

Inhoud

<u>ALGEMEEN</u>
<u>GEBRUIK VAN SITE EN DIENSTEN</u>
<u>KLANTENSERVICE EN KLACHTEN</u>
<u>BEËINDIGING EN OPSCHORTING</u>
<u>PERSOONSgegevens</u>
<u>LOKALE WETGEVING EN VERBODEN</u>
<u>INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN</u>
<u>MISLUKTE, AFGEBROKEN EN GEANNULEERDE SPELEN</u>
<u>CHATFUNCTIE EN TELEFONISCHE DIENSTVERLENING</u> (<u>"Communicatiediensten"</u>)
<u>CASINO</u>
<u>SPORTS</u>
<u>VERANTWOORD SPELEN</u>
<u>AFWIJZING VAN GARANTIES</u>
<u>BEPERKINGEN VAN AANSPRAKELIJKHEID</u>
<u>OVERMACHT</u>
<u>TOEPASSING VAN DE VOORWAARDEN</u>
<u>TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN</u>
<u>RECENTE UPDATES VAN DE VOORWAARDEN</u>

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

Versie 3.0 gewijzigd op 15 juli 2025

1. ALGEMEEN

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op uw toegang tot en gebruik van de website www.comeon.nl en www.getlucky.nl (de "Sites"), met inbegrip van alle mobiele applicaties waarvan Wij eigenaar zijn of die wij exploiteren en waarmee u toegang kunt verkrijgen tot de Sites. Door de Sites 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 Sites beschikbaar zijn. Wij verzoeken u de Sites 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 Sites worden 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 Sites 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 Sites, 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 Sites worden aangeboden uitsluitend bedoeld zijn als vermaak. Elk gebruik van de Sites 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 is.

1.6 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om de Voorwaarden eenzijdig te veranderen, aan te passen of te wijzigen. 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 onze diensten op de sites een voortdurende aanvaarding van de Voorwaarden (zoals gewijzigd) inhoudt. Indien spelers, als gevolg van een eventuele wijziging, niet langer gebruik wensen te maken van onze diensten op de Sites, 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 18 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 SITES 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 te registreren op www.comeon.nl of www.getlucky.nl, erkent en accepteert u dat uw spelersaccount gedeeld wordt tussen beide merken. Dit betekent dat uw inloggegevens, persoonlijke informatie en accountinstellingen (inclusief instellingen en

voorkeuren voor verantwoord spelen) worden gespiegeld op beide platforms. Alle spelactiviteiten, transactiegeschiedenis, wijzigingen in uw account en het saldo van uw wallet zijn verenigd en worden identiek weergegeven op beide sites. Er is geen scheiding van accountgegevens of geldmiddelen tussen de twee sites. Alle activiteiten die u op het ene platform uitvoert (zoals stortingen, opnames of het instellen van limieten) worden automatisch weergegeven op het andere.

2.3 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.

2.4 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 alle 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.

2.5 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.

2.6 Een registratie is pas 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.

2.7 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.

2.8 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, klantenservice@getlucky.nl door te bellen naar +31 (0) 800 4433333 of via livechat door op het pictogram op onze sites 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 onverbrekelijk deel uitmaakt van uw overeenkomst met de Vennootschap.

2.9 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.

2.10 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

2.11 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.

Opgeschort: Het account van een kan worden opgeschort door de speler of door het Bedrijf in overeenstemming met deze algemene voorwaarden.

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

Stortingen & opnamen

2.12 Betalings transacties kunnen alleen gedaan worden als u in Nederland verblijft.

2.13 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.

2.14 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.

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.

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

2.16 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 spelers accounts. 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.

2.17 De Vennootschap bewaakt alle inzetten en account transacties. Alle inzetten zijn bindend, ook als de speler browserproblemen, internet verbindingsproblemen 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 spel storing of gebruik van de websites 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 inzet activiteit).

2.18 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.

2.19 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.

