2026

ÍNDICE

SECÇÃO 1: ASPECTOS GERAIS DO CONTRATO DE JOGO	4
I. IDENTIFICAÇÃO DO UTILIZADOR	4
II. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE EXPLORADORA	5
a. NOME COMERCIAL:	5
b. LICENÇA:	5
c. ENDEREÇO:	5
III. LICENÇAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE	6
IV. EXCLUSÕES / PROIBIÇÕES DE JOGAR	6
V. NATUREZA DO CONTRATO E DURAÇÃO	7
VI. ACTUALIZAÇÕES E ALTERAÇÕES	8
VII. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	8
VIII. RESCISÃO CONTRATUAL E ENCERRAMENTO DO REGISTO DO UTILIZADOR E DA CONTA DE JOGADOR	8
IX. CESSÃO	10
X. JURISDIÇÃO APLICÁVEL	10
XI. LÍNGUA	10
XII. UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL	10
XIII. PROTECÇÃO DE DADOS	12
SECÇÃO 2: REGISTO DO UTILIZADOR E CONTA DE JOGO	13
I. REGISTO DO UTILIZADOR	13
II. A CONTA DE JOGADOR	13
III. PROCEDIMENTO DE REGISTO DO UTILIZADOR E DE ACTIVAÇÃO DA CONTA DE JOGADOR	14
IV. PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DOS UTILIZADORES	15
V. PALAVRA PASSE	16

VI. PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO DE IDENTIDADE	17
VII. REACTIVAÇÃO DO REGISTO DO UTILIZADOR.....	18
VIII. FUNCIONAMENTO DA CONTA DE JOGADOR.....	18
IX. OPERAÇÕES QUE PODEM SER REALIZADAS NO REGISTO DO UTILIZADOR E NA CONTA DE JOGADOR.....	20
a. PELO UTILIZADOR.....	20
b. PELA RETABET.....	21
SECÇÃO 3: MEIOS DE PAGAMENTO AUTORIZADOS E OPERAÇÕES DE DEPÓSITO E LEVANTAMENTO	22
I. MEIOS DE PAGAMENTO AUTORIZADOS PARA AS OPERAÇÕES DE DEPÓSITO E DE LEVANTAMENTO	22
II. OPERAÇÕES DE DEPÓSITO	22
III. LIMITES APLICÁVEIS AOS DEPÓSITOS	22
IV. PROIBIÇÃO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO E DE MECANISMOS DE EMPRÉSTIMO	23
V. LIMITES DE APOSTAS	23
VI. OPERAÇÕES DE LEVANTAMENTO	24
VII. PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO APLICÁVEIS AOS DEPÓSITOS E LEVANTAMENTOS.....	25
SECÇÃO 4: DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES, VIOLAÇÃO DO CONTRATO.....	26
I. DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO UTILIZADOR	26
II. DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO OPERADOR.....	28
III. VIOLAÇÃO DO CONTRATO DE JOGO, CANCELAMENTO DA CONTA	30
SECÇÃO 5: JOGO RESPONSÁVEL: AUTO-EXCLUSÃO, AUTO-PROIBIÇÃO E OUTRAS MEDIDAS	32
I. AUTO-EXCLUSÃO.....	32
II. AUTOEXCLUSÃO: REGISTO NA PLATAFORMA DE AUTO-EXCLUSÃO DA SRIJ.....	33
III. CONSEQUÊNCIAS DA SUA ACTIVAÇÃO NAS APOSTAS PENDENTES E NO SALDO DISPONÍVEL	33
IV. REACTIVAÇÃO DA CONTA DE JOGADOR.....	34
V. PROTECÇÃO DE MENORES.....	34
VI. OUTRAS MEDIDAS	34

SECÇÃO 6: POLÍTICA ANTIFRAUDE E SUSPENSÃO/CANCELAMENTO DE CONTA.....	35
SECÇÃO 7: SERVIÇO AO CLIENTE E SISTEMA DE TRATAMENTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES.....	38
I. RECLAMAÇÃO / QUEIXA À ENTIDADE EXPLORADORA.....	38
II. QUEIXA À SRIJ	38

SECÇÃO 1: ASPECTOS GERAIS DO CONTRATO DE JOGO

I. IDENTIFICAÇÃO DO UTILIZADOR

Para poder participar nos serviços oferecidos pela "RETAbet" na sua plataforma, o utilizador deve aceitar o contrato de jogo e ser titular de um registo de utilizador ligado ao mesmo. Ao preencher os dados necessários para a criação do registo de utilizador e a ativação da conta de jogo, o utilizador declara que:

- A. É maior de idade de acordo com a lei portuguesa e que se encontra em pleno juízo, tendo plena capacidade para assumir por si próprio as responsabilidades decorrentes do presente contrato e sendo, consequentemente, capaz de compreender as implicações da adesão a estes termos e condições.
- B. Aceita utilizar os meios de comunicação eletrónicos para a formalização e adesão ao presente acordo.
- C. Não requereu voluntariamente a interdição de acesso a jogos de fortuna ou azar, que não foi proibido de aceder a jogos de fortuna ou azar por decisão judicial transitada em julgado, que não se encontra autoexcluído ou interdito e que não se encontra sujeito a nenhuma das proibições objetivas ou subjetivas previstas no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, que aprova o Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (doravante, os "Utilizadores Interditos").
- D. Forneceu à RETAbet informações de registo precisas, completas e verdadeiras e compromete-se a notificar a RETAbet de quaisquer alterações a essas informações.
- E. Conhece e aceita os termos e condições do contrato de jogo a celebrar com a entidade exploradora. Ao aceitar estes Termos e Condições declara que os leu, compreendeu, concorda integralmente com o seu conteúdo e que toma conhecimento e aceita que está a celebrar um contrato com a RETAbet.
- F. Ao selecionar que aceita estes Termos e Condições, como parte do processo de registo, está a submeter-se e a aceitar os Termos e Condições, as Políticas de Privacidade, Cookies, Bónus, Termos e Condições específicos e outras regras e políticas relativas à sua participação (em conjunto "Regras").
- G. Autoriza a entidade exploradora ou as pessoas por esta designadas como responsáveis pelo tratamento de dados pessoais a proceder à verificação da veracidade dos seus dados de registo, nos termos e para os efeitos estabelecidos no RJO.
- H. Encontra-se em Portugal.

II. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE EXPLORADORA

A RETABET PORTUGAL, S.A. (doravante, indistintamente, "RETAbet" ou a "entidade exploradora" ou-a "sociedade") é uma sociedade anónima de direito português, com sede na Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa, com o número de identificação fiscal 517490706 e que faz parte do Grupo RETAbet.

A Sociedade opera sob a supervisão e controlo do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) e de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, que aprova o Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online ("RJO") e respetiva regulamentação de execução, para o desenvolvimento de serviços de jogos de fortuna ou azar na Internet, constituídos por apostas desportivas e jogos de fortuna ou azar (doravante designados conjuntamente por "Serviços de Jogos"). Em Portugal, apenas são válidas as licenças emitidas pelo SRIJ.

a. NOME COMERCIAL:

Todas as transações entre o utilizador e **a RETAbet** terão lugar em Portugal, sob o domínio **www.retabet.pt** que está associado aos servidores dedicados aos Serviços de Jogo. A RETAbet disponibiliza os seus Serviços de Jogos no sítio da Internet **www.retabet.pt**, doravante designado por "Site". Para além do Site, a Sociedade pode oferecer os seus Serviços de Jogo através das suas próprias aplicações para utilização em dispositivos móveis.

A RETAbet informa da existência de potenciais limitações de visualização, informação e/ou funcionalidade dos Serviços de Jogo em função do dispositivo ou terminal que o utilizador utilize para aceder aos mesmos, tais como dispositivos móveis, não garantindo a correta funcionalidade dos mesmos em tais casos.

b. LICENÇA:

A RETABET PORTUGAL S.A. é a sociedade que detém as licenças descritas na secção III. - LICENÇAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE, pelo que, ao aceitar o contrato de jogo, o utilizador fica vinculado à RETABET PORTUGAL S.A.

c. ENDEREÇO:

O endereço para as notificações da RETABET PORTUGAL S.A. é Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa.

III. LICENÇAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE

A RETAbet opera, de acordo com o disposto no RJO e respetiva regulamentação de execução, em conformidade com as licenças emitidas pelo SRIJ:

- Uma licença para exploração online de apostas desportivas à cota em que o jogador joga contra a entidade exploradora.
- Uma licença para a exploração online de jogos de fortuna ou azar (Jogos de máquinas, Blackjack/21, e Roleta Francesa).

Para mais informações, consultar a seguinte ligação:
<https://www.srij.turismodeportugal.pt/pt/jogos-e-apostas-online/entidades-licenciadas> .

O sistema técnico de jogo oferecerá aos utilizadores apenas as categorias e tipos de jogos online para os quais a RETABET PORTUGAL está autorizada com base nas licenças emitidas pelo SRIJ.

IV. EXCLUSÕES / PROIBIÇÕES DE JOGAR

De acordo com o disposto no artigo 6.º do RJO e demais regulamentação aplicável, estão excluídos, estando proibidos de se inscreverem no Registo de Utilizadores da RETAbet como participantes nos jogos e apostas da plataforma de apostas, diretamente ou através de um intermediário:

- 1) Aos titulares dos órgãos de soberania e aos Representantes da República para as Regiões Autónomas;
- 2) Aos titulares dos órgãos de Governo das Regiões Autónomas;
- 3) Aos Magistrados do Ministério Público, às autoridades policiais, às forças de segurança e seus agentes;
- 4) Aos menores e aos maiores acompanhados, dependentes de representação ou de autorização prévia para a prática de atos patrimoniais;
- 5) Àqueles que, voluntária ou judicialmente, estejam impedidos de jogar;
- 6) Aos titulares dos órgãos sociais das entidades exploradoras relativamente ao sítio na Internet dessa mesma entidade;
- 7) Aos trabalhadores das entidades exploradoras, relativamente ao sítio na Internet dessa mesma entidade;
- 8) A qualquer pessoa que tenha ou possa ter acesso aos sistemas informáticos dos jogos e apostas online de um determinado sítio na Internet;
- 9) A quaisquer pessoas, tais como os dirigentes desportivos, os técnicos desportivos, os treinadores, os praticantes desportivos, profissionais e amadores, os juizes, os árbitros, os empresários desportivos e os responsáveis das entidades organizadoras

das competições e provas desportivas e das competições e corridas de cavalos objeto de aposta, quando, direta ou indiretamente, tenham ou possam ter qualquer intervenção no resultado dos eventos;

- 10) Aos trabalhadores da entidade de controlo, inspeção e regulação que exerçam tais competências, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 47 de RJO.

