

Versie 1.1 bijgewerkt op 22 maart 2023

Algemene gebruiksvoorwaarden

Lees deze voorwaarden zorgvuldig door alvorens hiermee akkoord te gaan en gebruik te maken van onze diensten. Zorg ervoor dat u deze voorwaarden afdruckt en opslaat door HIER te klikken en deze voor uw eigen administratie bewaart. Deze voorwaarden kunnen worden gewijzigd (zoals hierna bepaald).

1. ALGEMEEN

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op uw toegang tot en gebruik van de website www.comeon.nl (de "Site"), met inbegrip van alle mobiele applicaties waarvan Wij eigenaar zijn of die wij exploiteren en waarmee u toegang kunt verkrijgen tot de Site. Door de Site te bezoeken erkent u deze voorwaarden, ons [Privacybeleid](#), ons [Cookiebeleid](#), en alle overige regels die van toepassing zijn op onze promoties, bonussen en speciale aanbiedingen die op enig moment op de Site beschikbaar zijn. Wij verzoeken u de Site niet te gebruiken of te bezoeken en/of zich daartoe toegang te verschaffen als u deze voorwaarden niet accepteert of daar niet mee instemt.

1.2 De Site wordt geëxploiteerd door de vennootschap naar het recht van Malta Tulipa Ent Limited, ingeschreven onder vennootschapsnummer C101828, gevestigd te 3rd Floor Spinola Park, Triq Mikiel Ang Borg, St Julian's SPK1000, Malta (de "Vennootschap", "wij", "ons" of "onze"). De Vennootschap beschikt over een vergunning en valt onder toezicht van de Kansspelautoriteit (www.kansspelautoriteit.nl), met vergunningsnummer 2165/01.272.549 afgegeven op 5 september 2022.

1.3 Door het desbetreffende vakje aan te kruisen bij het aanmaken van een spelersaccount op de Site gaat u uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden en de Applicable Product Rules (hierna tezamen te noemen: de "Voorwaarden"). Nadat u akkoord bent gegaan met de Voorwaarden komt een wettelijk bindende overeenkomst tot stand tussen u als speler ("u", "uw" of de "Speler") en ons.

1.4 Alleen meerderjarigen die zich hebben geregistreerd als speler en die een spelersaccount hebben bij de Vennootschap dat behoorlijk is geverifieerd in overeenstemming met het toepasselijk recht mogen spelen bij de Vennootschap. In geen geval mogen personen jonger dan 18 jaar zich registreren of spelen. Wij doen er alles aan om te voorkomen dat minderjarigen zich toegang verschaffen tot onze Site, maar als er om enigerlei reden gelden worden gestort door een minderjarige is er geen enkel recht op uitbetaling van eventuele winsten en worden de gestorte gelden teruggestort naar de rekeninghouder.

1.5 De speler begrijpt en erkent dat de spellen en alle overige diensten die op de Site worden aangeboden uitsluitend bedoeld zijn als vermaak. Elk gebruik van de Site voor andere doeleinden is ten strengste verboden. U bevestigt hierbij dat uw interesse in de spellen en andere diensten die de Vennootschap aanbiedt van persoonlijke aard zijn.

1.6 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om de Voorwaarden eenzijdig te veranderen of aan te passen of daarvan af te wijken. Indien de Vennootschap een dergelijke verandering, afwijking of aanpassing beschouwt als een wijziging, zal de Vennootschap u als speler van die wijziging op de hoogte stellen. Spelers erkennen en gaan ermee akkoord dat voortdurend gebruik van ComeOn 's diensten op de site een voortdurende aanvaarding van de Voorwaarden (zoals gewijzigd) inhoudt. Indien spelers, als gevolg van een eventuele wijziging, niet langer gebruik wensen te maken van ComeOn 's diensten op de Site, kunnen zij het spelersaccount beëindigen en de beschikbare tegoeden opnemen. Voor informatie over hoe u recente belangrijke wijzigingen in onze Voorwaarden kunt nalezen, zie artikel 17 van deze Voorwaarden.

1.7 De kopjes in deze Voorwaarden dienen slechts het leesgemak, maken geen deel uit van de overeenkomst en zijn niet van invloed op de uitleg daarvan.

2. GEBRUIK VAN SITE EN DIENSTEN

Inschrijving

2.1 Om gebruik te kunnen maken van de spellen en diensten die de Vennootschap aanbiedt, dient de klant zich persoonlijk te registreren en een account te openen dat het spelersaccount genoemd wordt. Per speler is slechts één spelersaccount toegestaan. De klant die zich registreert verklaart de enige te zijn die gebruikmaakt van het account. Inloggegevens mogen niet worden uitgewisseld of overgedragen. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om aanvragen voor een spelersaccount af te wijzen.

2.2 Door een account bij ons te registreren, verklaart u tevens dat:

- a. u naar behoren kennis hebt genomen van de voorwaarden
- b. u kennis hebt genomen van de inhoud van de pagina Verantwoord Spelen
- c. u handelingsbekwaam bent
- d. u alleen op eigen naam en op uw eigen account zult spelen

- e. uw registratie niet zal worden gebruikt voor witwassen/terrorismedinanciering/overtreding van sancties/fraude/algemeen misbruik
- f. u zorgvuldig zult omgaan met de identificatiemiddelen voor aanmelding om toegang van derden tot uw account te voorkomen.

2.3 Accounts die gebruik maken van hetzelfde IP-adres en/of hetzelfde apparaat worden beschouwd als duplicaat. In het geval wij duplicaat accounts identificeren zal het bedrijf overgaan tot het sluiten van alles accounts behalve die het meest recentelijk is gebruikt. Desalniettemin heeft het bedrijf het recht om alle duplicaat accounts te sluiten, in het geval van sluiting zullen behaalde winsten worden verbeurd.