2.20 Spelers kunnen een lijst van documenten ontvangen die benodigd zijn alvorens een opnameverzoek te kunnen indienen. De Vennootschap zal zich inspannen om alle opname verzoeken zo spoedig mogelijk binnen 24 uur na ontvangst van het verzoek te verwerken, mits die verificatie documenten 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 bonus gelden uitbetaald uit het spelersaccount. Voor een opname kunnen steekproefsgewijze controles worden uitgevoerd om frauduleuze activiteiten en witwassen tegen te gaan.

2.21 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 verificatie documenten 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.

2.22 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.

2.23 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.

2.24 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.

2.25 De Vennootschap accepteert stortingen en voert opnames uitsluitend uit in euro's.

2.26 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.

2.27 De kaarthouder erkent en stemt ermee in dat zij als enige verantwoordelijk zijn voor het begrijpen en naleven van alle wetten en voorschriften met betrekking tot online gokken in hun land. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige juridische gevolgen als gevolg van het niet naleven van toepasselijke wetten en regels door de kaarthouder.

2.28 Het wordt de kaarthouder aangeraden om een kopie van alle transacties, inclusief bonnen en bevestigingen, voor hun online spel-activiteiten bij Tulipa Ent Limited te bewaren. Daarnaast wordt aanbevolen dat de kaarthouder zich vertrouwd maakt met en een kopie bewaart van de beleidsregels van de handelaar met betrekking tot het gebruik van hun spellen voor toekomstige referentie.

2.29 Overboekingen tussen spelers onderling zijn verboden.

Witwassen & samenspanning

2.30 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.

2.31 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.

2.32 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

2.33 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.

2.34 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. Bonus Voorwaarden 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.

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

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

2.37 Nadat de speler heeft ingestemd met deelname aan een bonus promotie 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 bonus gegevens zijn vermeld. Aan bonus vereisten kan alleen worden voldaan door te spelen met inzetten in echt geld voor producten en spellen die op de pagina met de bonus gegevens zijn vermeld.

2.38 Als de speler de bonus wil annuleren, kan dit worden gedaan door contact op te nemen met de klantenservice. Afhankelijk van het type bonus en de status van de bonus is het mogelijk dat een dergelijke bonus niet altijd kan worden geannuleerd.

2.39 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.

2.40 Voucher Codes die door de Vennootschap worden verspreid geven toegang tot een bonus promotie voor het spelersaccount waar de voucher wordt gebruikt.

2.41 De Vennootschap behoudt zich het recht voor alle bonusgelden en Loyalty-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.

2.42 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.

2.43 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 inzet vereiste om éénmaal te spelen met het gestorte bedrag voor het desbetreffende bonusproduct voordat een opname kan plaatsvinden. Voor bonusgeld wordt de oudste actieve bonus altijd als eerste ingezet voordat nieuwe bonussen worden gebruikt. Dit betekent dat, in alle gevallen, de oudste actieve bonus eerst gebruikt en ingezet zal worden voordat nieuwe bonussen ingezet kunnen worden. Het bedrijf behoudt zich het recht voor om deze aanpak aan te passen of te wijzigen indien nodig. In geval van strijdigheid tussen deze bepaling en de bonus-/promotie voorwaarden prevaleren de bonus-/promotievoorwaarden.

2.44 De maximale uitbetaling waarvoor een klant een opnameverzoek kan indienen na het winnen van enig bedrag dat betrekking heeft op een inzet vrije 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 opname verzoek verwijderd van uw spelersaccount.

2.45 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.

2.46 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.

2.47 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om een specifieke bonus aan te bieden aan een specifieke groep klanten.

2.48 Bonussen maken deel uit van vooraf bepaalde marketingcampagnes en worden niet op verzoek verstrekt.

2.49 De Vennootschap kent geen bonussen toe aan jongvolwassenen en kan verschillende beperkingen opleggen afhankelijk van een speler zijn specifieke omstandigheden.

2.50 Op bonussen is het Verslavingspreventie Beleid van de Vennootschap van toepassing.

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

2.52 Het maximale uitbetalingsbedrag voor elke enkele winst op elk slotspel op de websites is beperkt tot 400,000EUR. Het bedrijf zal het saldo aanpassen om eventuele winsten die het maximum zoals gespecificeerd in deze voorwaarden overschrijden, te plafonneren. In geval van enige tegenstrijdigheid met bepalingen die zijn opgenomen in de in-game informatie, prevaleren deze algemene voorwaarden.