V. NATUREZA DO CONTRATO E DURAÇÃO

O presente Contrato de Jogo (doravante referido, indistintamente, como o "Contrato", "Contrato de Jogo" ou "Termos e Condições") rege a relação contratual entre a RETAbet e os utilizadores registados na plataforma de apostas www.retabet.pt (doravante, o "Jogador" ou o "Utilizador").

Os presentes Termos e Condições têm a natureza de um contrato de adesão que se considera formalizado e entra em vigor mediante a aceitação expressa do utilizador no momento do pedido de criação da conta de jogador e da abertura do registo de utilizador, desde que tal seja satisfatório nos termos legais e/ou normativamente estabelecidos, ou em caso de modificação quando a nova versão dos Termos e Condições for expressamente aceite.

O Utilizador que acede ao Site e utiliza os Serviços de Jogo oferecidos pela RETAbet aceita expressamente vincular-se ao presente Contrato na sua versão atual, bem como aos regulamentos dos jogos oferecidos pela RETAbet (Regulamentos RETAbet), à Política de Privacidade e à Política de Cookies que estarão disponíveis no Site e que são considerados como elemento integrante do presente Contrato de Jogo.

Além disso, a utilização dos serviços de jogo está sujeita à aplicação: (1) da legislação portuguesa em vigor em cada momento, (2) da regulamentação aplicável em matéria de jogo responsável, (3) da regulamentação relativa à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e da política de prevenção da fraude da RETAbet e (4) das Regras específicas de cada tipo de jogo objeto dos serviços de jogo.

O Utilizador declara ter lido, compreendido e aceite os presentes Termos e Condições, bem como os regulamentos dos jogos oferecidos pela RETAbet (Regulamentos RETAbet), a Política de Privacidade, as cláusulas informativas do tratamento e a Política de Cookies que estarão disponíveis no Site e que devem ser expressamente aceites no processo de registo.

A RETAbet pode modificar, ampliar ou reduzir os serviços de jogo oferecidos aos utilizadores a qualquer momento. Os Serviços de Jogo estão disponíveis para os utilizadores sob as condições técnicas existentes.

VI. ACTUALIZAÇÕES E ALTERAÇÕES

A RETAbet poderá modificar, atualizar ou alterar quaisquer dos termos e condições do presente Acordo de Jogo, bem como a Política de Privacidade e as Regras da RETAbet, a qualquer momento, desde que cumpra os regulamentos aplicáveis e informe os utilizadores sobre tais modificações ou alterações mediante a publicação de uma nova versão do presente Acordo de Jogo no website. Tais modificações serão devidamente comunicadas ao SRIJ.

Todas as Regras podem sofrer atualizações regularmente e serão aplicáveis a partir do momento da sua publicação, com exceção dos eventos em curso ou das apostas já colocadas. Está por isso, a todo o tempo, vinculado às Regras sempre que utilize os Serviços de Jogo. Se não concorda, nem aceita estes Termos e Condições, não deve proceder ao seu registo, deverá cessar o uso do Software e, se for o caso, desinstalar o Software do seu dispositivo. Todas as Regras estão disponíveis para sua consulta no Site, sendo da sua inteira responsabilidade manter-se a par e atualizado de quaisquer alterações futuras, que, no entanto, não se aplicarão aos eventos que já se encontrem a decorrer ou às apostas já colocadas.

VII. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A atividade e os serviços prestados pela RETAbet através da sua plataforma www.retabet.pt e, conseqüentemente, a sua relação com os participantes, estão sujeitos ao Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, que aprova o Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (RJO) e respetiva regulamentação de execução.

Pode aceder aos textos completos e atuais através da seguinte ligação:
<https://www.srij.turismodeportugal.pt/pt/legislacao>

Além disso, existe legislação adicional em vigor aplicável ao presente Contrato, cabendo destacar a Lei nº 83/2017, de 18 de agosto, relativa à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, legislação relativa aos consumidores e utilizadores e legislação relativa à proteção de dados.

VIII. RESCISÃO CONTRATUAL E ENCERRAMENTO DO REGISTO DO UTILIZADOR E DA CONTA DE JOGADOR

Este Contrato de Jogo entrará em vigor imediatamente após o Utilizador completar o processo de Registo no Site, desde que este processo seja satisfatório. A duração do contrato está sujeita (1) à validade das licenças obtidas pela RETAbet para o desenvolvimento da sua atividade e (2) à verificação de requisitos legais, regulamentares e/ou contratuais que determinem a cessação do contrato.

A. RESCISÃO UNILATERAL POR PARTE DA RETABET

A RETAbet pode rescindir o Contrato de Jogo, encerrar a Conta de Jogador e apagar o registo do utilizador (incluindo o seu nome de utilizador e palavra-passe) nos seguintes casos

- a. A RETAbet, por qualquer motivo, decide interromper a prestação dos Serviços de Jogo.
- b. A RETAbet deteta a existência de um comportamento contrário a estes Termos e Condições, aos Regulamentos, Políticas e demais instruções aplicáveis.
- c. A RETAbet decide rescindir o Contrato de Jogo por aplicação de outra causa geral estabelecida por lei.

Em qualquer dos casos acima referidos e com um pré-aviso de pelo menos 72 horas, a RETAbet enviará um e-mail ao Utilizador explicando a medida adotada e as consequências da mesma. Após a cessação do presente Contrato de Jogo, a RETAbet procederá ao reembolso do saldo existente na Conta de Jogo do Utilizador no prazo máximo de DEZ (10) dias úteis a contar da data da cessação efetiva do Contrato, exceto nos casos em que exista uma investigação aberta nos termos do disposto no RJO e respetiva regulamentação de execução ou qualquer outra regulamentação aplicável.

Em qualquer caso, quer durante a vigência do contrato, quer após o seu termo, e em defesa da legislação aplicável, a RETAbet poderá tomar medidas judiciais contra os utilizadores que tenham utilizado a sua Conta de Jogador para realizar atividades ilegais ou ilícitas ou que, em conformidade com as normas aplicáveis, tenham demonstrado comportamentos desonestos e/ou agido de má-fé nas suas relações com a RETAbet.

B. RESCISÃO CONTRATUAL POR PARTE DO UTILIZADOR.

Em qualquer momento da vigência do contrato, o Utilizador pode rescindir o contrato. Para tal, bastará cancelar a sua conta a partir da secção "A MINHA CONTA" ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet e solicitando o procedimento de cancelamento do registo do utilizador.

No caso de contacto do Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet, este pedido pode ser efetuado:

- Enviando uma mensagem de correio eletrónico a partir do endereço registado no perfil do utilizador para info@retabet.pt.
- Através do envio de uma comunicação escrita para o seguinte endereço: Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2º Dto, 1050-139 Lisboa

Nesta comunicação, o Utilizador deve manifestar inequivocamente a sua vontade de terminar a relação com a RETAbet e ativar o procedimento de cancelamento do registo de utilizador.

Previamente ao cancelamento definitivo, deverá ser efetuada a devolução de saldos e a determinação de apostas pendentes, caso existam, exceto nos casos em que exista uma investigação aberta ao abrigo do disposto no RJO e respetiva regulamentação de execução ou qualquer outra regulamentação aplicável.

IX. CESSÃO

A RETAbet pode ceder, transferir, sublicenciar ou dar em garantia a terceiros o presente Contrato de Jogo, no todo ou em parte, sem necessidade do consentimento do Utilizador, desde que permitido e respeitando sempre a legislação aplicável e, em particular, a regulamentação sobre a proteção de dados pessoais.

O utilizador não pode transferir, ceder, sublicenciar, penhorar ou de qualquer outra forma onerar, de forma alguma os direitos e/ou obrigações a que tem direito ao abrigo do presente Contrato de Jogo.

X. JURISDIÇÃO APLICÁVEL

Este Contrato de Jogo e a relação entre a RETAbet e o Utilizador serão regidos e interpretados de acordo com a lei portuguesa.

Qualquer litígio que possa surgir em relação à interpretação, execução, validade ou rescisão do presente Contrato ou dos que dele decorram será apreciado pelos tribunais competentes, de acordo com as disposições do direito processual português.

XI. LÍNGUA

O presente Contrato de Jogo é redigido em português. Em caso de conflito com qualquer uma das versões traduzidas do mesmo, prevalece a versão portuguesa.

XII. UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos os designs do Site, bem como o texto, gráficos, música, som, fotografias, vídeos, seleção e arranjo dos mesmos, compilações de software, códigos fonte subjacentes, software e qualquer outro material contido no Site e que faça parte dos Serviços de Jogo estão protegidos por direitos de autor e outros direitos de propriedade, quer sejam propriedade da RETAbet ou, utilizados sob licença, propriedade de terceiros.

A utilização dos Serviços de Jogo por parte do Utilizador não irá, de forma alguma, transferir para o Utilizador quaisquer direitos de propriedade intelectual pertencentes à RETAbet ou a terceiros. A RETAbet concede ao Utilizador uma licença pessoal, não exclusiva e não sublicenciável para utilizar esses direitos de propriedade intelectual em relação à utilização

peçoal e não comercial dos Serviços de Jogo pelo Utilizador, de acordo com os presentes Termos e Condições.

A RETAbet concede aos Utilizadores o direito não exclusivo e intransmissível de instalar e utilizar o Software e todos os conteúdos derivados do Software durante a vigência do presente Contrato de Jogo. As aplicações abrangidas pelo termo "Software" não podem, por conseguinte, ser (i) sublicenciadas, quer individualmente quer no seu conjunto, (ii) alugadas, (iii) ou utilizadas por terceiros.

A sua utilização deve estar sempre associada aos Serviços de Jogo, em conformidade com as disposições do presente Contrato de Jogo. O Utilizador pode instalar o Software num disco rígido ou em qualquer outro suporte de armazenamento, e pode fazer cópias de segurança do Software, desde que essas cópias sejam apenas utilizadas pelo Utilizador em ligação com os Serviços de Jogo e através de um PC do qual o Utilizador é o Utilizador principal.

O código, a estrutura e a organização do Software estão protegidos por direitos de propriedade intelectual. Os utilizadores não podem:

- a. Copiar, redistribuir, publicar, fazer engenharia inversa, descompilar, desmontar, modificar, traduzir ou fazer qualquer tentativa de aceder ao código-fonte com a intenção de criar versões derivadas do código-fonte, código-objeto ou similares;
- b. Vender, ceder, sublicenciar, transferir, distribuir ou alugar o Software;
- c. Disponibilizar o Software a terceiros através de uma rede informática ou similar;
- d. Exportar o Software para qualquer país (por meios físicos ou eletrónicos);
- e. Utilizar o Software de uma forma proibida pelas leis e regulamentos aplicáveis em Portugal.

Estas atividades são a seguir designadas por "conduta proibida".

O utilizador será o único responsável por qualquer dano, perda ou despesa que surja em relação a qualquer Conduta Proibida. O utilizador notificará a RETAbet imediatamente se tiver conhecimento de que qualquer Conduta Proibida foi praticada por qualquer pessoa e fornecerá à RETAbet assistência razoável em relação a qualquer investigação conduzida à luz das informações fornecidas.

