

# Formulario de reclamación del jugador

---

A: [nombre del operador de juegos en línea]

Fecha: [introducir fecha]

Asunto: Reclamación formal relativa a [breve descripción del problema]

## 1. Información del jugador

- Nombre completo: [su nombre completo]

- Nombre de usuario/ID de cuenta: [su ID de cuenta en la plataforma del operador]

- Dirección de correo electrónico: [su dirección de correo electrónico registrada]

- Número de teléfono (opcional): [su número de contacto]

## 2. Datos de la reclamación

- Fecha del incidente: [insertar fecha]

- Tipo de problema:

Problema con el depósito

Retraso/denegación de retirada

Incumplimiento de las condiciones de un bono

Resultado injusto del juego

Cuestión relacionada con el juego responsable

Otros: [especificar]

- Descripción de la reclamación:

[Proporcione una descripción clara y concisa del problema, incluyendo las fechas relevantes, los importes y cualquier comunicación con el operador.]

## 3. Pruebas justificativas

(Adjunte o enumere cualquier captura de pantalla, ID de transacción, registro de chat o correspondencia por correo electrónico que sea relevante.)

#### **4. Resolución solicitada**

[Explique qué resolución solicita, por ejemplo, reembolso, restablecimiento de la cuenta, crédito de bono, etc.]

#### **5. Declaración**

Por la presente declaro que la información proporcionada anteriormente es verdadera y precisa conforme a mi leal saber y entender.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **Notas importantes (según las directrices de la CGA):**

- Las reclamaciones deben enviarse antes de que transcurran 6 meses desde el incidente.
- Los operadores deben responder en un plazo de 5 días laborables a las cuestiones relacionadas con el juego responsable y de 4 semanas a otras reclamaciones.
- La CGA no se ocupa de las reclamaciones individuales, sino que supervisa el cumplimiento de los operadores. Puede informar de cualquier incumplimiento a la CGA.