2.53 Indien een bonus wordt geclaimd, dient de storting te worden ingezet voordat enige opnames kunnen worden gedaan. Inzetvereisten zijn van toepassing volgens de bonusvoorwaarden die dit voorschrijven.

3. KLANTENSERVICE EN KLACHTEN

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

3.2 Klachten worden door de Vennootschap afgehandeld via de contactgegevens die te vinden zijn op de Sites. De Volgende e-mailadressen kunnen worden gebruikt: klantenservice@comeon.nl en klantenservice@getlucky.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 spelserver 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 Het sluiten van een account is permanent. Als de sluiting geen verband houdt met verantwoord gokken, kan de klant, naar goeddunken van het Bedrijf, toestemming krijgen om een nieuw account te openen nadat hij contact heeft opgenomen met de klantenondersteuning.

5. PERSOONSGEGEVENS

5.1 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 Sites 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 Sites 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 Sites 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.

6.4 Online gokken is mogelijk niet toegestaan in het land waar jij je bevindt; Als dit het geval is, is het niet mogelijk om je betaalkaart te gebruiken om deze transactie te voltooien.

7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

7.1 Alle content op de Sites, 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 Sites, 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 Sites 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 Sites zijn opgenomen of waarnaar op de Sites 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. De Accounts van spelers die verdacht worden van die frauduleuze activiteiten wordt geblokkeerd tot nader onderzoek. Spelers die daar niet van verdacht worden krijgen hun inzet bedragen 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 spel manipulatie, chip dumping, 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 accountsaldo die u bij de Vennootschap of bij enige andere aan de Vennootschap verwante websites 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 spel logica om wat voor reden dan ook) die leidt tot een fout in een winstkans berekening, kosten, vergoedingen, bonussen of uitbetalingen, of een eventuele valuta omwisseling ("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 websites. 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. SPORT

11.1 Het product voor sportweddenschappen wordt geleverd door Metric Gaming Services Limited ("Sportsbook Provider").

11.2 De speler erkent dat als er, al dan niet ten onrechte, een weddenschap is geplaatst, de weddenschap niet kan worden geannuleerd, tenzij dit anders wordt gedaan door onze Sportsbook Provider of naar eigen goeddunken.

11.3 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om weddenschappen zonder enige rechtvaardiging te weigeren/annuleren voordat de wedstrijd begint.

11.4 De Vennootschap accepteert alleen weddenschappen die online worden geplaatst; weddenschappen die op een andere manier worden aangevraagd, worden niet geaccepteerd.

11.5 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om weddenschappen geplaatst door personen of groepen mensen met frauduleuze bedoelingen ongeldig te verklaren. Als er aanwijzingen zijn dat verschillende weddenschappen dezelfde selectie hebben en door dezelfde persoon of groep mensen zijn geplaatst, behoudt het bedrijf zich het recht voor om deze weddenschappen ongeldig te verklaren en/of verdachte accounts te verbieden. Deze regel is van toepassing op zowel afgehandelde als lopende weddenschappen.

11.6 Weddenschappen kunnen alleen worden geplaatst door een natuurlijk persoon. Bij het vermoeden dat dit niet het geval is, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om het account te beperken of te sluiten.

11.7 Winsten worden op het account van de speler bijgeschreven nadat het eindresultaat is bevestigd.

11.8 Als er niet voldoende saldo op de rekening staat, wordt de weddenschap niet geaccepteerd.

11.9 In geval van een vermoeden of informatie met betrekking tot matchfixing zal het Bedrijf een melding doen bij de relevante autoriteiten en/of verenigingen, inclusief maar niet beperkt tot IBIA, waarmee het verbonden is. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om weddenschappen onafgehandeld te houden of ongeldig te verklaren/annuleren in geval van een vermoeden of onderzoek totdat de uitkomst bekend is.