2.4 Een persoon die zich registreert als speler bij de Vennootschap moet geldige, volledige en juiste informatie aan de Vennootschap verstrekken, namelijk: achternaam, voornamen, geboortedatum, BSN, adres, e-mailadres, telefoonnummer en informatie over de tegenrekening. De Vennootschap controleert die informatie, met inbegrip van uw BSN, aan de hand van daarvoor bestemde, door derden verstrekte verificatietools, op de wijze zoals uiteengezet in het Privacybeleid. Als de verificatie niet succesvol is, wordt de registratie niet voltooid. Voorts staat de Vennootschap registratie van accounts uitsluitend toe als is vastgesteld dat er geen bezwaren bestaan tegen de registratie van die Speler op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving, daaronder begrepen doch niet beperkt tot de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet 1977.

Indien er valse of onvolledige gegevens worden verstrekt wordt uw registratie afgewezen. Als u reeds geregistreerd bent als speler bij de Vennootschap, heeft de Vennootschap het recht en de plicht om uw registratie als speler te annuleren en uw spelersaccount af te sluiten, maar worden contractuele verplichtingen die reeds waren aangegaan nog nagekomen.

2.5 Een registratie is eerst volledig als de klant de volgende limieten op zijn account vaststelt:

De maximale dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse duur van de toegang tot zijn account

De maximale bedragen die dagelijks, wekelijks of maandelijks mogen worden gestort

Het maximale saldo op zijn account.

In het kader van de registratie zal de Vennootschap de CRUKS-databank raadplegen om er zeker van te zijn dat u zichzelf niet uitgesloten hebt op het systeem. Als mocht blijken dat u bij CRUKS geregistreerd bent, wordt uw registratie geblokkeerd.

2.6 De Vennootschap mag en zal, voor zover dat wordt vereist op grond van het toepasselijk recht, verificatie van uw registrerende e-mailadres en/of contactnummer verlangen.

2.7 De speler kan zijn/haar persoonsgegevens die de Vennootschap aanhoudt te allen tijde inzien en is daarnaast verplicht om die persoonsgegevens actueel, juist en volledig te houden. Wijzigingen in de registratiegegevens moeten aan ons worden doorgegeven via onze klantenservice door een e-mail te versturen aan klantenservice@comeon.nl, door te bellen naar +31 (0) 800 4433333 of via livechat door op het pictogram op onze site te klikken. Wij behouden ons het recht voor om een extra verificatieronde uit te voeren in geval van wijziging van verifieerbare gegevens. Voor bepalingen inzake gegevensbescherming verwijzen wij naar het Privacybeleid, welk document onverbreekelijk deel uitmaakt van uw overeenkomst met de Vennootschap.

2.8 Na registratie heeft de speler unieke inloggegevens, waaronder een wachtwoord. Het wachtwoord moet 5-15 tekens tellen. Aanbevolen wordt om letters, cijfers en speciale tekens te gebruiken. Spelers moeten altijd inloggen met hun inloggegevens als ze zich toegang willen verschaffen tot de Site en hun spelersaccount. Het is spelers niet toegestaan om iemand anders hun spelersaccount te laten gebruiken om zich toegang te verschaffen tot en/of gebruik te maken van materialen of informatie van het spelsysteem, om prijzen in ontvangst te nemen of om deel te nemen aan een van de spellen.

2.9 Het wachtwoord mag nooit worden opgeschreven of aan iemand anders worden doorgegeven en moet regelmatig worden gewijzigd. U bent verplicht uw accountinformatie, gebruikersnaam en wachtwoord geheim en vertrouwelijk te houden, en u bent bij uitsluiting verantwoordelijk voor alle gebruik dat van de diensten wordt gemaakt via uw gebruikersnaam en wachtwoord. Als u enig (vermeend) onbevoegd gebruik van uw account of beveiligingsinbreuken ontdekt, dient u de Vennootschap daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen om uw spelersaccount te laten opschorten. Elk onbevoegd gebruik van uw gebruikersnaam of wachtwoord wordt beschouwd als gebruik door u en alle bedragen die aan uw account in rekening worden gebracht voordat u de Vennootschap daarvan op de hoogte hebt gesteld zijn voor uw rekening. Als een speler zijn/haar gebruikersnaam en/of wachtwoord weggeeft, deelt of verliest, kan de Vennootschap niet verantwoordelijk worden gehouden voor verlies of schade als gevolg daarvan.

Spelersaccount

2.10 Een spelersaccount kan de volgende status hebben:

Open: Een spelersaccount kan uitsluitend worden geopend door de speler en blijft open zolang het account niet is afgesloten door de speler of de Vennootschap.

Afgesloten: Een spelersaccount kan worden afgesloten door de speler of door de Vennootschap in overeenstemming met deze voorwaarden.

Stortingen & opnamen

2.11 De Vennootschap accepteert geen contante betalingen aan het spelersaccount. De Speler mag geen negatief saldo op het Account hebben en mag niet spelen als het saldo op zijn Account ontoereikend is.

2.12 De Vennootschap biedt verschillende mogelijkheden om stortingen te doen vanaf een spelersaccount. De speler kan alleen geld opnemen naar de tegenrekening die bij de registratie aan het account is gekoppeld. Wijzigingen in de tegenrekening moeten worden doorgegeven aan de Vennootschap en de gegevens worden bijgewerkt na verificatie van een dergelijke rekening.

Het minimumbedrag dat kan worden opgenomen bedraagt Euro 20,-. Opnames zijn kosteloos. Voor creditcard-overschrijvingen worden geen kosten in rekening gebracht. Kosten voor bankoverschrijvingen kunnen variëren en worden in mindering gebracht op het opnamebedrag. Informatie over stortings- en opnamelimieten, verwerkingstijden, kwalificaties en verwerkingskosten is ook te vinden onder "Betalingen & Bonussen" als u inlogt op uw Spelersaccount. Wij behouden ons het recht voor de kosten te wijzigen.

2.13 De Vennootschap kan een betalingsdienstaanbieder benoemen om te handelen, stortingen te ontvangen, gelden onder zich te houden en te beheren en/of opnamen af te handelen namens de Vennootschap.

2.14 Voor stortingen geldt een inzetvereiste. De minimale inzetvereiste is derhalve om éénmaal te spelen met het gestorte bedrag voordat een opname kan worden goedgekeurd.