Os nomes comerciais das marcas próprias da RETAbet e quaisquer outras marcas, domínios e/ou nomes comerciais utilizados periodicamente pela RETAbet constituem marcas, nomes de domínio e/ou nomes comerciais da RETAbet ou de qualquer uma das empresas do seu grupo ou dos seus licenciantes ou parceiros, que vigência todos os direitos sobre essas marcas.

Para além dos direitos sobre as marcas registadas, a RETAbet, as empresas pertencentes ao mesmo grupo e/ou os seus licenciantes e/ou parceiros detêm os direitos sobre todos os outros conteúdos, incluindo, a título de exemplo, o Software, imagens, fotografias, gráficos,

animações, vídeos, música, áudio e texto disponíveis através do Software ou na Internet (o "Conteúdo do Site"). Todos estes conteúdos estão protegidos por direitos de propriedade intelectual. O Utilizador aceita que, ao utilizar os Serviços de Jogo ou o Software, não obtém qualquer direito de exploração das marcas registadas ou do conteúdo do site, que apenas pode ser utilizado em conformidade com o presente Contrato.

XIII. PROTECÇÃO DE DADOS.

Os dados pessoais fornecidos pelo Utilizador serão armazenados e processados pela RETAbet, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, com vista ao cumprimento do presente Contrato de Jogo e de acordo com a sua Política de Privacidade e a cláusula informativa, que o Utilizador é aconselhado a ler periodicamente.

Nos termos da regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados, o utilizador tem direito a aceder, retificar, apagar, opor-se, limitar, informar, a não ficar sujeito a decisões individuais automatizadas e, se for caso disso, à portabilidade, quer através do envio de um e-mail para o seguinte endereço eletrónico dporetabet@reta.eu, quer para info@retabet.pt, ou através de pedido escrito dirigido ao Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet, com morada na Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa, incluindo na comunicação a referência "Proteção de Dados Pessoais".

A entidades exploradora está sujeito ao cumprimento dos princípios e regras decorrentes da legislação sobre a proteção de dados pessoais, bem como ao controlo e supervisão da Comissão Nacional de Proteção de Dados, no exercício das suas competências legais.

Os utilizadores podem encontrar informações adicionais sobre o tratamento dos seus dados pessoais na Política de Privacidade e na cláusula de informação disponível no sítio Web ou através das ligações seguintes:

<https://www.retabet.pt/politica-privacidad>

SECÇÃO 2: REGISTO DO UTILIZADOR E CONTA DE JOGO

I. REGISTO DO UTILIZADOR.

O acesso aos serviços oferecidos pela RETAbet só estará disponível para as pessoas que estejam devidamente registadas.

Para se registar, o utilizador deve preencher os dados de identificação (nome completo do jogador, a data de nascimento, a nacionalidade, a profissão, a morada de residência, o número de identificação civil ou do passaporte, o número de identificação fiscal, o endereço de correio eletrónico e os elementos identificadores da conta de pagamento) exigidos pela RETAbet em conformidade com as disposições legais em vigor e que, após serem verificados pela entidades exploradora, conferem ao Utilizador o estatuto de Utilizador da plataforma de apostas e permitem a abertura da sua conta de Jogador.

No momento do registo, o utilizador deve concordar inequivocamente com este Contrato de Jogo e com a Política de Privacidade.

Uma vez preenchido o Formulário de Registo e aceites as diferentes obrigações contratuais, o Utilizador receberá um e-mail no endereço eletrónico indicado no referido formulário com uma cópia (ou link para o site) deste Contrato de Jogo e demais políticas relacionadas, entre as quais os Regulamentos RETAbet e uma lista dos métodos de pagamento disponíveis para os utilizadores.

Permitir que terceiros utilizem uma conta de usuário é considerado uma conduta proibida. Nesse caso, a conta do jogador será automaticamente encerrada, os fundos existentes serão retidos e as autoridades competentes serão notificadas. A RETAbet poderá adotar as medidas legais cabíveis para pleitear indenização por danos decorrentes de tal atividade proibida.

A RETAbet pode suspender o Registo de Utilizador e a Conta de Jogador quando estes permanecerem sem qualquer acesso por mais de DOIS (2) anos ininterruptos. Esta suspensão poderá ser ativada a pedido do Utilizador. Dois (2) anos ininterruptos após a suspensão, a RETAbet cancelará o Registo e a Conta inativos.

II. A CONTA DE JOGADOR

Uma vez que o registo do utilizador tenha sido completado de forma satisfatória e as verificações apropriadas tenham sido realizadas pela RETAbet, a conta de jogador será aberta. A partir desse momento, o utilizador poderá aceder aos serviços de jogo através da sua conta pessoal.

Cada utilizador pode ter apenas um registo de utilizador ativo e apenas uma conta de jogador. Os utilizadores que já estão registados e têm uma conta de jogador no site RETAbet

(www.retabet.pt) não podem registar-se como novos utilizadores, inserindo um nome ou endereço diferente.

Se a RETAbet detetar qualquer ligação entre diferentes Contas de Jogadores de um ou mais jogadores, assumirá a existência de múltiplos registos e será considerada uma violação deste Contrato. Nestes casos, a RETAbet está autorizada a cancelar a Conta de Jogador e anular quaisquer ganhos e invalidar quaisquer bónus, devolvendo ao Utilizador os valores correspondentes à sua participação no Site, bem como a proceder todas as outras ações que possam ser legalmente aplicáveis.

A Conta de Jogador é para uso pessoal e exclusivo do utilizador e não pode ser utilizada para quaisquer fins profissionais, comerciais ou empresariais.

A Conta de Jogador é um instrumento pessoal e intransmissível através do qual se refletem todas as operações ligadas à participação e à utilização dos serviços oferecidos pela RETAbet, e que permite individualizá-las, identificá-las e associá-las ao seu titular. Qualquer montante será expresso em euros. Especificamente, a conta refletirá:

- Depósitos realizados pelo utilizador
- Encargos relativos ao montante da participação ou da utilização dos serviços de jogo
- Encargos relacionados com jogos, ganhos, prémios, reembolsos, depósitos, levantamentos ou crédito de quaisquer bónus oferecidos pela RETAbet.
- Os direitos de crédito sobre o montante dos prémios ganhos pelo Utilizador são igualmente refletidos.

O Utilizador tem acesso ao histórico dos seus movimentos na Conta de Jogador durante um mínimo de TRINTA (30) dias.

III. PROCEDIMENTO DE REGISTO DO UTILIZADOR E DE ACTIVAÇÃO DA CONTA DE JOGADOR

O registo do utilizador e a conta de jogador serão ativados quando o utilizador tiver preenchido com êxito o Formulário de Registo e a entidade exploradora tiver verificado os dados disponibilizados pelo utilizador.

O Formulário de Registo é composto por três secções:

- Informações pessoais: Nesta secção, o utilizador deve fornecer informações sobre a sua identidade, incluindo a nacionalidade e o país de residência.
- Informações de contacto: Nesta secção, o utilizador deve fornecer os dados relativos aos meios de contacto que pretende que sejam utilizados para este fim. Todos e cada uns dos dados fornecidos devem ser inequivocamente associados à sua identidade, incluindo o endereço postal.

- Dados de acesso: Nesta secção, o utilizador deve definir um "Nome de utilizador" e uma "Palavra-passe".

No que diz respeito ao nome de utilizador, não podem ser utilizadas, em caso algum, palavras ofensivas ou que atentem contra a dignidade das pessoas ou que, na opinião da RETAbet, possam ser consideradas inadequadas para efeitos do presente contrato.

Em relação a todos e cada um dos dados acima mencionados, o utilizador garante e declara que:

1. Os dados pessoais e de contacto que fornecer no processo de registo estão corretos e atualizados.
2. O utilizador compromete-se a manter atualizados os dados pessoais acima referidos e a informar a RETAbet de qualquer alteração dos mesmos.

A RETAbet suspenderá o registo de jogadores, especificamente, nos seguintes casos:

1. O jogador não acede à conta do jogador por um período de tempo ininterrupto de pelo menos dois anos.
2. O jogador optou por não participar por um período de tempo fixo igual ou superior a dois anos.
3. O jogador ativou uma suspensão temporária da conta de jogo por um período de tempo fixo igual ou superior a dois anos.
4. Em todos os outros casos de suspensão da conta do jogador abrangidos por este contrato de jogo.

IV. PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DOS UTILIZADORES

Para a verificação da identidade do Utilizador, nos casos em que o Utilizador possa fornecer o número de identificação que comprove a sua identidade (CC ou BI) ou qualquer outro documento legalmente válido, a RETAbet utilizará o sistema de verificação de dados disponibilizado pela administração de jogos competente ou outros sistemas ou meios de verificação alternativos. O Utilizador deve fornecer a documentação necessária para verificar os dados fornecidos no formulário de registo e as condições de acesso aos Serviços de Jogo. O Utilizador autoriza expressamente a RETAbet a confirmar os seus dados pessoais para a verificação a sua identidade e as condições de acesso aos Serviços de Jogo.

No caso de um jogador estrangeiro, que não possua um CC ou BI, pode apresentar um documento com um número de identificação, emitido pelo país de origem, que comprove a sua identidade (por exemplo, bilhete de identidade, carta de condução, passaporte ou equivalente, com fotografia e data de nascimento).

Caso o Utilizador não cumpra a entrega da documentação no prazo de UM (1) mês acima estabelecido, a RETAbet poderá proceder à suspensão do Registo e da Conta do Utilizador. Caso o Utilizador pretenda reativar o seu Registo, deverá verificar previamente a documentação e as condições de acesso ou o seu registo será definitivamente cancelado.

Em ambos os casos, se os documentos não cumprirem os controlos de segurança internos da RETAbet, bem como os estabelecidos na regulamentação em vigor, por serem considerados inexatos, alterados ou manipulados, a RETAbet não terá qualquer obrigação de aceitar tais documentos como válidos. Neste caso, a RETAbet poderá suspender o registo do utilizador e, se necessário, poderá exigir a certificação dos documentos para confirmar a exatidão das informações.

V. PALAVRA PASSE

No momento do registo, o utilizador deve escolher um nome de utilizador e uma palavra-passe. O Utilizador pode, a qualquer momento, modificar ou alterar a sua palavra-passe e, em qualquer caso, será obrigatório quando o cumprimento das regras de segurança da RETAbet assim o exigir. Para o efeito, a RETAbet enviar-lhe-á um e-mail recomendando-lhe a alteração da sua palavra-passe. Em caso de perda ou esquecimento da palavra-passe, o Utilizador deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet para recuperar a sua palavra-passe.

A RETAbet bloqueará o acesso à conta no caso de o utilizador, após TRÊS (3) tentativas num período de VINTE E QUATRO (24) horas, não fornecer o nome de utilizador e a palavra-passe corretos para aceder à sua conta de jogador. Neste caso, o Utilizador deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet para obter acesso à sua Conta.