11.10 De regels met betrekking tot sportweddenschappen op verschillende sportcategorieën ("Wedregels") zijn te vinden onder de lijst met sportcategorieën op de pagina sportweddenschappen.

11.11 Als er iets onduidelijk is voor de speler met betrekking tot de soorten weddenschappen, is het de verantwoordelijkheid van de speler om contact op te nemen met de klantenservice.

11.12 Het bedrijf is niet aansprakelijk voor kosten, verliezen of schade die voortvloeien uit het gebruik van de websites of de inhoud ervan. Dit omvat, zonder beperking, elke vertraging of onderbreking in de verzending, verlies of vervalsing van gegevens, communicatie- of lijn storingen, misbruik van de sites of inhoud of fouten of missies in de inhoud.

11.13 Hoewel het bedrijf ernaar streeft ervoor te zorgen dat de informatie over een evenement op de websites accuraat is, is deze uitsluitend bedoeld als leidraad. De Vennootschap aanvaardt geen aansprakelijkheid in het geval van onjuiste informatie (eindscore, speeltijd, enz.). Raadpleeg de Wedregels voor meer informatie over hoe individuele markten worden afgehandeld.

11.14 Meerdere weddenschappen die verschillende selecties combineren binnen hetzelfde evenement worden niet geaccepteerd als de ene uitkomst de andere beïnvloedt. Als een dergelijke weddenschap ten onrechte wordt geaccepteerd, is de weddenschap ongeldig.

11.15 Als de gepresenteerde noteringen en/of enige informatie met betrekking tot de getoonde noteringen ernstig onjuist zijn, en deze onjuistheid duidelijk een fout is, behoudt het Bedrijf zich het recht voor om weddenschappen ongeldig te verklaren en/of af te handelen in overeenstemming met de juiste informatie/noteringen.

11.16 Als een evenement wordt geannuleerd voordat het is begonnen, worden alle weddenschappen die daarop betrekking hebben automatisch geannuleerd/ongeldig verklaard en worden de inzetten teruggestort op de betreffende accounts. Als een evenement wordt geannuleerd nadat het al is begonnen, zullen de bekende resultaten in het uitgevoerde deel van het evenement de gerelateerde weddenschappen afhandelen, maar de weddenschappen die alleen kunnen worden afgehandeld door voortzetting van het evenement worden terugbetaald. In geval van een evenement Bij annulering of stopzetting kan er een vertraging van meer dan 24 uur optreden voordat de uitkomst en de impact ervan op geplaatste weddenschappen worden vastgesteld.

11.17 Sporters, scheidsrechters, coaches, aandeelhouders van een club of personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de organisatie van een evenement/competitie, mogen geen weddenschappen plaatsen op de evenementen/competities waarbij zij betrokken zijn. Mocht het ter kennis van het Bedrijf komen dat dergelijke er is ingezet, de weddenschap(en) wordt(en) geannuleerd en/of de winsten worden in beslag genomen en/of de gok rekening wordt gesloten en indien nodig wordt er aangifte gedaan bij de relevante autoriteiten en integriteit organisaties.

11.18 Het minimale inzetbedrag is € 0,10.

11.19 De maximale winst voor een enkele weddenschap (1 selectie) is €40.000, het maximale winstbedrag voor een combinatie (meerdere selecties) is €100.000

11.20 Het maximale bedrag dat een speler kan winnen (dagelijkse uitbetalingslimiet) is €100.000 in een periode van 24 uur.

11.21 In geval van een verkeerde afhandeling van een weddenschap behoudt het bedrijf zich het recht voor om het geld terug te nemen en het saldo aan te passen.

11.22 Als ten onrechte geld op een Klant account wordt bijgeschreven, is het de verantwoordelijkheid van de Speler om de Vennootschap onmiddellijk op de hoogte te stellen van de fout. Alle daaropvolgende winsten zijn ongeldig en moeten worden teruggegeven aan de Vennootschap.