2.15 De Vennootschap accepteert een inzet van een speler uitsluitend als er voldoende saldo op het spelersaccount aanwezig is om het bedrag van de inzet te dekken. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om inzetten te weigeren of te beperken. De Vennootschap verleent de speler geen krediet. Stortingen en winsten zijn niet rentedragend, zodat de speler geen rente ontvangt op het saldo op het spelersaccount. Het is spelers niet toegestaan bedragen over te boeken naar andere spelers of tussen verschillende spelersaccounts. Verder is het niet mogelijk voor de speler om een spelersaccount over te dragen of te verkopen aan dan wel te kopen of te verwerven van een andere speler, al dan niet tegen betaling van een geldbedrag.

2.16 De Vennootschap bewaakt alle inzetten en accounttransacties. Alle inzetten zijn bindend, ook als de speler browserproblemen, internetverbindingsproblemen of andere problemen heeft gehad die niet toe te rekenen zijn aan de Vennootschap. Winsten worden correct bijgeschreven op het spelersaccount als de speler heeft gewonnen. In geval van een spelstoring of gebruik van de website op een wijze die niet was beoogd in het ontwerp,

worden alle bijbehorende inzetten geacht nietig te zijn en wordt het spelersaccount teruggezet naar het openingssaldo (het accountsaldo van voor de foutieve inzetactiviteit).

2.17 Als een door een speler gedane storting later wordt geweigerd, hetzij door de speler zelf hetzij door de bankinstelling, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om het spelersaccount tijdelijk te blokkeren tot nader(e) onderzoek en opheldering.

2.18 Spelers verklaren uitsluitend gebruik te zullen maken van betalingswijzen die aan hen toebehoren. Voor alle duidelijkheid geldt dat gebruik van betalingswijzen van derden niet is toegestaan.

2.19 Spelers kunnen een lijst van documenten ontvangen die benodigd zijn alvorens een opnameverzoek te kunnen indienen. De Vennootschap zal zich inspannen om alle opnameverzoeken zo mogelijk binnen 24 uur na ontvangst van het verzoek te verwerken, mits die verificatiedocumenten zijn ontvangen. Voor opnames vanaf Euro 100.000,- geldt een langere verwerkingstijd. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om een opname te weigeren en om per e-mail aanvullende documenten op te vragen. Er worden geen bonusgelden uitbetaald uit het spelersaccount. Voor een opname kunnen steekproefsgewijze controles worden uitgevoerd om frauduleuze activiteiten en witwassen tegen te gaan.

2.20 Onverminderd onze verplichting om de relevante informatie zoals die wordt verstrekt op het moment van uw registratie te controleren, behoudt de Vennootschap zich te allen tijde het recht voor om u te vragen om verificatiedocumenten en kunnen wij uw account tijdelijk opschorten totdat wij de benodigde documenten hebben ontvangen, daaronder begrepen doch niet beperkt tot kopieën van identiteitsbewijzen, rekeningen van nutsbedrijven, kopieën van betaalwijzen (zoals creditcards), bankafschriften, etc. In sommige gevallen kan de Vennootschap verlangen dat bovengenoemde documenten worden gewaarmerkt. Een spelersaccount kan definitief worden afgesloten en/of een opname kan worden geweigerd als een speler de Vennootschap niet de benodigde documenten verstrekt en/of wordt vastgesteld dat de speler valse of misleidende informatie heeft verstrekt.

Alle documenten die aan de Vennootschap worden toegezonden zijn vertrouwelijk en worden behandeld door speciale medewerkers met inachtneming van de regels inzake gegevensbescherming (AVG) in overeenstemming met deze voorwaarden en het [Privacybeleid](#). De reden waarom de Vennootschap deze documenten nodig heeft is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, om de veiligheid voor alle spelers te kunnen garanderen en om witwassen tegen te gaan.

2.21 Als een speler het spelersaccount afsluit worden alle gelden, met uitzondering van eventueel bonusgeld dat wellicht niet kan worden verzilverd, overgeboekt naar zijn geverifieerde bankrekening.

2.22 De Vennootschap spant zich actief in om witwassen tegen te gaan. Opnames kunnen alleen worden gedaan naar de tegenrekening die is geregistreerd bij het openen van het spelersaccount.

2.23 De Speler dient zelf voldoende en juiste bankgegevens te verstrekken zodat de Vennootschap een transactie kan uitvoeren. Als de informatie onvoldoende of onjuist is, worden alle bijkomende vergoedingen en kosten in rekening gebracht aan de speler.

2.24 De Vennootschap accepteert stortingen en voert opnamen uitsluitend uit in euro's.

2.25 Het gebruik maken van zakelijke bankrekeningen of creditcards om stortingen te doen op speler accounts is verboden. In alle gevallen waar een zakelijke rekening is geïdentificeerd zal deze geblokkeerd worden voor stortingen. Indien noodzakelijk zal de speler geïnformeerd worden om zijn bankrekening te wijzigen voor eventuele opnames. Winst gemaakt met stortingen vanuit een zakelijke rekening worden geconfisqueerd, echter stortingen met een zakelijke creditcard die nog niet zijn ingezet, zullen worden teruggestort.

2.26 Overboekingen tussen spelers onderling zijn verboden.

2.27 Spelers tegoeden worden veiliggesteld op een aparte rekening van het bedrijf. Het bedrijf heeft het recht om een derde in te huren om de spelers tegoeden te beheren als deze zich houdt aan de regels en verplichtingen die voortvloeien uit de Nederlands kansspel wetgeving en andere relevante wetgeving.

Witwassen & samenspanning

2.28 Alle transacties worden gecontroleerd om witwasactiviteiten tegen te gaan. Alle leden van het klantenserviceteam en/of het betalingsteam krijgen voldoende training op dit gebied. Het is onwettig om gelden te storten die afkomstig zijn uit onrechtmatige activiteiten en alle transacties worden gecontroleerd om dergelijke stortingen door gebruikers op te sporen. Eventuele verdachte activiteiten worden gemeld bij de functionaris die verantwoordelijk is voor melding van witwaspraktijken (MLRO) van de Vennootschap en bij de desbetreffende autoriteiten. Het is medewerkers niet toegestaan een verdachte speler in te seinen of te waarschuwen dat de zaak wordt onderzocht.