O utilizador compromete-se a:

- Manter a confidencialidade do seu nome de utilizador e da sua palavra-passe,
- Manter a confidencialidade de todas as transações e movimentos na sua Conta de Jogador.
- Não fornecer nenhum dos seus elementos de identificação (o seu nome de utilizador ou a sua palavra-passe) a outras pessoas.
- Tomar todas as medidas úteis para as manter confidenciais.

A utilização da palavra-passe do Utilizador ou da Conta de Jogo será entendida como efetuada em nome do Utilizador, devendo este comunicar de imediato à RETAbet qualquer restrição, modificação ou cancelamento de acesso que possa ocorrer. Desde que o Utilizador forneça à RETAbet os elementos de identificação, a RETAbet assumirá que as ofertas e pagamentos provêm do Utilizador. Todas as transações efetuadas após o acesso à conta com o nome de utilizador e a palavra-passe da conta serão consideradas como tendo sido validamente efetuadas pelo Utilizador da conta.

O Utilizador reconhece e aceita que a utilização da palavra-passe ou da sua Conta de Jogador por outra pessoa com o consentimento ou conhecimento do Utilizador, bem como a participação do Utilizador em qualquer jogo seguindo as instruções de um Utilizador Proibido são consideradas condutas proibidas e dão direito à RETAbet de rescindir unilateralmente este Contrato de Jogo.

Para verificar estas utilizações não autorizadas, RETAbet pode, a qualquer momento, efetuar as investigações correspondentes, estudando padrões de jogo, perfis de utilizador e outras medidas de segurança que a RETAbet está autorizada por lei a gerir e que o Utilizador autoriza que sejam processadas automaticamente.

VI. PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO DE IDENTIDADE

As regras aplicáveis aos requisitos técnicos para as atividades de jogos e apostas online estabelecem, que:

1. A verificação da identidade dos jogadores é efetuada pela entidade exploradora por um dos seguintes meios:
 - a. Mediante consulta às bases de dados de entidade pública, efetuada, em tempo real, através de ligação à entidade de controlo, inspeção e regulação;
 - b. Diretamente no respetivo sítio na Internet, através do cartão do cidadão ou da chave móvel digital.
2. A identificação do participante deve ser feita através de um registo de utilizador ativo que deve conter, pelo menos, os dados necessários para verificar que o utilizador não está sujeito a nenhuma das proibições de jogar.
3. É da responsabilidade da entidade exploradora verificar periodicamente a veracidade dos dados contidos nos seus registos de utilizador.

Assim, no momento do registo, e em qualquer momento durante a vigência do contrato, a RETAbet pode solicitar ao Utilizador tantos documentos quantos os que considere necessários para verificar a identidade do Utilizador ou qualquer dos dados fornecidos pelo Utilizador no registo ou nas operações realizadas na conta do Utilizador.

Enquanto essa documentação não for recebida e verificada de forma satisfatória pelo serviço competente, a RETAbet adoptará as medidas que considerar adequadas para impedir o acesso aos serviços oferecidos por pessoas não devidamente identificadas.

O objetivo da verificação documental dos dados de identidade é garantir que a identidade declarada pelo participante corresponde à sua identidade real. O processo de verificação consiste em obter uma cópia de um documento válido e, na medida do possível, verificar se este não foi alterado e se pertence efetivamente à pessoa que o apresenta.

Caso a RETAbet verifique que o Utilizador permitiu (com ou sem consentimento) a utilização do seu registo de Utilizador por terceiros, a RETAbet poderá suspender o Utilizador como

medida de precaução até que os factos sejam comprovados. Se a RETAbet tiver provas suficientes para poder considerar provado que o Utilizador cometeu fraude, conluio ou colocou a sua própria Conta de Jogo à disposição de terceiros, este Contrato de Jogo poderá ser rescindido, os fundos bloqueados e os factos levados ao conhecimento da autoridade competente.

VII. REACTIVAÇÃO DO REGISTO DO UTILIZADOR

Os registos de utilizadores que permaneçam durante um período ininterrupto de dois anos, sem qualquer acesso, serão suspensos e, para os reativar, o utilizador deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente a partir do endereço de correio eletrónico ou do número de telemóvel registado. Dois anos após a suspensão, a entidades exploradora cancelará o registo do utilizador inativo.

Nos casos em que o cadastro de um usuário for encerrado a seu pedido, não será possível reativá-lo ou reabri-lo antes de decorridos 30 dias corridos da data do encerramento. A RETAbet encerrará a relação contratual caso existam motivos razoáveis para suspeitar que o usuário apresente sinais de jogo problemático ou esteja fazendo uso indevido de seu direito de encerrar e reabrir a conta.

VIII. FUNCIONAMENTO DA CONTA DE JOGADOR

Em relação à utilização e ao funcionamento da Conta de Jogador, o utilizador deve observar os seguintes avisos e precauções:

1. A Conta de Jogador é para uso exclusivo e pessoal do utilizador. Não pode, em caso algum, ser utilizada por terceiros. Também não pode ser utilizada pelo seu titular para fins profissionais, comerciais ou empresariais.
2. Todas as operações de conteúdo económico refletidas na conta de jogador são expressas em euros.
3. A Conta de Jogador não pode ter saldo negativo. A participação nos serviços de jogo e os levantamentos serão recusados se a conta de jogador não tiver saldo suficiente.
4. Não é permitida a transferência de saldos entre utilizadores. Esta conduta é considerada proibida e terá como consequência o cancelamento do registo do utilizador e a retenção dos montantes depositados. Em caso de deteção, os factos serão levados ao conhecimento das autoridades competentes.
5. É da responsabilidade do utilizador efetuar depósitos e solicitar levantamentos. Uma vez solicitada um levantamento, esta não pode ser cancelada.
6. Os nomes de utilizador e quaisquer elementos de identificação utilizados pelo utilizador na sua relação com a RETAbet devem ser adequados. A RETAbet proíbe o uso de nomes de usuário ou sinais distintivos que considere inadequados — particularmente aqueles de natureza política, racista, pornográfica, ofensiva, insultuosa ou violenta, ou que promovam o uso de drogas, o uso de armas ou o terrorismo. A utilização persistente de tais sinais distintivos é motivo de rescisão do contrato.

7. Em caso de falecimento do jogador, RETAbet procede à desativação da conta e compromete-se a transferir o saldo da conta do jogador para a conta de pagamento indicada e detida pelo jogador, no prazo máximo de três dias a contar da data em que lhe for apresentado o respetivo certificado de óbito.
8. A conta de um jogador só pode ser movimentada por iniciativa do próprio jogador.
9. Em todas as comunicações com a RETAbet ou com outros utilizadores, o utilizador compromete-se a não utilizar linguagem discriminatória, ofensiva, racista, violenta, grosseira, ilegal ou que viole os direitos de terceiros nas suas comunicações através dos fóruns e/ou chats disponibilizados pela RETAbet. Em geral, é proibida a utilização do Site para fins comerciais privados dos utilizadores (mensagens comerciais ou publicidade não desejada).
A RETAbet excluirá de fóruns e chats qualquer utilizador que viole esta obrigação. Esta exclusão pode resultar na suspensão temporária ou permanente da conta do utilizador.
10. No caso de um jogo estar incompleto, será concluído dentro de um período não superior a 90 dias. As jogadas feitas pelos usuários serão resolvidas de acordo com o resultado final do jogo.
11. O sistema técnico de jogo conservará os dados relativos às apostas online e à atividade de jogo por um período de 10 anos.

IX. OPERAÇÕES QUE PODEM SER REALIZADAS NO REGISTO DO UTILIZADOR E NA CONTA DE JOGADOR

a. PELO UTILIZADOR

O REGISTO DE UTILIZADOR estará sempre disponível para o titular do mesmo, desde que esteja ativo e corretamente identificado. Através do mesmo poderão ser efetuadas as seguintes operações:

- **CONSULTAS:** O utilizador, através do Registo de Utilizador, poderá consultar, em tempo real, os seus dados de registo e o Contrato de Jogo, bem como aceder a toda a documentação vinculativa que lhe é disponibilizada.
- **PARTICIPAÇÃO EM APOSTAS:** O Utilizador pode participar nas Apostas oferecidas pela RETAbet através da sua plataforma, sujeito às limitações do saldo da sua Conta de Jogador, às estabelecidas pela própria RETAbet e às específicas de cada mercado.
- **MODIFICAÇÕES DOS DADOS DE REGISTO DO UTILIZADOR:** O utilizador terá acesso à modificação dos dados de Registo do Utilizador para os atualizar em caso de modificação.
- **MODIFICAÇÃO DO LIMITE DE DEPÓSITO E DO LIMITE DE APOSTAS:** O Utilizador, dentro dos limites estabelecidos no presente contrato, terá acesso a modificar o montante máximo a apostar num determinado período de tempo, a reduzir voluntariamente os limites de depósito autorizados para a sua Conta de Jogo até ao montante que designar livremente e a solicitar um aumento ou eliminação do limite de depósito nos termos determinados por lei ou regulamento.

Só o Utilizador que tiver acesso ao seu Registo de Utilizador terá acesso à sua **CONTA DE JOGADOR** e poderá efetuar as seguintes operações:

- **CONSULTAS:** O utilizador poderá consultar, em tempo real, todos os movimentos registados na Conta de Jogo e as transações que lhes deram origem.
- **DEPÓSITOS:** O Utilizador pode depositar fundos na sua Conta de Jogo dentro dos limites estabelecidos no presente contrato, dos que lhe são impostos por si próprio e dos que lhe são aplicáveis por lei ou regulamento.
- **LEVANTAMENTO DE SALDOS DE CONTAS DE JOGADOR:** O Utilizador pode solicitar à RETAbet o levantamento dos montantes que desejar dos saldos, da sua conta de jogador, devendo a entidade exploradora ordenar a respetiva transferência para a conta de pagamento indicada e titulada pelo jogador, no prazo máximo de 48 horas. A inobservância do prazo previsto no parágrafo anterior apenas pode justificar-se por motivo excecional, devidamente fundamentado e previamente comunicado ao SRIJ, nomeadamente quando a entidade exploradora saiba ou suspeite que a operação pode estar relacionada com a prática de um crime de branqueamento capitais ou de financiamento do terrorismo.

- A entidade exploradora deve fornecer ao Jogador, sempre que este o solicitar, uma conta-corrente da qual constem todas as transações efetuadas na respetiva conta de jogador, nos últimos 12 meses.

b. PELA RETABET

A RETAbet apenas acederá ao **REGISTO DE UTILIZADOR** para realizar as operações de gestão estritamente necessárias para o correto funcionamento do mesmo. Entre outras, poderá:

- Verificar e confirmar os dados do utilizador
- Suspende ou cancelar a inscrição do utilizador no Registo de Utilizadores, nas situações especificadas no presente contrato.
- Suspende ou cancelar a inscrição do utilizador no Registo de Utilizadores, nas situações determinadas por lei ou regulamento.