11.23 Het bedrijf streeft ernaar een zo breed mogelijk aanbod aan sporten en markten aan te bieden, maar kan de beschikbaarheid niet altijd garanderen. Als deze niet beschikbaar zijn, kunnen op onze websites geen weddenschappen op dergelijke markten/sporten worden geplaatst. Vanwege de regelgeving worden er geen jeugdwedstrijden aangeboden.

11.24 Voor elke promotie/campagne is slechts 1 (één) gratis weddenschap beschikbaar voor elke klant, tenzij anders vermeld.

11.25 De gratis weddenschap of oddsboost moet worden geclaimd en de algemene voorwaarden moeten worden gelezen en geaccepteerd voordat deze aan de kassiersectie wordt toegevoegd.

11.26 Tenzij anders vermeld moeten gratis weddenschappen of oddsboosts worden gebruikt bij weddenschappen met een odds van 1,50 of hoger. Indien de minimale eisen voor een gratis weddenschap onduidelijk zijn, zijn de voorwaarden zoals vermeld in deze voorwaarden van toepassing.

11.27 Gratis weddenschappen of oddsboosts kunnen niet worden ingewisseld voor echt geld of voor andere bonussen.

11.28 Tenzij anders vermeld, vervallen gratis weddenschappen of oddsboosts binnen zeven (7) dagen nadat ze zijn bijgeschreven. Als de gratis weddenschap vóór de vervaldatum niet is gebruikt, behoudt het bedrijf zich het recht voor om de gratis weddenschap te annuleren.

11.29 De gratis weddenschap waarde die bij uw inzet is inbegrepen, wordt afgetrokken van de behaalde winst.

11.30 Gratis weddenschappen of odds boosts zijn beperkt tot één gratis weddenschap per persoon, familie, adres, e-mailadres en gedeeld apparaat. Als wordt vastgesteld dat vergelijkbare accounts misbruik maken van gratis weddenschappen, behoudt het Bedrijf zich het recht voor om te stoppen met het aanbieden van gratis weddenschappen op die accounts. Bovendien kunnen deze gok accounts naar eigen goeddunken door het Bedrijf worden gesloten.

11.31 Gratis weddenschappen of oddsboosts kunnen niet worden gesplitst. Het volledige bedrag of de waarde van de gratis weddenschap moet worden gebruikt bij een enkele weddenschap of bij een cumulatieve weddenschap.

11.32 Als het volledige bedrag of de waarde van een gratis weddenschap niet voor een weddenschap wordt gebruikt, vervalt het resterende saldo.

11.33 Als er sprake is van een schending van onze Voorwaarden, vermoedelijke fraude of een technisch probleem, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om elke gratis weddenschap, oddsboost of elke weddenschap geplaatst met behulp van de gratis weddenschap of oddsboost te annuleren.

12. VERANTWOORD SPELEN

12.1 De Vennootschap wil ervoor zorgen dat spelers hun bezoek aan de Sites 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 kansspel site.

12.2 Financiële limieten

12.2.1 Stortingslimieten: Bij registratie moet u uw stortingslimieten kiezen. Als u jonger bent dan 24 jaar en uw meest restrictieve stortingslimiet gelijk is aan of hoger is dan €150 per maand, €37,50 per week of €5,35 per dag, dan wordt die limiet niet meteen toegepast op uw

account. Hetzelfde geldt als u 24 jaar of ouder bent en uw meest restrictieve stortingslimiet gelijk is aan of hoger is dan €350 per maand, €87,50 per week of €12,50 per dag. Een standaard limiet, die wettelijk niet als een hoge stortingslimiet wordt beschouwd, zal op uw account worden ingesteld totdat u het proces doorloopt dat nodig is om de door u gekozen hoge stortingslimieten in te stellen. Stortingslimieten van je account kunnen worden aangepast. Voor minder restrictieve stortingslimieten geldt een afkoelingsperiode van zeven dagen. Stortingslimieten die strenger worden gemaakt, worden onmiddellijk geïmplementeerd.

