
	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 1 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>5. DEFINICIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. PRINCIPIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE .....</b>	<b>8</b>
<b>8. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE .....</b>	<b>8</b>
<b>9. ACCIONES: .....</b>	<b>9</b>
<b>10. ESTAPA DE IMPLEMENTACION: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S ..</b>	<b>9</b>
<b>1. SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR .....</b>	<b>10</b>
<b>12: HABEAS DATA Y LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>2) ANEXOS .....</b>	<b>16</b>
<b>PIEZAS GRÁFICAS QUE COMPLEMENTEN LA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y POLITICA DE USO DE MEDIOS TECNOLIGICOS .....</b>	<b>19</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>21</b>

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 2 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## 1. INTRODUCCIÓN

En virtud y generando una cultura de Juego Responsable de acuerdo con la Resolución de 17 de octubre de 2024 expedida por **COLJUEGOS** mediante la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable, con el objeto de incorporar actuaciones enfocadas a lograr la promoción del juego como una alternativa de entretenimiento y sano esparcimiento.

**ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR, COLJUEGOS**  
Por medio de la cual se deroga la Resolución número 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021,  
y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de juego responsable.

**EL PRESIDENTE DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR (COLJUEGOS),**  
en uso de las facultades legales y en especial de las contempladas en artículo 1o de la Ley 643 de 2001, el artículo 2o del Decreto número 4142 de 2011 y los numerales 1 y 8 del artículo 5o del Decreto número 1451 de 2015 y,


### **CONSIDERANDO:**

Que la Ley 643 de 2001, fija el régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar y define como facultad exclusiva del Estado la de explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar.

Que el artículo 4o de la Ley 643 de 2001, define los juegos prohibidos y las prácticas no autorizadas, y de manera especial, relaciona entre otras, “La circulación o venta de juegos de suerte y azar que afecten la salud de los jugadores”; “El ofrecimiento o venta de juegos de suerte y azar a menores de edad y a personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas interdictos judicialmente” y “La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar que no cuenten con la autorización de la entidad o autoridad competente, desconozcan las reglas del respectivo juego o los límites autorizados”.

Que la Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la “Ley de Salud Mental”, tiene por objeto garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes y personas mayores, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

Que el juego patológico o ludopatía está considerado por la Organización Mundial de la Salud como una adicción dentro de las enfermedades mentales, y ocupa un lugar en la clasificación del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (DSM IV) y la Clasificación Internacional de Enfermedades 10ª edición de la OMS (CIE 10).

	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 3 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

Que existe la necesidad de concientizar a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, lo cual implica brindar información, educación y conocimiento respecto a las consecuencias del uso inadecuado de este, con el fin de que sea asumido por el jugador de forma segura y controlada, cumpliendo con su naturaleza recreativa, siendo la decisión de jugar, la expresión de la voluntad libre y responsable de las personas legalmente aptas.

Que mediante el Acuerdo número 08 número de 2020 expedido por la Junta Directiva de Coljuegos se compilaron los acuerdos por medio de los cuales se aprobaron los reglamentos de los juegos de suerte y azar del orden nacional de competencia de Coljuegos. Dicho acuerdo en el Capítulo 7 hace referencia a las condiciones mínimas que en materia de publicidad y Juego Responsable debe acoger los operadores.

Que el artículo 1.7.1 del Acuerdo en cita, dispone que el operador puede realizar publicidad de los juegos operados por internet cumpliendo los criterios mínimos allí señalados, dentro de estos, que la publicidad advierta los riesgos de adicción al juego e incluir un mensaje de Juego Responsable y mencionar que la actividad está limitada a personas mayores de edad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.7.2 del mismo acuerdo, los operadores deben presentar a Coljuegos, previo al inicio de la operación, un programa de Juego Responsable donde describa las medidas que implementará con el fin de evitar conductas problemáticas asociadas al juego, que además incluya las medidas que establezca Coljuegos.


Que en el artículo 1.7.5 del Acuerdo en mención, define la autoexclusión como alternativa disponible para los jugadores, por medio de la cual se autoexcluyen de la posibilidad de realizar apuestas o adquirir créditos para la participación en el juego, además, determina que los operadores deben poner a disposición de estos el proceso de autoexclusión y llevar un registro del mismo.

Que Coljuegos expidió Resolución número 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, “Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable”, con el objeto de incorporar acciones enfocadas a mitigar el impacto y efectos negativos generados por el uso inadecuado del juego, mediante la implementación de acciones de promoción y prevención en el juego como alternativa de entretenimiento.