2.29 De Vennootschap verbiedt samenspanning tussen spelers onderling en neemt actief maatregelen om het gebruik van robots of andere apparaten die het normale spel verstoren tegen te gaan.

Bonussen

2.30 Alle bonussen die de Vennootschap geeft kunnen uitsluitend worden gebruikt om mee te spelen en kunnen niet worden overgeboekt of uitbetaald, tenzij is voldaan aan eisen die zijn neergelegd in de bonusactie.

2.31 U erkent en verklaart dat er afzonderlijke voorwaarden gelden voor promoties, bonussen en speciale aanbiedingen, in aanvulling op deze overeenkomst. Deze voorwaarden worden uiteengezet op de desbetreffende pagina's met informatie/details over promoties. Bonusvoorwaarden dienen uitdrukkelijk aanvaard te worden, voordat een bonus wordt toegekend. U kunt afzien van het ontvangen van bonussen en elke aanvaarding van een bonus annuleren.

2.32 Alle bonussen hebben een vervaldatum. Als op de vervaldatum niet aan de bonusvereisten is voldaan behoudt de Vennootschap zich het recht voor de bonusbijschrijvingen op het account te annuleren of weer af te schrijven.

2.33 De Vennootschap behoudt zich te allen tijde het recht voor marketingpromoties zonder voorafgaande kennisgeving te annuleren, te wijzigen of stop te zetten.

2.34 Nadat de speler heeft ingestemd met deelname aan een bonuspromotie kan hij/zij bonusgeld van de Vennootschap ontvangen. Het toegekende bonusgeld wordt samen met het echte geld dat werd gebruikt om in aanmerking te komen voor het bonusgeld speciaal bestemd om uitsluitend mee te spelen voor die specifieke bonus. Dit saldo kan alleen worden gebruikt voor producten en spellen die op de pagina met de bonusgegevens zijn vermeld. Aan bonusvereisten kan alleen worden voldaan door te spelen met inzetten in echt geld voor producten en spellen die op de pagina met de bonusgegevens zijn vermeld.

2.35 De speler mag een bonusaanbieding van zijn/haar account annuleren. In dat geval worden ook alle winsten die met het bonusgeld zijn verdiend geannuleerd.

2.36 Het is niet toegestaan om meer dan één keer mee te spelen in dezelfde bonusactie vanaf hetzelfde apparaat/huishouden/IP-adres. Als er misbruik van bonussen of andere promoties wordt vastgesteld, wordt de speler van de bonus/promotie uitgesloten en worden alle gelden op het spelersaccount bevroren. Verder kan het account van de klant door de Vennootschap naar eigen goeddunken worden afgesloten.

2.37 Vouchercodes die door de Vennootschap worden verspreid geven toegang tot een bonuspromotie voor het spelersaccount waar de voucher wordt gebruikt.

2.38 De Vennootschap behoudt zich het recht voor alle bonusgelden en VIP-punten van het spelersaccount in te houden als de speler gedurende de voorafgaande periode van zes maanden niet op zijn/haar spelersaccount ingelogd is geweest.

2.39 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om de Bonus en de daaruit voortvloeiende winsten in te houden in geval van overtreding van enige voorwaarde van de aanbieding of promotie. Voorts kan zij ook andere gelden die op het spelersaccount worden aangehouden inhouden ter dekking van verliezen die de Vennootschap lijdt als gevolg van de overtreding van die voorwaarden.

2.40 Voor alle bonussen, promoties en speciale aanbiedingen geldt een inzetvereiste. Tenzij anders is aangegeven op de informatiepagina van de voorwaarden voor de desbetreffende bonus/promotie is het minimale inzetvereiste om éénmaal te spelen met het gestorte bedrag voor het desbetreffende bonusproduct voordat een opname kan plaatsvinden. In geval van strijdigheid tussen deze bepaling en de bonus-/promotievoorwaarden prevaleren de bonus-/promotievoorwaarden.

2.41 De maximale uitbetaling waarvoor een klant een opnameverzoek kan indienen na het winnen van enig bedrag dat betrekking heeft op een inzetvrije welkomstbonus of gratis rondes (met uitzondering van die winsten die afkomstig zijn van een stortingsbonus) bedraagt Euro 100,- of de tegenwaarde daarvan in andere valuta's. Elk bedrag boven Euro 100,- wordt na uw opnameverzoek verwijderd van uw spelersaccount.

2.42 De Vennootschap behoudt zich het recht voor een inzet die is verhoogd bij uitbetaling, annulering of vernietiging van de inzet die is gedaan met bonusgeld terug te storten.

2.43 Als blijkt dat een speler misbruik maakt van een bonusregeling behoudt de Vennootschap zich het recht voor winsten in te houden en/of het account af te sluiten. Onder misbruik wordt onder meer verstaan de exploitatie van plaatsen ("slots") waar een speler beperkte gelden en bonussen kan opslaan met de mogelijkheid om deze later vrij te geven. Die exploitatie kan aan het licht komen als een speler met een actieve bonus speelt, terwijl een (deel van een) waarde is opgebouwd in een spel en vervolgens wordt geactiveerd met een inzet in echt geld zodra de bonus van het account is verwijderd. Als misbruik wordt geconstateerd behoudt de Vennootschap zich het recht voor om beslag te leggen op winsten als gevolg van dat misbruik en de toegang van de klant tot bonusregelingen en/of puntenregelingen te beperken. Bovendien kan de Vennootschap naar eigen goeddunken het account van de klant sluiten.

2.44 ComeOn behoudt zich het recht voor om een specifieke bonus aan te bieden aan een specifieke klant of groep klanten.

2.45 Bonussen maken deel uit van vooraf bepaalde marketingcampagnes en worden over het algemeen niet op verzoek verstrekt.

2.46 ComeOn kent bepaalde bonussen niet toe aan jongvolwassenen en kan verschillende beperkingen opleggen afhankelijk van de leeftijd van een speler of diens specifieke omstandigheden.