A RETAbet apenas acede à **CONTA DE JOGADOR do UTILIZADOR** para efetuar os lançamentos correspondentes aos débitos e créditos das transações financeiras realizadas pelo Utilizador, incluindo os dados identificativos desses débitos e créditos na Conta de Jogador, registando-os imediatamente quando ocorram.

As entradas que a RETAbet poderá efetuar na Conta de Jogador são:

- Crédito para depósitos
- Crédito do prémio
- Assinatura de cupões promocionais
- Crédito para reembolso de apostas anuladas
- Taxa de participação nas apostas
- Taxa de reembolso do saldo
- Taxa de gestão
- Operações de ajustamento do saldo.
- Operações decorrentes de incidentes.

SECÇÃO 3: MEIOS DE PAGAMENTO AUTORIZADOS E OPERAÇÕES DE DEPÓSITO E LEVANTAMENTO

I. MEIOS DE PAGAMENTO AUTORIZADOS PARA AS OPERAÇÕES DE DEPÓSITO E DE LEVANTAMENTO

Os depósitos e levantamentos da sua conta de jogador e para a sua conta de jogador só podem ser efetuados com os meios de pagamento autorizados em cada momento e, em qualquer caso, no pleno respeito da regulamentação aplicável a este tipo de transação no que diz respeito à identificação dos titulares e à prevenção da fraude e do branqueamento de capitais, entre outros.

Para a disponibilização da conta de jogador, as entidades exploradoras só podem aceitar instrumentos de pagamento fornecidos por prestadores de serviços de pagamento devidamente autorizados pelas autoridades competentes dos respetivos países ou jurisdições e que permitam a correta identificação do ordenante da operação de pagamento.

II. OPERAÇÕES DE DEPÓSITO

Em qualquer altura e através da seguinte ligação, pode verificar os métodos de depósito autorizados para adicionar fundos à sua conta de jogador:

- https://www.retabet.pt/ayuda#metodos_ingreso

A verificação da titularidade da conta de pagamento indicada pelo Utilizador será feita logo com o primeiro depósito, através de documento que contenha, no mínimo, nome do titular e os dados bancários (IBAN, NIB ou SWIFT).

Este documento poderá ser obtido, entre outras vias, diretamente no balcão da instituição bancária ou através da conta do utilizador no sítio da Internet ou plataforma da instituição bancária.

III. LIMITES APLICÁVEIS AOS DEPÓSITOS

A RETAbet estabelece os seguintes limites financeiros iniciais para os depósitos efetuados pelos utilizadores:

- a. SEISCENTOS (600) euros para o montante diário.
- b. MIL E QUINHENTOS (1.500) euros para o montante semanal.
- c. TRÊS MIL (3.000) euros para o montante mensal.

Por dia entende-se o dia de calendário entre as 00:00 e as 24:00 horas; por semana entende-se a semana entre as 00:00 horas de segunda-feira e as 24:00 horas de domingo; e por mês

entende-se o mês entre as 00:00 horas do primeiro dia e as 24:00 horas do último dia do mês em causa.

O Utilizador pode solicitar à RETAbet a fixação voluntária de limites de depósito inferiores aos anteriormente estabelecidos. O Utilizador deverá efetuar o pedido de forma expressa e individualizada, enviando-o para o Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet, através de:

- a. Correio registado para o seguinte endereço: RETAbet, Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa;
- b. Mecanismo disponível na conta de jogador do utilizador, ou
- c. Enviando uma mensagem de correio eletrónico a partir do endereço registado no perfil do utilizador para info@retabet.pt.

Da mesma forma, o utilizador poderá solicitar, de forma expressa e individual, o aumento dos limites de depósito ou a eliminação de qualquer um dos limites estabelecidos para a sua conta de depósito, acima dos montantes acima indicados.

No caso de o Utilizador solicitar a redução dos limites acima referidos, a RETAbet procederá de imediato ao pedido de aplicação a todas as futuras interações de jogo a partir da data do seu pedido.

Se o Utilizador solicitar à RETAbet que estabeleça limites menos restritivos do que os atualmente definidos, ou que os remova, o seu pedido será satisfeito após um período de tempo não inferior a 24 horas, após o qual a RETAbet dará seguimento ao seu pedido.

IV. PROIBIÇÃO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO E DE MECANISMOS DE EMPRÉSTIMO

Nos termos do artigo 42.º do RJO, é expressamente proibido à entidade exploradora, bem como aos membros dos seus órgãos sociais, trabalhadores e demais colaboradores, conceder, direta ou indiretamente, qualquer forma de crédito, adiantamento, financiamento ou empréstimo aos jogadores, independentemente da sua natureza, suporte ou designação.

Do mesmo modo, é vedada a disponibilização, por qualquer meio, de mecanismos, instrumentos ou funcionalidades que possam, ainda que de forma indireta, permitir, promover ou facilitar a concessão de empréstimos entre jogadores. Esta proibição abrange, nomeadamente, sistemas de transferência de saldos, partilha de fundos ou qualquer outra funcionalidade suscetível de gerar obrigações pecuniárias entre utilizadores da plataforma.

V. LIMITES DE APOSTAS

A RETAbet estabelece os seguintes limites para as apostas efetuadas pelos utilizadores (montante apostado):

- a. SEISCENTOS (600) euros para o montante diário.

- b. MIL E QUINHENTOS (1.500) euros para o montante semanal.
- c. TRÊS MIL (3.000) euros para o montante mensal.

Por dia entende-se o dia de calendário entre as 00:00 e as 24:00 horas; por semana entende-se a semana entre as 00:00 horas de segunda-feira e as 24:00 horas de domingo; e por mês entende-se o mês entre as 00:00 horas do primeiro dia e as 24:00 horas do último dia do mês em causa.

O Utilizador poderá solicitar à RETAbet a fixação voluntária de limites de apostas inferiores aos anteriormente estabelecidos. O Utilizador deverá efetuar o pedido de forma expressa e individualizada, enviando-o para o Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet, através de:

- a. Correio registado para o seguinte endereço: RETAbet, Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa;
- b. Mecanismo disponível na conta de jogador do utilizador, ou
- c. Enviando uma mensagem de correio eletrónico a partir do endereço registado no perfil do utilizador para info@retabet.pt.

Da mesma forma, o utilizador poderá solicitar, de forma expressa e individual, o aumento dos limites de apostas ou eliminação de qualquer um dos limites estabelecidos para a sua conta de depósito, acima dos montantes acima indicados.

No caso de o utilizador solicitar a redução dos limites acima referidos, a RETAbet procederá de imediato ao pedido de aplicação a todas as futuras interações de jogo a partir da data do seu pedido.

Se o utilizador solicitar à RETAbet que estabeleça limites menos restritivos do que os atualmente definidos, ou que os remova, o seu pedido será satisfeito após um período de tempo não inferior a 24 horas, após o qual a RETAbet dará seguimento ao seu pedido.

VI. OPERAÇÕES DE LEVANTAMENTO

Em qualquer altura e através da seguinte ligação, pode verificar os métodos de levantamento autorizados para adicionar fundos à sua conta de jogador:

https://www.retabet.pt/ayuda#metodos_cobro

O utilizador tem o direito de solicitar que a RETAbet ordene o levantamento do saldo da sua conta de jogador num prazo máximo de 48 horas a partir do pedido de levantamento por qualquer um dos meios de pagamento oferecidos pela RETAbet. Os prémios de jogo serão creditados na conta de jogador e poderão ser utilizados para a participação ou utilização de outros serviços de jogo.

Em caso algum serão permitidas transferências de saldos e/ou fundos entre diferentes Utilizadores.

A RETABET poderá solicitar qualquer documento que comprove a titularidade do método de pagamento escolhido pelo usuário, a fim de verificar se a identidade do titular da conta coincide com a do titular do método de pagamento em questão.

VII. PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO APLICÁVEIS AOS DEPÓSITOS E LEVANTAMENTOS.

As autoridades competentes no domínio dos jogos de fortuna ou azar e outros relacionados com movimentos monetários exigem que as entidades exploradoras, e consequentemente a RETAbet, adotem medidas e políticas de “due diligence” para prevenir e evitar fraudes nos meios de pagamento e na origem dos fundos depositados.

- A fraude nos meios de pagamento é definida como a utilização por um jogador de um meio de pagamento em nome de outra pessoa.
- A fraude na origem dos fundos é definida como a utilização pelo utilizador de dinheiro roubado, de dinheiro que o utilizador não está autorizado a dispor ou a utilizar para esse fim, ou de dinheiro cuja origem o utilizador não pode justificar.

Em ambos o caso, no âmbito da política da RETAbet de gestão dos riscos associados aos meios de pagamento e à origem dos fundos, é possível que, para comprovar a legalidade das transações efetuadas pelo utilizador, a RETAbet inicie procedimentos individuais ou conjuntos para verificar e justificar a titularidade dos meios de pagamento utilizados, bem como a origem lícita e justificada dos fundos utilizados e/ou alienados pelo utilizador.

Algumas das medidas possíveis para este tipo de procedimento são as seguintes:

- Relativamente aos meios de pagamento: pedido de prova de titularidade da conta bancária ou dos meios de pagamento associados.
- Quanto à origem dos fundos: a capacidade financeira do jogador pode ser verificada por qualquer meio de prova geralmente aceite, por exemplo, solicitando ao jogador uma prova de solvabilidade (folha de vencimento, registo de emprego, declaração de rendimentos, etc.).

Durante o processo de verificação, a RETAbet poderá impor restrições totais ou parciais à atividade de jogo do Usuário, reter fundos até que sua origem lícita seja comprovada e comunicar o fato às autoridades competentes caso existam indícios de possível fraude.

SECÇÃO 4: DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES, VIOLAÇÃO DO CONTRATO.

I. DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO UTILIZADOR

O utilizador declara e garante que:

- a. É maior de idade, tal como definido no presente Contrato de Jogo, tem uma mente sã e é capaz de assumir a responsabilidade pelos seus próprios atos.
- b. Não é um Utilizador Proibido, tal como descrito no presente Acordo, nem está a agir em nome ou sob as instruções de um Utilizador Proibido. O Utilizador compromete-se a não permitir que um Utilizador Proibido utilize o nome de utilizador e a palavra-passe da sua Conta de Jogador.
- c. Todos os detalhes fornecidos à RETAbet durante o processo de Registo de Utilizador ou subsequentemente, incluindo aqueles relacionados com os meios de pagamento, são verdadeiros, corretos e completos e correspondem ao(s) nome(s) no cartão de crédito/débito ou outras contas de pagamento a serem usadas para depositar ou transferir fundos para a sua Conta de Jogador.
- d. Comunicará imediatamente qualquer alteração ou modificação que tenha ocorrido em qualquer dos dados fornecidos à RETAbet durante o processo de Registo de Utilizador.
- e. Não acederá à sua Conta de Jogador se, em qualquer altura após a celebração deste Contrato, for um Utilizador Proibido.
- f. Cumpre a lei, bem como os regulamentos, instruções e diretrizes do organismo de supervisão, inspeção e regulamentação.
- g. Não utiliza como pseudónimo qualquer termo que possa ser considerado ofensivo ou imoral por outros utilizadores e não utilizar na sua comunicação palavras e expressões que possam ser consideradas verbalmente agressivas por outros utilizadores do sítio Web ou cujo conteúdo seja de natureza difamatória, caluniosa ou ilegal.
- h. Não efetuará transferências para as Contas de Jogador de outros utilizadores do Site.
- i. É responsável pela segurança do seu Registo de Utilizador e da sua palavra-passe no seu computador ou no computador ou terminal a partir do qual acede à Internet. O Utilizador é o único responsável se a combinação registo de utilizador/palavra-passe for "pirateada" ou utilizada por terceiros devido a qualquer vírus que tenha infetado o computador a partir do qual a Conta de Jogador é acedida ou por qualquer outro motivo. O Utilizador deve notificar imediatamente a RETAbet de qualquer tentativa de "hacking" ou quebra de segurança do computador ou da sua Conta de Jogador.
- j. Não se envolverá em condutas que possam prejudicar a reputação da RETAbet.
- k. Não perturbará o normal funcionamento dos Serviços de Jogo. O utilizador deve, na utilização dos Serviços de Jogo, adotar um comportamento e conduta baseados na boa-fé, honestidade e respeito pelos outros utilizadores do Site e pela RETAbet.
- l. Está ciente do risco de perder dinheiro ao participar e/ou utilizar os Serviços de Jogo e concorda em ser totalmente responsável por essas perdas. O Utilizador declara e aceita que a sua utilização dos Serviços de Jogo é da sua exclusiva responsabilidade e risco e é da sua exclusiva decisão pessoal e individual. Em relação às suas perdas, o

Utilizador não pode fazer qualquer reclamação contra a RETAbet ou as empresas do grupo RETAbet, os seus parceiros, diretores, gerentes, executivos ou funcionários, sem prejuízo do exercício dos seus direitos de apresentar queixas e reclamações, conforme estabelecido nas disposições relativas ao sistema de tratamento e resolução de reclamações.

- m. Ao registar-se e utilizar os Serviços de Jogos da RETAbet, fornecerá determinados dados pessoais (incluindo informações sobre os seus métodos de pagamento). A RETAbet utilizará esses dados de acordo a Política de Privacidade da RETAbet e com a legislação aplicável.
- n. O utilizador deve utilizar o Site, os Serviços de Jogo e o Software RETAbet em total conformidade com os termos e condições deste Contrato de Jogo e com a lei portuguesa em vigor.
- o. É o único responsável pelo pagamento de quaisquer impostos cobrados sobre os ganhos derivados da sua participação e/ou utilização dos Serviços de Jogo.
- p. É o único responsável pela rede de telecomunicações e pelos serviços de acesso à Internet que utiliza para aceder aos Serviços de Jogo, bem como pela obtenção dos consentimentos e permissões necessários relacionados com a sua utilização para descarregar o Software e utilizar os Serviços de Jogo.
- q. Não recorrerá a sistemas de assistência de inteligência artificial (robots) proibidos. Se a RETAbet considerar que um utilizador utilizou de má-fé os serviços de jogo ou o software de forma fraudulenta, ou que tentou utilizar bots, a RETAbet terá o direito de encerrar a sua conta de jogador e de reter todos os fundos nela depositados..
- r. A origem dos fundos que são depositados na Conta de Jogador para a utilização dos Serviços de Jogo não é ilegal e que, em circunstância alguma, utilizará os Serviços de Jogo como um sistema de transferência de dinheiro. O utilizador também se compromete a não utilizar os Serviços de Jogo para qualquer atividade ilegal, ilícita ou fraudulenta, de acordo com legislação de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo. Se a RETAbet suspeitar que um Utilizador é ou foi parte ou participante numa atividade fraudulenta, ilegal ou detetar conduta suspeita em relação a atividades de branqueamento de capitais, ou, se proceder de forma a violar este Contrato de Jogo, o seu acesso aos Serviços de Jogo pode ser imediatamente terminado e/ou a sua Conta de Jogo bloqueada. Se a Conta de Jogador do Utilizador for cancelada ou bloqueada em tais circunstâncias, a RETAbet reterá quaisquer montantes que possam estar na Conta de Jogador de acordo. Além de cancelar o acesso do utilizador aos serviços de jogo e/ou bloquear a sua conta de jogador, a RETAbet poderá impedir o acesso do utilizador a todos os seus sites ou servidores e a quaisquer outros serviços fornecidos por ela. A RETAbet pode informar as autoridades portuguesas competentes, bem como quaisquer terceiros interessados (empresas de cartões de crédito, fornecedores de pagamentos eletrónicos ou outras instituições financeiras) da sua identidade e da suspeita de atividade ilegal, fraudulenta ou imprópria, devendo o Utilizador cooperar plenamente com a RETAbet na investigação de tais atividades.

- s. Conhecer, compreender e aceitar este Acordo de Jogo, as Regras Específicas para cada tipo de jogo, bem como quaisquer programas ou instruções para a utilização dos Serviços de Jogo, tal como descritos no Sítio Web. O Utilizador declara e aceita que é da sua exclusiva responsabilidade garantir que os detalhes das suas apostas e jogos estão corretos.

O utilizador tem o direito de:

- a. Aceder e utilizar os Serviços de Jogo oferecidos pela RETAbet de acordo com os presentes Termos e Condições e as regras específicas relevantes para cada tipo de jogo.
- b. Obter informações claras, precisas e verdadeiras sobre as regras e regulamentos que se aplicam a qualquer um dos jogos oferecidos pela RETAbet e incluídos nos Serviços de Jogo, bem como qualquer outra informação relacionada com os mesmos, o Site e a Conta de Jogador do Utilizador. A título de exemplo, o Utilizador poderá saber os montantes jogados, o saldo da sua Conta de Jogador ou o tempo despendido em cada jogo.
- c. Obter os montantes e prémios a que tem direito após a utilização dos Serviços de Jogo, de acordo com os presentes Termos e Condições do presente Acordo de Jogo e as regras específicas relevantes para cada tipo de jogo.
- d. Submeter qualquer queixa ou reclamação que considere apropriada em relação à sua utilização dos Serviços de Jogo à RETAbet ou ao SRIJ.
- e. Jogar livremente e sem qualquer tipo de coação.
- f. Ver garantida a sua privacidade e a proteção dos dados disponibilizados à entidade exploradora para efeitos do seu registo como jogador.
- g. Conhecer a todo o momento a identidade e os contactos da entidade exploradora e, caso pretendam apresentar uma queixa, saber como proceder.
- h. Disponibilizar informações sobre jogos de fortuna ou azar responsáveis na sua presença na Internet.

II. DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO OPERADOR

A RETAbet compromete-se a:

- a. Tornar as informações sobre o tempo gasto na utilização dos Serviços de Jogos acessíveis ao utilizador em qualquer altura em que este utilize os Serviços de Jogos.
- b. Não estabelecer processos ou acessos através do Website que induzam o Utilizador a recuperar perdas ou a continuar a jogar ou a utilizar os Serviços de Jogo.
- c. Não enviar ofertas promocionais sobre os Serviços de Jogos ou quaisquer serviços auxiliares ao Utilizador na ausência de consentimento expresso ou se o Utilizador tiver recusado receber ofertas promocionais.

- d. Facilitar o acesso dos utilizadores aos conteúdos da RETAbet sobre a Política de Jogo Responsável, de forma clara, concisa e simples.
- e. Ter uma ligação para o Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) na página inicial do sítio Web para permitir a autoexclusão do jogo.
- f. Fornecer ao utilizador um teste sobre atitudes e padrões de jogo potencialmente problemáticos, a ser preenchido pelo utilizador quando este o considerar necessário.
- g. Proceder ao pagamento dos prémios ganhos pelos utilizadores de acordo com as Regras Específicas de cada tipo de jogo, bem como fornecer ao utilizador, a qualquer momento, os montantes jogados e o saldo da sua Conta de Jogador.
- h. Colocar à disposição do utilizador uma comunicação ou documento que comprove o fim de cada sessão ou participação nos Serviços de Jogo, com um resumo dessa participação e dos resultados económicos obtidos, de acordo com as Regras Específicas de cada tipo de atividade de jogo.
- i. Disponibilizar ao Utilizador o valor da participação num jogo que seja cancelado pela RETAbet em aplicação das Regras Específicas de cada tipo de jogo.
- j. Manter o sigilo profissional, mesmo após a cessação das suas funções, designadamente, pelo pessoal da RETAbet que, no exercício das suas funções, tenha conhecimento de dados pessoais.
- k. Não conceder empréstimos aos jogadores ou disponibilizar, direta ou indiretamente, dispositivos que permitam aos jogadores conceder empréstimos uns aos outros.
- l. Cumprir as obrigações contidas no presente Contrato de Jogo.

A RETAbet terá direito a:

- a. Modificar as condições de acesso ao Sítio, técnicas ou outras, sem prejuízo do disposto no presente Contrato de Jogo e nas Regras Específicas de cada tipo de jogo em relação à suspensão dos Serviços de Jogo.
- b. Adotar as medidas adequadas, ou as que possam vir a ser exigidas por lei, quando não existam todas as garantias de utilização correta do Site ou da utilização dos Serviços pelos referidos Utilizadores em conformidade com as obrigações e proibições por eles assumidas.
- c. Modificar, sempre que o considere oportuno, a estrutura e o design do Sítio Web, bem como atualizar, modificar ou eliminar a totalidade ou parte dos conteúdos ou dos Serviços de Jogo e as condições de acesso e/ou utilização, podendo inclusivamente limitar ou recusar o acesso a essas informações.
- d. Recusar o acesso ao Site aos utilizadores que violem o presente Contrato de Jogo ou as Regras Específicas de cada tipo de jogo e, em particular, no caso de a RETAbet verificar que um Utilizador forneceu dados falsos ou incompletos no Registo.
- e. Tomar todas as medidas legais ou judiciais que se revelem adequadas à proteção dos direitos da RETAbet, bem como de terceiros que disponibilizem os seus Serviços de Jogo ou conteúdos através do Site, sempre que se justifique.
- f. Reclamar qualquer indemnização que possa resultar da utilização indevida ou ilegal da totalidade ou de parte dos Serviços de Jogo e dos conteúdos fornecidos através do

Síte. Nesses casos, a RETAbet terá o direito de recuperar o saldo afetado e/ou cancelar apostas não liquidadas.