12.2.2 Het is uw verantwoordelijkheid om redelijke stortingslimieten in te stellen die binnen uw financiële profiel vallen. Verzoeken om een hoge stortingslimiet in te stellen zullen worden ingewilligd nadat het proces om een dergelijke hoge stortingslimiet is voltooid. Om twijfel te voorkomen, bij het instellen van dergelijke hoge stortingslimieten, is het bedrijf niet verplicht om te controleren of u zich een dergelijke hoge stortingslimiet kunt veroorloven, voordat het de hoge stortingslimieten op uw gok account implementeert en daarom kan het bedrijf niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele verliezen als gevolg van dergelijke hoge stortingslimieten op de gok account.

12.2.3 Netto stortingslimieten: Vanaf 1 oktober 2024 zijn netto stortingslimieten verplicht op je account, afhankelijk van je leeftijd. De netto stortingslimiet wordt berekend op basis van stortingen minus opnames. Klanten die hun netto stortingslimiet willen aanpassen, moeten bewijzen dat ze de financiële gevolgen van een hogere netto stortingslimiet op hun gok rekening kunnen dragen door documentatie te verstrekken of door de Kreditz-flow te doorlopen. Een percentage van je netto-inkomen wordt toegepast als je netto stortingslimiet op je gok rekening. Het is jouw verantwoordelijkheid om authentieke documenten te overleggen die je kredietwaardigheid bewijzen. Bij ontvangst van vervalste of onvolledige documentatie behoudt het bedrijf zich het recht voor om nieuwe documenten te vragen en/of de rekening op te schorten en/of de rekening te sluiten. Het bedrijf streeft ernaar een waarheidsgetrouwe weergave van je inkomen vast te stellen; desondanks kan het in het kader van onze verplichting tot spelersbescherming het geval zijn dat het bedrijf de netto stortingslimiet moet herzien. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor enige tussentijdse verliezen die ontstaan voordat de netto stortingslimiet is aangepast.

12.2.4 Informatie over uw netto stortingslimieten vindt u op uw account en worden u verstrekt in verschillende stadia van uw activiteiten op uw account. Als je de netto stortingslimiet op je account wilt wijzigen, neem dan contact op met de klantenservice. Het kan tot 24 uur duren voordat een verzoek tot wijziging van je netto stortingslimiet is geïmplementeerd.

12.2.5 Maximum saldo limiet is ingesteld op je gok account bij registratie en kan daarna gewijzigd worden vanaf je gok account. Het maximale saldo limiet initieert een opname naar uw tegenrekening voor het overschot op uw rekening plus 10%.

12.3 Tijdslimieten worden ingesteld in de vorm van sessie limieten op je account. Sessie Limieten zijn gebaseerd op je ingelogde tijd.

12.4 Zelfuitsluiting: Als u een speelpauze wilt nemen, kunt u gebruikmaken van het recht om uzelf uit te sluiten van spelen op de Sites 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 kansspel producten.

12.5 Als een klant die zichzelf heeft uitgesloten gebruikmaakt van andere inloggegevens om onze spelers beschermings- en fraudebestrijding mechanismen 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 zelfuitsluiting maatregelen. 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 verslavingspreventie beleid en informatie over verslavingszorginstellingen in Nederland.

12.6 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.

12.7 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om limieten op te leggen aan de account ter bescherming van de klant.

13. AFWIJZING VAN GARANTIES

13.1 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.

14. BEPERKINGEN VAN AANSPRAKELIJKHEID

14.1 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 gedeelde 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 aansprakelijkheid theorie dan ook (daaronder begrepen nalatigheid) als gevolg van of in verband met:

uw gebruik of verhindering tot gebruik van deze diensten;

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 €50,- (vijftig euro) te boven zal gaan.

14.2 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.

14.3 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").

14.4 De Vennootschap behoudt zich te allen tijde het recht voor zonder voorafgaande kennisgeving de content van de Sites 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.

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

15. OVERMACHT

15.1 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.

16. TOEPASSING VAN DE VOORWAARDEN

16.1 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 Sites 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.

17. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

17.1 Voor zover dat wettelijk is toegestaan verklaart u, door zich toegang te verschaffen tot de Sites 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 Sites 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 in het land waar u woonachtig bent.

18. RECENTE UPDATES VAN DE VOORWAARDEN: Sectie 2