2.47 Op bonussen is het Verslavingspreventiebeleid van ComeOn van toepassing.

2.48 De maximaal toegestane inzet bij gebruikmaking van een bonussaldo in het casino bedraagt Euro 5,-.

3. KLANTENSERVICE EN KLACHTEN

3.1 Het klantenserviceteam biedt ondersteuning met betrekking tot de Site en is 24/7 gratis te bereiken.

3.2 Klachten worden door de Vennootschap afgehandeld via de contactgegevens die te vinden zijn op de Site. Het volgende e-mailadres kan worden gebruikt: klantenservice@comeon.nl. Alle vragen en klachten dienen schriftelijk of langs elektronische weg te worden gericht aan het klantenserviceteam. Een klacht wordt geacht rechtsgeldig te zijn ingediend als deze duidelijke informatie bevat over de identiteit van de speler en alle relevante gegevens bevat over de aanleiding tot de klacht. De klacht moet ook duidelijk het algemene onderwerp van de klacht vermelden.

3.3 De Vennootschap zal de ontvangst van de klacht binnen 72 uur bevestigen. De klant wordt binnen acht weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd over het resultaat van de klacht.

3.4 Indien een klacht reeds is afgehandeld, is de Vennootschap niet verplicht de klacht opnieuw in behandeling te nemen. Deze afwijzing van de klacht zal binnen een week na ontvangst van de klacht aan de klant worden meegedeeld.

3.5 In geval van een afwijking tussen de spelvarianten zoals vastgelegd in de databank van de Vennootschap en die welke zijn vastgelegd door de speler worden de gegevens zoals vastgelegd op de spelservers van de Vennootschap als geldig beschouwd.

3.6 Het is verboden om het klantenserviceteam te spammen (steeds kopieën van hetzelfde bericht te sturen). Het is spelers niet toegestaan de medewerkers van de klantenservice te intimideren of uit te schelden. Spelers wordt verzocht hun problemen af te handelen zonder aanstootgevende of dreigende taal te gebruiken.

4. BEËINDIGING EN OPSCHORTING

4.1 De Vennootschap behoudt zich het recht voor uw spelersaccount en/of de door de Vennootschap aangeboden diensten met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving af te sluiten als u enige bepaling in deze voorwaarden niet nakomt. Als uw spelersaccount wordt afgesloten mag u niet langer gebruikmaken van de Site en/of de door de Vennootschap aangeboden diensten. Als uw spelersaccount wordt afgesloten als gevolg van een wezenlijke schending van deze voorwaarden zal de Vennootschap bestaande contractuele verplichtingen nog nakomen, maar vervallen alle winsten die zijn verkregen na de schending van de bedoelde voorwaarden aan de exploitant.

4.2 De Vennootschap behoudt zich het recht voor het account op te schorten in afwachting van een onderzoek naar mogelijk misbruik van het account of met het oog op vermoedens van onder meer fraude en/of witwassen.

4.3 U verklaart de Vennootschap en haar functionarissen, bestuurders, werknemers, hulppersonen, licentiegevers, leveranciers en alle externe providers van content en dienstverleners van de Site te zullen vrijwaren en schadeloosstellen in verband met alle verliezen, (on)kosten en schade als gevolg van uw schending van de voorwaarden.

4.4 Een speler die ervoor heeft gekozen om zijn/haar spelersaccount af te sluiten om andere redenen dan die welke verband houden met verantwoord spelen, kan zijn/haar account heropenen.

5. PERSOONSGEGEVENS

Alle aspecten van gegevensprivacy en -bescherming zijn te vinden in het [Privacybeleid](#), dat in dit document uitsluitend ter informatie is opgenomen.

6. LOKALE WETGEVING EN VERBODEN

6.1 De speler is er bij uitsluiting voor verantwoordelijk dat hij de wetgeving in het rechtsgebied waar hij/zij woonachtig is met betrekking tot alle aspecten van het spelen bij

de Vennootschap begrijpt. Uw toegang tot de Site vindt plaats op uw eigen initiatief en u bent verantwoordelijk voor naleving van lokale wetgeving indien en voor zover lokale wetgeving van toepassing is. De Vennootschap geeft geen verklaringen af met betrekking tot de gepastheid, beschikbaarheid of toelaatbaarheid van materialen op de Site of de diensten van de Vennootschap in uw rechtsgebied. De Vennootschap kan hierover geen juridisch advies geven en de Vennootschap wijst hierbij elke verantwoordelijkheid van de hand indien een persoon op enigerlei wijze handelt in strijd met enige wet- of regelgeving in zijn/haar transacties met de Vennootschap.

6.2 Alleen registraties vanuit Nederland zijn toegestaan. Als blijkt dat u zich hebt geregistreerd op de Site vanuit een ander land dan Nederland wordt uw account afgesloten.

6.3 Op dit moment kan de Vennootschap bepaalde producten niet aanbieden aan spelers die woonachtig zijn in bepaalde landen als gevolg van beperkingen vanuit softwareproviders.

7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

7.1 Alle content op de Site, zoals tekst, (grafische) afbeeldingen, logo's, knoppictogrammen, audioclips, digitale downloads en software is eigendom van of in licentie gegeven aan de Vennootschap. Het is u niet toegestaan zich toegang te verschaffen tot gedeelten van materialen op de Site, of deze af te drukken of te downloaden, tenzij u daarvoor uitdrukkelijk toestemming hebt, en dan nog alleen voor uw persoonlijke, niet-commerciële doeleinden. Informatie op de Site mag niet worden gewijzigd, verspreid of getoond zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Vennootschap.

7.2 De handelsmerken, handelsnamen en andere symbolen van de Vennootschap die op de Site zijn opgenomen of waarnaar op de Site wordt verwezen zijn beschermd op grond van het nationale en internationale merkenrecht. Alle gebruik van de merken zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Vennootschap is ten strengste verboden.

8. MISLUKTE, AFGEBROKEN EN GEANNULEERDE SPELLEN

8.1 Als de Vennootschap een systeemstoring heeft en het spel als gevolg daarvan beschadigd raakt, krijgen alle spelers hun geld terug tegen de aanschafprijs.