III. VIOLAÇÃO DO CONTRATO DE JOGO, CANCELAMENTO DA CONTA

A RETAbet pode rescindir automaticamente este Contrato de Jogo nos seguintes casos:

- a. Se o Utilizador violar os Termos e Condições estabelecidos no presente Contrato.
- b. Se o utilizador infringir uma disposição legal em vigor ou os direitos de terceiros.
- c. Se o Utilizador permitir a utilização direta ou indireta dos Serviços de Jogo por Utilizadores Proibidos.
- d. Se se verificar a utilização dos Serviços de Jogo ou do Software pelo Utilizador ou por qualquer outra pessoa que aceda aos Serviços de Jogo ou ao Software utilizando o seu nome de Utilizador, com ou sem a sua autorização; em tais casos, o Utilizador será responsável perante a RETAbet por qualquer dano, prejuízo, perda e/ou despesa, incluindo honorários legais e quaisquer outros possíveis encargos, decorrentes de tal violação.
- e. Se o utilizador se envolver em comportamentos colusivos ou fraudulentos e/ou não respeitar o princípio da boa-fé no contrato.
- f. Caso o Utilizador se recuse a colaborar com a RETAbet em qualquer procedimento de verificação levado a cabo em cumprimento das suas obrigações legais, retenha parcialmente dados essenciais ou forneça documentação manipulada ou inexata para os fins solicitados.
- g. Se um pedido de informações sobre atividades criminosas ou fraudulentas realizadas a partir de uma Conta de Jogador for recebido por qualquer organismo administrativo ou judicial.
- h. Se for detetado que o utilizador está a utilizar sistemas, procedimentos, ferramentas ou similares, cuja finalidade é alterar o desenvolvimento normal dos jogos.
- i. Em caso de cancelamento da conta, o utilizador não poderá aceder à mesma, embora tenha acesso aos dados da conta através do Serviço de Apoio ao Cliente ou recorrendo ao seu direito de acesso de acordo com as normas sobre a proteção de dados pessoais.

A Retabet desativará a Conta de Jogador nos seguintes casos:

- a. Quando uma proibição judicial de jogar é imposta ao Utilizador, que entrará em vigor na data em que a decisão seja notificada à entidade exploradora. A RETAbet transferirá, dentro de um período máximo de 48 horas, o saldo de crédito detido pelo Jogador, para a conta de pagamento indicada e mantida por este Jogador. Em circunstâncias excecionais, devidamente fundamentadas e previamente comunicadas ao SRIJ, a transferência poderá ser diferida quando a entidade exploradora tiver conhecimento de que tal operação pode estar ligada a crimes de branqueamento de

capitais ou financiamento do terrorismo, observando-se plenamente, neste caso concreto, as normas que estabelecem medidas preventivas e repressivas para combater o branqueamento de capitais de origem ilícita e o financiamento do terrorismo.

- b. Em caso de morte do jogador, que entrará em vigor na data em que estas circunstâncias forem notificadas à entidade exploradora. A Retabet providenciará a transferência do saldo da Conta de Jogador para a conta de pagamento indicada pelo titular da conta, no prazo máximo de três dias, a contar da data em que a respetiva certidão de óbito for apresentada ao à entidade exploradora.

SECÇÃO 5: JOGO RESPONSÁVEL: AUTO-EXCLUSÃO, AUTO-PROIBIÇÃO E OUTRAS MEDIDAS

A RETAbet está fielmente comprometida com o desenvolvimento de serviços de prevenção e tratamento das perturbações associadas ao jogo e com as políticas de Jogo Responsável promovidas pelo SRIJ, na prevenção de comportamentos aditivos e na aspiração de que o jogo e as apostas online se configurem como uma atividade socialmente sustentável.

Para garantir que os utilizadores desfrutam do seu jogo com segurança e, portanto, o controlam, a RETAbet promove o Jogo Responsável e oferece várias medidas para garantir a segurança do cliente.

A entidade exploradora também fornece aos utilizadores informações sobre o Jogo Responsável na secção "Informações sobre a proteção do jogador". Esta secção fornece informações sobre, entre outros:

- A proibição de jogar.
- A possibilidade de efetuar um teste de autoavaliação.
- A possibilidade de auto-proibição e de autoexclusão.
- Os riscos potenciais dos jogos e apostas online.
- Os mecanismos de deteção dos comportamentos de risco.
- A proteção dos menores.
- Contactos de organizações que apoiam jogadores problemáticos com problemas de dependência.
- O logótipo e os dados de contacto da entidade exploradora e do organismo de controlo, inspeção e regulamentação.
- Informação necessária para que os jogadores escolham conscientemente as suas atividades enquanto jogadores, incentivando um comportamento de jogo moderado, não compulsivo e responsável.

I. AUTO-EXCLUSÃO

O utilizador pode solicitar a autoexclusão temporária ou definitiva dos serviços de jogo oferecidos pela RETAbet a qualquer momento, sem prejuízo da possibilidade de solicitar a autoexclusão a qualquer momento relativa a todas as entidades exploradoras de jogos e apostas online, mediante registo na Plataforma de Autoexclusão do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

O utilizador pode efetuar o pedido de autoexclusão no RETAbet através de:

- A sua conta de jogador.
- Pedido telefónico ao serviço de apoio ao cliente do Grupo RETAbet.
- Candidatura através do endereço eletrónico.
- Pedido via WhatsApp ou chat online RETAbet.

As opções de autoexclusão temporária existentes são:

- Período mínimo de três meses
- Por tempo indeterminado: neste caso, a conta será cancelada.

Sem prejuízo do período mínimo de três meses previsto no parágrafo anterior, o jogador pode comunicar o fim da autoexclusão, ou tendo-a fixado, a sua antecipação, que será efetiva um mês após a referida comunicação. Em qualquer caso, o jogador que se tenha autoexcluído terá o direito de levantar fundos da sua conta, para o que a RETAbet providenciará o procedimento adequado.

Caso a conta autoexcluída termine com o seu cancelamento, o saldo da mesma será devolvido à conta bancária do utilizador num período inferior a 48 horas.

Imediatamente após a autoexclusão do jogador, o sistema técnico de jogo não deve permitir quaisquer outras apostas ou depósitos por parte do jogador, embora este tenha sempre o direito de aceder ao seu registo e conta de jogador e consultar todas as informações constantes do seu registo, histórico de jogo, detalhes da conta e efetuar levantamentos. Contudo, permanece impedido de realizar depósitos, participar em jogos ou efetuar apostas.

II. AUTOEXCLUSÃO: REGISTO NA PLATAFORMA DE AUTO-EXCLUSÃO DA SRIJ.

O registo na Plataforma de Autoexclusão do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) oferece ao utilizador a possibilidade de solicitar a recusa de acesso aos jogos oferecidos por todas as entidades exploradoras de jogos e apostas online autorizados em que a legislação exige a identificação prévia do participante (<https://www.srij.turismodeportugal.pt/pt/sos-jogadores/autoexclusao-e-proibicao>).

O registo terá a duração de 3 meses ou indefinidamente, embora o utilizador possa solicitar o cancelamento a qualquer momento através da mesma plataforma. A anulação produzirá efeitos um mês após o pedido.

III. CONSEQUÊNCIAS DA SUA ACTIVAÇÃO NAS APOSTAS PENDENTES E NO SALDO DISPONÍVEL

Se, no momento do pedido de autoexclusão, a Conta de Jogador do Utilizador requerente tiver um saldo ativo ou apostas pendentes, a entidade exploradora deve aguardar a conclusão dos eventos de apostas pendentes e o crédito dos respetivos ganhos, se aplicável, para reembolsar o Utilizador do respetivo saldo.

IV. REACTIVAÇÃO DA CONTA DE JOGADOR

Uma vez expirado o período de autoexclusão, e mediante pedido expresso do Utilizador, os Serviços de Jogo podem voltar a ser utilizados em conformidade com os presentes Termos e Condições e a regulamentação aplicável. O Utilizador que solicitou o autoexclusão pode pedir o cancelamento a qualquer momento através da mesma plataforma. O cancelamento produzirá efeitos um mês após o pedido.

V. PROTECÇÃO DE MENORES

Os menores estão estritamente proibidos de aceder às apostas e aos jogos de fortuna ou azar. Para evitar a participação de menores, a RETAbet procede a uma verificação dos clientes que se registam na nossa plataforma, solicitando documentos que comprovem a sua identidade e, consequentemente, a sua maioridade. As contas que não estiverem devidamente credenciadas serão canceladas. Se vive com menores, é importante evitar que estes tenham acesso a quaisquer canais de apostas e jogos online. Por este motivo:

- Proteger o acesso à sua conta de apostas e jogos online.
- Não permita que menores de idade se aproximem de si enquanto estiver a jogar.
- Não permitir que menores participem em qualquer atividade de jogo.
- Explicar as consequências jurídicas da participação de menores em atividades de jogo.
- Utilize ferramentas de controlo parental para impedir que os menores acessem a sítios de jogos de fortuna ou azar, como o Cyber Sitter ou o Net Nanny.

VI. OUTRAS MEDIDAS

Em conformidade com a legislação em vigor relativa à proteção dos jogadores e com o nosso compromisso de criar um ambiente de jogo mais seguro, a RETAbet estabeleceu mecanismos e protocolos para detetar proactivamente comportamentos potencialmente problemáticos relacionados com o jogo dos utilizadores registados, que podem indicar o desenvolvimento de padrões patológicos, compulsivos ou de risco.

Serão tidos em conta critérios ou indicadores objetivos que revelem padrões de atividade, tais como o volume, a frequência e a variabilidade da participação ou dos depósitos, sem prejuízo de outros elementos quantitativos ou qualitativos que também possam ser relevantes em função da mecânica dos diferentes jogos ou da experiência da RETAbet, que possam determinar a categorização do utilizador como utilizador com eventuais problemas de jogo.

Quando um jogador adquire esse estatuto, quaisquer medidas que a RETAbet considere apropriadas podem ser aplicadas de forma a estabelecer um ambiente de jogo mais seguro e responsável.

SECÇÃO 6: POLÍTICA ANTIFRAUDE E SUSPENSÃO/CANCELAMENTO DE CONTA

A RETAbet pode suspender uma conta de jogo com base num estudo das operações e do comportamento dos utilizadores. Enquanto as contas estiverem suspensas, os saldos das contas não serão alterados e não serão tomadas medidas relativamente às apostas existentes.