8.2 Als de Vennootschap vermoedt dat er sprake is van frauduleuze activiteiten binnen een bepaald spel, heeft de Vennootschap het recht om het spel te annuleren. Het account van spelers die verdacht worden van die frauduleuze activiteiten wordt geblokkeerd tot nader onderzoek. Spelers die daar niet van verdacht worden krijgen hun inzetbedragen in verband

met geannuleerde spellen gerestitueerd op hun account. Alle verdachte activiteiten worden gemeld bij de directie van Tulipa Ent Limited. Daarnaast heeft de Vennootschap het recht om een spel onmiddellijk af te sluiten als ontdekt wordt dat er iets mis is met de spelinstellingen, waarna de aangeschafte inzetten worden gerestitueerd.

8.3 Als de Vennootschap geheel naar eigen goeddunken vaststelt dat u op enigerlei wijze vals gespeeld hebt of hebt geprobeerd de dienst of de Vennootschap te bedriegen, daaronder begrepen doch niet beperkt tot spelmanipulatie, chipdumping, overboekings- of betalingsfraude, of als u onware en/of kwaadaardige opmerkingen maakt over de activiteiten van de Vennootschap op enig medium of forum, dan behoudt de Vennootschap zich het recht voor om uw acties openbaar te maken en om deze informatie ook door te geven aan andere sites voor online kansspelen, banken, creditcardmaatschappijen en de betrokken autoriteiten. Voorts mag de Vennootschap accounts afsluiten en accountsaldi die u bij de Vennootschap of bij enige andere aan de Vennootschap verwante website en/of onderneming hebt, verbeurd verklaren.

8.4 De Vennootschap zal inzetten die abusievelijk zijn gedaan door de klant niet nietig verklaren; die inzetten blijven geldig, tenzij ze anderszins worden geannuleerd door de sportsbook-provider.

8.5 In geval van een systeemstoring of een fout in een spel (een afwijking van de normale werking van de spellogica om wat voor reden dan ook) die leidt tot een fout in een winstkansberekening, kosten, vergoedingen, bonussen of uitbetalingen, of een eventuele valutaomwisseling ("Systeemfout"), zal de Vennootschap trachten alle partijen die direct door die Systeemfout worden getroffen terug te brengen in de toestand waarin zij zich bevonden voordat de Systeemfout optrad.

De Vennootschap behoudt zich het recht voor om alle door die Systeemfout getroffen inzetten nietig te verklaren en om gelden uit het account te halen in verband met de desbetreffende inzetten. In alle gevallen waarin de Vennootschap (geheel naar eigen goeddunken) vaststelt dat een Systeemfout is gebruikt om een oneerlijk voordeel te behalen, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om deze activiteit te beschouwen als een activiteit die op grond van deze voorwaarden leidt tot rechtsverwerking en afsluiting van het account.

9. CHATFUNCTIE EN TELEFONISCHE DIENSTVERLENING ("Communicatiediensten")

9.1 De chatfunctie van de Vennootschap is een online service waarmee u in real time kunt communiceren met onze klantenservice om u nog beter van dienst te kunnen zijn. U kunt toegang krijgen tot de chatservice via het pictogram van een tekstballonnetje op onze

homepagina. Onze ondersteuning is ook telefonisch bereikbaar op +31 (0) 800 4433333. Voor aspecten van gegevensbescherming van de chatfunctie en telefoongesprekken die de Vennootschap aanbiedt wordt verwezen naar het [Privacybeleid](#).

Gedragscode

9.2 U verklaart gebruik te zullen maken van de Communicatiediensten van de Vennootschap in overeenstemming met de volgende Gedragscode:

U zult de Communicatiediensten van de Vennootschap niet gebruiken om zich op enigerlei wijze bezig te houden met intimidatie of aanstootgevend gedrag, daaronder begrepen doch niet beperkt tot schelden of beledigende uitingen dan wel racistisch, pornografisch, obscene of aanstootgevend taalgebruik;

U zult de Communicatiediensten van de Vennootschap niet gebruiken om inbreuk te maken op de privacy-, eigendoms- of andere rechten van enige persoon;

U zult geen materialen of informatie inzenden die frauduleus of anderszins onrechtmatig of in strijd met de wet zijn;

U zult de Communicatiediensten van de Vennootschap niet gebruiken voor het verspreiden, promoten of anderszins publiceren van materialen waarin wordt gevraagd om geld of die advertenties of reclame bevatten voor goederen of diensten;

U zult de Communicatiediensten van de Vennootschap niet gebruiken om enige vorm van schadelijke code te verspreiden, te promoten of anderszins te publiceren, dan wel iets anders te doen dat op enigerlei wijze schade kan toebrengen aan de Dienst of aan systemen van andere leden;

U zult niet op enigerlei wijze contactgegevens plaatsen of doorgeven, daaronder begrepen doch niet beperkt tot e-mailadressen, "instant messenger"-nicknames, telefoonnummers, postadressen, URL's of volledige namen via uw openbaar geplaatste gegevens.

9.3 U bent bij uitsluiting verantwoordelijk voor alles wat u aan de Communicatiediensten van de Vennootschap toezendt. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaarden voor materialen of content die door u of andere gebruikers op de Dienst worden geplaatst. De verantwoordelijkheid voor alle gepubliceerde materialen of content berust uitsluitend bij de gebruiker die deze aan de Dienst heeft toegezonden.

9.4 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om toezicht uit te oefenen op alles wat u aan de Communicatiediensten van de Vennootschap toezendt om er zeker van te zijn dat een en ander voldoet aan de content-richtlijnen die wij bewaken en die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.

9.5 De Vennootschap kan uw account sluiten als u de Communicatiediensten van de Vennootschap gebruikt voor een van de bovengenoemde activiteiten dan wel frauduleuze,

misbruik- of anderszins illegale activiteit. Als een dergelijke activiteit blijft bestaan kan deze worden gemeld bij de betrokken autoriteiten.

10. CASINO

10.1 Bij het casino van de Vennootschap kunt u kiezen of u wilt spelen voor echt geld of alleen voor uw plezier (met speelgeld).

10.2 Alle spellen bevatten een link naar de toepasselijke spelregels binnen de spelinterface. De spelinterface bevat ook een helpknop waarmee informatie over het spel en het spelen ervan wordt verstrekt.

11. VERANTWOORD SPELEN

11.1 De Vennootschap wil ervoor zorgen dat spelers hun bezoek aan de Site als plezierig ervaren. Daarom vragen wij u om verantwoord te spelen. De Vennootschap verzamelt en analyseert systematisch gegevens over de activiteit van de speler om er zeker van te zijn dat eventueel gedrag dat zou kunnen leiden tot een gokverslaving wordt opgemerkt en zo spoedig mogelijk wordt aangepakt. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om limieten op te leggen en/of uw account af te sluiten als duidelijk wordt dat u tekenen vertoont van gokverslaving. Daarbij kunt u onder meer worden geregistreerd bij CRUKS, waardoor u niet langer kunt spelen op deze Site of op enige andere kansspelsite.

11.2 Financiële en tijdslimieten: de Vennootschap biedt tools om u te helpen uw spelgedrag te beheersen. Bij registratie dient u onder 2.4 de limieten in te stellen. De verplichte limieten die bij registratie worden ingesteld en andere limieten om u te helpen uw spelgedrag te beheersen kunnen te allen tijde worden gewijzigd in uw accountinstellingen. Voor wijzigingen waardoor die limieten minder beperkend worden geldt een bedenktijd van 7 dagen (een week). Wijzigingen waardoor de limieten beperkender worden gaan onmiddellijk in.

11.3 Zelfuitsluiting: Als u een speelpauze wilt nemen, kunt u gebruikmaken van het recht om uzelf uit te sluiten van spelen op de Site door uzelf van deelname uit te sluiten via uw accountinstellingen. U kunt bijvoorbeeld kiezen voor een korte periode (1 dag, 7 dagen of 30 dagen). Voor een tijdelijke zelfuitsluiting van meer dan 30 dagen en minder dan 6 maanden, moet u contact opnemen met de klantenservice om een dergelijke uitsluiting te bewerkstelligen. Elke uitsluiting van langer dan 6 maanden die wordt aangevraagd, zou een

permanente sluiting van uw account inhouden. Ook kunt u uzelf voor bepaalde of onbepaalde tijd uitsluiten van individuele kansspelproducten.

11.4 Als een klant die zichzelf heeft uitgesloten gebruikmaakt van andere inloggegevens om onze spelersbeschermings- en fraudebestrijdingsmechanismen te omzeilen en een nieuw account kan aanmaken, dan beschouwen wij dit als een schending van onze voorwaarden en frauduleuze en opzettelijke omzeiling van onze zelfuitsluitingsmaatregelen. Wij behouden ons het recht voor om, zodra dergelijk gedrag wordt geconstateerd, het account onmiddellijk af te sluiten en beslag te leggen op een eventueel saldo op het account.

Het klantenserviceteam kan u helpen uw eigen limieten in te stellen. Raadpleeg de pagina [Verantwoord Spelen](#) voor informatie over uw limieten, CRUKS, ons verslavingspreventiebeleid en informatie over verslavingszorginstellingen in Nederland.

11.5 Indien de Vennootschap op het gebied van verantwoord spelen waarschuwingssignalen ontdekt die mogelijk wijzen op een verhoogd risico op gokverslaving, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om de communicatiekanalen te gebruiken waarvoor u de gegevens hebt verstrekt. Deze kanalen omvatten, maar zijn niet beperkt tot, e-mail en telefoon. Alle voorzorgsmaatregelen voor veiliger gokken worden genomen in overeenstemming met de toepasselijke Nederlandse wetgeving.

12. AFWIJZING VAN GARANTIES

12.1 Uw gebruik van de diensten vindt plaats op eigen risico. De diensten worden aangeboden in de staat waarin ze zich op dat moment bevinden en voor zover ze beschikbaar zijn ("as is" en "as available"). Voor zover maximaal is toegestaan op grond van het toepasselijk recht wijzen de Vennootschap en haar functionarissen, directeuren, werknemers, aandeelhouders, houdstermaatschappijen, dochterondernemingen, gelieerde ondernemingen, licentiegevers en hulppersonen hierbij uitdrukkelijk alle uitdrukkelijke of impliciete verklaringen en garanties van welke aard dan ook van de hand, met betrekking tot de diensten, de content daarop en alle informatie of andere materialen die worden aangeboden door de Vennootschap in verband met het gebruik van de diensten, daaronder begrepen doch niet beperkt tot garanties met betrekking tot verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, niet-inbreukmakendheid en die garanties die voortvloeien uit het recht, de wet, gebruik in het economisch verkeer of handelsgebruik.

De Vennootschap geeft geen garantie dat:

de diensten zullen voldoen aan uw wensen;

de diensten ononderbroken, tijdig, correct en foutloos zullen functioneren;

de servers waarmee de dienst van de Vennootschap beschikbaar wordt gesteld vrij zullen zijn van virussen of andere schadelijke componenten;
alle fouten in onze software zullen worden hersteld.

De beveiligingsmechanismen die zijn opgenomen in de diensten beschikken over eigen beperkingen en u erkent en verklaart dat het downloaden of anderszins verkrijgen van alle materialen en/of gegevens door middel van het gebruik van de diensten plaatsvindt naar uw eigen goeddunken en op eigen risico en dat u bij uitsluiting verantwoordelijk bent voor alle schade aan uw computersysteem en andere eigendommen of voor verlies van gegevens als gevolg van dergelijke activiteiten.

De afwijzing van garanties zoals opgenomen in deze paragraaf maken wezenlijk deel uit van de overeenkomst.

In sommige rechtsgebieden is de uitsluiting van impliciete garanties niet toegestaan. Derhalve gelden sommige van bovenstaande uitsluitingen mogelijk niet voor u.