Sem limitação, destacam-se os seguintes comportamentos:

- a. **Fraude nos meios de pagamento:** considera-se que ocorre quando um jogador utiliza um meio de pagamento, principalmente cartões, em nome de outra pessoa. Este tipo de fraude pode ser consensual ou não consensual.
- b. **Fraude de dados de identidade:** Considera-se que a fraude de dados de identidade é um indício de fraude de identidade quando ocorre qualquer uma das seguintes situações:
 - i. Tentativas de registo com os próprios dados de identidade, mas alterando alguns dos dados, normalmente a idade.
 - ii. Registo de um registo de utilizador com dados de terceiros ou transferência da utilização de um registo de utilizador verificado
- c. **Fraude de glocalização do utilizador:** Este tipo de fraude é definido como a utilização de redes privadas virtuais (VPN) ou proxies para ocultar o endereço IP do dispositivo com a intenção de esconder a localização do jogador em Portugal.
- d. **Fraude na origem dos fundos:** É quando existem dúvidas ou indícios da origem ilícita dos fundos, que não se justifica nas atividades económicas declaradas pelo utilizador, ou o utilizador não é capaz de justificar.
- e. **Fraude na relação contratual:** Entende-se que esta circunstância ocorre quando se verifica alguma das seguintes condutas:
 - i. O utilizador faz apostas de má fé, tais como fazer apostas sistematicamente para o montante máximo permitido, fazer várias apostas idênticas ou semelhantes com a intenção clara de obter desonestamente um lucro sem risco, tirar partido da existência de um erro informático ou humano, ou colocar apostas divididas de forma injustificada, com a intenção de que estas não sejam detetadas pelos controlos da RETAbet, ou fazer coniventemente as mesmas seleções a partir de diferentes Contas de Jogador ou se for detetado que o Utilizador aposta consistentemente em mercados com probabilidades erradas ou com probabilidades fora dos valores médios de mercado.
 - ii. São detetadas associações irregulares entre contas de jogo, tais como ligações a partir do mesmo endereço IP, padrões de jogo comuns, etc.

- iii.** Qualquer utilização contrária às condições especiais dos cupões de promoção estabelecidas para a utilização dos cupões.
- iv.** Que se detete que o utilizador aposta ou apostou de forma recorrente (entendendo-se como recorrente, para estes efeitos, a realização de apostas em dois ou mais eventos) ou de má-fé (entendida como má-fé quando o montante apostado em qualquer uma dessas seleções afetadas excede em 500% o montante médio apostado no resto das apostas colocadas pelo Utilizador no mesmo desporto) em eventos que as organizações oficiais que lutam contra a corrupção no desporto declararam suspeitos ou classificados como manipulados, e existem indícios de que o Utilizador participou ou teve ou poderia ter tido conhecimento da manipulação.
- v.** Se for detetado um comportamento baseado na realização de apostas utilizando quaisquer técnicas ou sistemas que permitam ao utilizador obter um lucro sem risco ou que, de alguma forma, eliminem ou minimizem o elemento básico do acaso no contrato de aposta. Especificamente, a título de exemplo, mas não limitando, no caso de ser detetado um comportamento baseado na técnica de arbitragem ou de apostas seguras, em que o utilizador tenta tirar partido das diferenças nas probabilidades oferecidas por vários operadores de mercado com o objetivo de cobrir todos os resultados possíveis de um evento e, desta forma, obter um lucro sem risco.
- vi.** Existem indícios da utilização de robôs ou de sistemas de apostas automatizados pelo utilizador. Para estes efeitos, sem limitação, entende-se que ocorre quando:
 - i. A Conta de Jogador do Utilizador permanece ligada ou ativa ininterruptamente durante 8 horas ou mais durante um dia.
 - ii. A conta de Jogador do utilizador tem um padrão de início de sessão e de ligação automatizado.
- vii.** Exploração pelo utilizador de erros no funcionamento do sistema (incluindo, mas não se limitando a, apostas tardias, apostas tardias ou apostas com probabilidades incorretas).

Se ocorrer algum dos casos acima mencionados, a RETAbet procederá à suspensão da conta de jogador do participante, a fim de efetuar a investigação adequada. Uma vez concluída a investigação, a RETAbet poderá:

- levantar a suspensão aplicada à Conta de Jogador do Utilizador.
- Em última análise, se entidade exploradora dispuser de elementos suficientes para poder considerar provado que o Utilizador teve um comportamento colusivo ou

fraudulento ou que transferiu a utilização da sua conta de jogador para terceiros, procederá à rescisão da relação contratual e ao cancelamento do registo do Utilizador. Nestes casos, a RETABet pode recuperar o saldo afetado e/ou anular as apostas não resolvidas.

viii. A RETABet procederá à suspensão da conta do jogador caso possua provas ou histórico de práticas que indiquem ou demonstrem que o jogador está envolvido em crimes de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo. Tal suspensão entrará em vigor imediatamente e manter-se-á em vigor até à data de encerramento da conta do jogador, seja ao longo do tempo ou através da desativação pelas autoridades competentes.

A RETABet comunicará ao SRIJ os factos relacionados com esta suspensão juntamente com todas as provas obtidas no prazo máximo de 24 horas, a contar da data em que o SRIJ for informado de tais factos, sem prejuízo do cumprimento da legislação que estabelece medidas preventivas e medidas repressivas para combater o branqueamento de capitais.

Os jogadores poderão consultar os dados da sua conta de jogador durante o período de suspensão, solicitando-a através dos meios previstos no presente contrato de jogo.

ix. A RETABet procederá à notificação do jogador por email, no prazo de 24 horas, dos motivos e efeitos da suspensão e/ou cancelamento da conta, bem como do valor a transferir para a conta de pagamento do jogador. Nos mesmos termos, a RETABet fornecerá ao SRIJ os detalhes da suspensão ou cancelamento da conta do jogador, incluindo uma indicação clara dos motivos de tais ações.

SECÇÃO 7: SERVIÇO AO CLIENTE E SISTEMA DE TRATAMENTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

I. RECLAMAÇÃO / QUEIXA À ENTIDADE EXPLORADORA

O utilizador tem o direito de reclamar diretamente através do Serviço de Apoio ao Cliente da RETAbet, de forma gratuita, através das seguintes opções:

- Enviando uma mensagem de correio eletrónico a partir do endereço registado no perfil do utilizador para info@retabet.pt.
- Utilizando os meios de comunicação indicados na secção "Contacto" do Site.
- Através do envio de uma comunicação escrita para o seguinte endereço: RETAbet, Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Luciano Cordeiro nº 123, 2ª DTO, 1050-139 Lisboa.

O prazo para a apresentação de queixas é de três meses a contar da data em que ocorreu o evento, facto, circunstância ou sessão de jogo que é objeto da queixa / reclamação.

Uma vez recebida a reclamação, a RETAbet procederá à sua resolução o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo máximo de 1 mês a contar da data de registo da reclamação.

Nos casos em que a reclamação é feita por uma pessoa que afirma ser representante do titular da conta de jogador, será um requisito essencial para que a reclamação seja tratada, a identificação correta do representante e do titular e a acreditação da representação através de qualquer instrumento legalmente válido.

Todas as reclamações devem ser registadas no Serviço de Apoio ao Cliente, com o seguinte conteúdo mínimo

- Fundamentos da reclamação
- Identificação do jogador
- Hora e data do evento
- Tempo necessário para resolver a queixa
- Resultado da avaliação da queixa (aceite, parcialmente aceite, rejeitada).

II. QUEIXA À SRIJ

Se não ficar satisfeito com a resolução da sua reclamação pela RETAbet, pode apresentar uma reclamação junto do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

Trata-se de uma comunicação formal que o participante dirige ao SRIJ, devido à existência de um conflito ou desacordo com uma entidade exploradora de jogos e apostas online autorizada (neste caso a RETAbet) para a comercialização de jogos de fortuna ou azar em linha de que é utilizador.

Na comunicação, o participante deve indicar os factos que estão na origem do litígio ou desacordo em causa e registar a apresentação de uma reclamação prévia sobre os mesmos factos à entidade exploradora em causa.

As reclamações para o SRIJ configuram-se como um direito dos participantes, devendo o SRIJ, no âmbito das suas competências, resolvê-las num prazo mínimo a contar da entrada da reclamação no seu registo.

Pode obter mais informações sobre este procedimento através desta ligação: <https://www.srij.turismodeportugal.pt/pt/reclamacoes-e-denuncias>

SECÇÃO 8: COMUNICAÇÕES COMERCIAIS E ACTIVIDADES PROMOCIONAIS

Enquanto entidade exploradora de jogos de fortuna ou azar autorizada, quer a publicidade, patrocínio, promoção ou qualquer outra forma de comunicação comercial da sua atividade, quer as condições em que devem ser desenvolvidas determinadas políticas de jogo responsável ou seguro e de proteção dos consumidores, são efetuadas no respeito pelo disposto na regulamentação em vigor e, designadamente, em aplicação do disposto no Decreto-Lei n.º 66/2015, na Lei n.º 73/2014 e no Código da Publicidade, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 330/90.

A publicidade dos jogos de fortuna ou azar e apostas deve ser feita de forma socialmente responsável, respeitando, em particular, a proteção dos menores, bem como de outros grupos vulneráveis e de risco, privilegiando o aspeto recreativo da atividade dos jogos de fortuna ou azar e apostas e não menosprezando os não jogadores, não apelando a aspetos que se prendam com a obtenção fácil de um ganho, não sugerindo sucesso, êxito social ou especiais aptidões por efeito do jogo, nem encorajando práticas excessivas de jogo ou aposta. É expressamente proibida a publicidade a jogos e apostas que visem ou utilizem menores como participantes na mensagem.

8.1. Regime geral das promoções

As atividades promocionais oferecidas pela RETABET (bónus, bilhetes gratuitos, apostas gratuitas e ofertas especiais) estão sujeitas às condições particulares detalhadas na secção ou página do Site dedicada a cada promoção.

Sem prejuízo das condições particulares aplicáveis em cada caso, as promoções são regidas pelas seguintes regras gerais:

- Apenas os novos utilizadores que não tenham beneficiado anteriormente de uma promoção semelhante serão elegíveis para receber os benefícios de uma ação promocional.
- Cada conta de jogador só pode receber uma vez os benefícios associados a uma ação promocional.

- Qualquer outra conta de jogo criada a partir do mesmo dispositivo (computador, tablet ou telemóvel) ou endereço, ou com os mesmos dados de pagamento, não será elegível para os benefícios associados à promoção.

Em caso de contradição entre as regras específicas aplicáveis a cada promoção e as regras gerais estabelecidas nas presentes condições gerais, aplicar-se-ão as condições específicas.

8.2 Consequências do incumprimento dos termos e condições ou da utilização abusiva de uma promoção

O não cumprimento de qualquer uma das condições gerais ou específicas implica a perda de quaisquer direitos ou ganhos obtidos através de uma ação promocional.

Além disso, a criação de várias contas de jogador com o objetivo de receber várias vezes as vantagens de uma promoção constitui um abuso e uma ação fraudulenta que, se for caso disso, dará à RETAbet o direito de imobilizar os eventuais ganhos, bem como de rescindir a relação contratual e cancelar os registos dos utilizadores envolvidos, em conformidade com o disposto nas presentes condições gerais.