13. BEPERKINGEN VAN AANSPRAKELIJKHEID

13.1 Voor zover maximaal is toegestaan op grond van het toepasselijk recht wijzen de Vennootschap en haar functionarissen, directeuren, werknemers, aandeelhouders, houdstermaatschappijen, dochterondernemingen, gelieerde ondernemingen, hulppersonen, partners of licentiegevers hierbij elke vorm van aansprakelijkheid van de hand voor letsel, verliezen, vorderingen, schade of indirecte, bijkomende, bijzondere, punitieve of gevolgschade van welke aard dan ook, of elke vorm van schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot schade als gevolg van gederfde inkomsten, gebruik, gegevens, goodwill of andere immateriële zaken, ongeacht of zij van de mogelijkheid van die schade op de hoogte waren gesteld, en op grond van welke aansprakelijkheidstheorie dan ook (daaronder begrepen nalatigheid) als gevolg van of in verband met:

uw gebruik of verhindering tot gebruik van de dienst;
goederen, gegevens of diensten die worden ontvangen via of waarvoor wordt geadverteerd op de Sites;
informatie die wordt ontvangen via de Sites;
vergissingen, omissies, onderbrekingen, opschorting, beëindiging, verwijdering van bestanden of e-mail, schade aan computersystemen of apparatuur of andere eigendommen, onbevoegde toegang tot of wijziging van uw verzendingen of gegevens, fouten, gebreken, virussen, vertragingen in werking of verzending, of storingen in de werking met betrekking tot de Site, daaronder begrepen doch niet beperkt tot die welke het gevolg zijn van natuurrampen, communicatiestoornissen, diefstal of het tenietgaan van of onbevoegde toegang tot de bescheiden, programma's of diensten van de Vennootschap;

uitingen of gedragingen van derden op de diensten;
alle overige zaken met betrekking tot de diensten.

Indien u niet tevreden bent over de dienst of de daarop beschikbare content of over een of meer van deze voorwaarden, bestaat uw enige rechtsmiddel in het staken van uw gebruik van deze diensten. De beperkingen van aansprakelijkheid zoals opgenomen in dit document maken wezenlijk deel uit van de overeenkomst.

Niettegenstaande het voorgaande geldt dat, indien de Vennootschap of haar functionarissen, directeuren, werknemers, aandeelhouders, houdstermaatschappijen, dochterondernemingen, gelieerde ondernemingen, hulppersonen, partners of licentiegevers aansprakelijk zouden worden geoordeeld voor verliezen of schade als gevolg van of op enigerlei wijze in verband met de Site, de aansprakelijkheid van de Vennootschap of haar functionarissen, directeuren, werknemers, aandeelhouders, houdstermaatschappijen, dochterondernemingen, gelieerde ondernemingen, hulppersonen, partners of licentiegevers nimmer een bedrag van Euro 50,- (vijftig euro) te boven zal gaan.

13.2 De Vennootschap is niet aansprakelijk voor verlies of verminking van gegevens of content dat/die u mocht ervaren bij het gebruik van de dienst of anderszins. Het voorgaande omvat mede, doch zonder beperking, het verlies of de verminking van gegevens als gevolg van:

netwerk-, systeem- of server-"crashes" of uitval of andere stroomuitval;
schade als gevolg van virussen, wormen of beveiligingsinbreuken, verminking van bestanden
enige andere oorzaak.

De Vennootschap wijst elke verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de hand voor schade aan uw computerapparatuur of andere eigendommen of virussen die uw computerapparatuur of andere eigendommen kunnen infecteren als gevolg van uw toegang tot of gebruik van de diensten.

13.3 De Vennootschap garandeert niet dat de Site of de door de Vennootschap verleende diensten ononderbroken of foutloos zullen functioneren. De Site en de diensten worden aangeboden in de staat waarin ze zich op dat moment bevinden ("as is").

13.4 De Vennootschap behoudt zich te allen tijde het recht voor zonder voorafgaande kennisgeving de content van de Site te wijzigen of aan te passen en is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgen van dergelijke wijzigingen. De Vennootschap mag de toegang tot enig deel van de Site en/of haar diensten te allen tijde zonder kennisgeving opschorten, staken of beperken.

13.5 Er gelden geen beperkingen of uitsluitingen voor onze aansprakelijkheid als gevolg van opzet of grove schuld onzerzijds.

14. OVERMACHT

14.1 Verzuim tot of vertraging in de nakoming door de Vennootschap van haar verplichtingen of haar dienstverlening wordt niet beschouwd als een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen jegens u indien en voor zover dat verzuim of die vertraging het gevolg is van brand, overstroming, aardbeving, natuurelementen, elektrische storing bij nutsbedrijven, oorlogshandelingen, terrorisme, oproer, burgerlijke onlusten, rebellie of revolutie, staking, uitsluiting of arbeidsconflicten, een gerechtelijk vonnis, uitval, vertraging of storingen in het Internet of telecommunicatienetwerken, niet-nakoming door derden of soortgelijke oorzaken die buiten de redelijke invloedssfeer van de Vennootschap vallen. De Vennootschap wijst elke aansprakelijkheid voor de gevolgen van dergelijke overmachtssituaties van de hand.

15. TOEPASSING VAN DE VOORWAARDEN

15.1 Deze voorwaarden vormen tezamen met de aan u door de Vennootschap ter beschikking gestelde beleidsdocumenten de gehele overeenkomst tussen u en de Vennootschap en treden in de plaats van alle voorgaande en bestaande overeenkomsten met betrekking tot de Site en de door de Vennootschap aangeboden diensten. U erkent dat de Vennootschap geen verklaringen, toezeggingen of afspraken aan u heeft afgegeven met betrekking tot de onderwerpen die in deze voorwaarden aan de orde komen, die niet in dit document zijn opgenomen.

16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

16.1 Voor zover dat wettelijk is toegestaan verklaart u, door zich toegang te verschaffen tot de Site en/of zich te registreren als speler bij de Vennootschap, dat op alle zaken met betrekking tot uw toegang tot en gebruik van door de Vennootschap aangeboden diensten Nederlands recht van toepassing is. Alle geschillen die zich mochten voordoen als gevolg van uw gebruik van de Site en/of de diensten van de Vennootschap worden beslecht door de Nederlandse rechter en u verklaart zich hierbij aan de exclusieve bevoegdheid van die rechterlijke instanties te zullen onderwerpen. Uitgesloten van deze bepaling zijn de dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot consumentenbescherming die gelden het land waar u woonachtig bent.

17. RECENTE UPDATES VAN DE VOORWAARDEN

17.1 Artikel bijgewerkt: 2.3 en 2.25 op 22 maart 2023.