Que, en atención a lo dispuesto en la anterior resolución, Coljuegos diseño herramientas necesarias para la implementación de los lineamientos de Juego Responsable, tales como el “Test autodiagnóstico”, que en adelante se denominará “test de identificación de factores de riesgo”, con la correspondiente batería de preguntas y la adaptación de la página web de la entidad. El test fue creado con fundamento en el South Oaks Gambling Screen (SOGS) y el Cuestionario Breve de Juego Problemático (BPGS), ambos reconocidos por la Organización Mundial de la Salud, como referentes en temas de adicción al juego a nivel mundial, la herramienta tiene carácter informativo y personal, identifica los factores de riesgo que le permitirán al jugador definir su comportamiento frente al juego sin control y optar voluntariamente por la autoexclusión.

Que con el objetivo específico de informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable, en el último trimestre del año 2023, Coljuegos creó y divulgó la campaña denominada “Póngale mente a una apuesta inteligente” y esta fue socializada a todos los operadores en las modalidades de juegos de suerte y azar localizados, novedosos y novedosos de tipo operados por internet.

Que, en mesas de trabajo realizadas en la vigencia 2024 con los operadores de juegos de suerte y azar y gremios del sector, fueron recibidas sugerencias y observaciones respecto a la etapa de

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 4 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

implementación de la Resolución número 20214000036784 de 2021, y se evidenciaron oportunidades de mejora a implementar en la reglamentación en los siguientes aspectos: (i) Acciones de promoción y prevención; (ii) Acciones de autocuidado; (iii) Acciones de apoyo y una adecuada medición del cumplimiento de las mismas.

Que, en la misma vigencia, Coljuegos trabajó en la consolidación de una nueva campaña de promoción y prevención de Juego Responsable que permitiera fortalecer el propósito de proteger, prevenir y orientar a la población sobre el juego sin control y maximizar la protección de los grupos de riesgo, lo cual hizo necesario reestructurar y actualizar el Micrositio web de Juego Responsable disponible en la página web oficial de Coljuegos, para informar, educar a la ciudadanía y brindar herramientas de orientación, en el marco de la etapa de implementación de la Resolución de Juego Responsable.


Que, Coljuegos realizó acercamiento con organizaciones que brindan servicios de orientación, e instituciones prestadoras de servicios de atención en salud mental, para poner a disposición de los operadores y ciudadanía en general, un directorio único con información pública de contacto que permita acceder a los servicios de atención, apoyo o atención profesional.

Que Coljuegos, además de las sugerencias recibidas en las mesas de trabajo realizadas, identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección al consumidor asegurando prácticas responsables en el juego. Así mismo, Coljuegos identificó la necesidad de establecer el alcance de la implementación del registro de autoexcluidos y proceso de autoexclusión, teniendo en cuenta las características técnicas y operativas en las modalidades de juegos de suerte y azar de tipo localizados, novedosos y novedosos de tipo operados por internet.

Que, respecto a la operación de los juegos, en las plataformas en línea en la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, así como en los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), se realiza un registro previo del jugador, permitiendo su identificación y control efectivo, es decir que las apuestas están vinculadas directamente a la identidad del jugador registrado, facilitando la aplicación de medidas de autoexclusión, mientras que en la modalidad de juegos localizados no se realiza la identificación del jugador, lo cual impide la implementación efectiva del proceso de autoexclusión, debido a la naturaleza anónima de estas apuestas. Los operadores de Rifas de carácter nacional, por la naturaleza y mecánica del juego no estarán obligados a implementar el proceso de autoexclusión.

Que, en aras de dar a conocer, al público en general, la estrategia de Juego Responsable impulsada por Coljuegos, la entidad se encuentra en proceso de actualización del manual de marca, el cual incorporará disposiciones para la aplicación y uso de mensajes de Juego Responsable por parte de los distintos operadores de Juegos de Suerte y Azar de carácter Nacional

Que, considerando las diferencias técnicas y operativas entre la modalidad de juegos novedosos que tienen plataformas de juego en línea y la modalidad de juegos localizados, y de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, el proceso de autoexclusión únicamente es viable técnica y operativamente para la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, así como para los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), donde se puede realizar una identificación previa del apostador.

	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 5 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

Coljuegos en ejercicio de su competencia reglamentaria a través de Resolución número 20231000019054 de 2023, reguló las actividades de publicidad, patrocinio, promoción o cualquier otra forma de comunicación comercial en la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, incluyendo disposiciones a los operadores para la difusión de mensajes sobre Juego Responsable en sus cuentas o canales.

De conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas, Coljuegos procede a derogar la Resolución número 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, con el fin de ajustar el alcance de los lineamientos mínimos en materia de Juego Responsable, según las características técnicas y operativas de cada modalidad de juego de suerte y azar de competencia de esta entidad.

Que en cumplimiento del numeral 8 del artículo 8o de la Ley 1437 de 2011 Coljuegos publicó en su página web entre los días 23 de septiembre de 2024 hasta el 27 de septiembre de 2024, el proyecto de la presente Resolución recibiendo observaciones provenientes de los gremios, concesionarios de juegos de suerte y azar, y terceros interesados.

Que Coljuegos se pronunció sobre los comentarios y observaciones presentadas por los interesados, publicando en la página web las respuestas correspondientes.


**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** tiene la responsabilidad de tomar las medidas para prevenir y minimizar el riesgo de juego compulsivo en los juegos que se ofrecen dentro de sus salas de juego, mediante el monitoreo del bienestar de los jugadores en sala, desalentando el juego intensivo e interviniendo cuando una persona manifiesta un comportamiento fuera de lo habitual, proporcionando la información para que los usuarios puedan tomar decisiones voluntarias de jugar.

Para ello, desde **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** se busca fomentar una política de acompañamiento a los jugadores, aplicando los parámetros especificados en el presente documento, los cuales fomentan y contribuyen a la cultura del Juego Responsable y así, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso.

2. **ARTÍCULO 4o. OBJETIVO GENERAL DEL JUEGO RESPONSABLE.** Fomentar la cultura del Juego Responsable en Colombia, impulsada por Coljuegos y ejecutada por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**, la cual busca informar y educar a la ciudadanía sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso y promover su práctica como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención, el autocuidado y el apoyo a los jugadores se constituyan en los pilares fundamentales de esta regulación.

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

Fomentar acciones preventivas en los cuales se definan los principios, políticas y actividades de apoyo para orientar y acompañar a los clientes de las salas de juegos **AUTORIZADAS** por COLJUEGOS a **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** bajo el contrato de concesión **N.º C2120** de 2024 para la **OPERACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DE LA MODALIDAD DE LOCALIZADOS Y**

	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 6 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

NOVEDOSOS en los que se detecten conductas inusuales en materia de juego sin control, generando una actitud moderada de **JUEGO RESPONSABLE**.

3. **ARTÍCULO 5o. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL JUEGO RESPONSABLE.** Los objetivos específicos del Juego Responsable en Colombia son: (i) Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable; (ii) Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control; (iii) Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego, y (iv) Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los jugadores.

#### 4. ALCANCE

Este manual se estructura para definir políticas, lineamientos, procedimientos y herramientas sobre los riesgos y consecuencias en la salud el exceso de juego, dentro del marco de una política de juego responsable emitida por Coljuegos. Las actividades involucran los procesos de áreas operativas, marketing, Talento humano y de auditoría interna; por lo tanto, debe ser conocido y aplicado por todas las áreas de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** a nivel nacional.

#### 5. DEFINICIONES


**Autocuidado:** Conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su salud y su desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

**Autoexclusión:** Proceso voluntario en el que la persona decide por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.

**Créditos para la participación:** Son el instrumento a disposición del jugado depositados en su cuenta de juego constituidos oír los adquiridos por el jugador y los premios obtenidos en la actividad de juego.

**Juego Responsable:** Concepto que comprende una serie de prácticas y recomendaciones que se aplican a las partes interesadas, cuyo objetivo es entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, e incentivar la práctica del juego de forma racional y consciente. El juego responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.

**Jugador:** Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 7 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

resultados de este, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

**Local Comercial:** lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

**Formato de Autoexclusión:** es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o de varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para evaluar posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Al diligenciar el formato de autoexclusión a través de la plataforma Web, el jugador informa al operador sobre su decisión personal y voluntaria de autoexcluirse y hacer parte del registro autoexcluidos.

**Juego patológico:** La Asociación americana de psiquiatría (APA), la organización Mundial de la Salud (OMS CIE – 10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir a los impulsos de un conducto de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnósticos de juego y patológico previamente definidos.

**Ludopatía:** El juego patológico o ludopatía esta está considerada por la Asociación Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la clasificación Internacional y en el Manual Diagnostico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de psiquiatría.


**Gestor y/u operador de Juego Autorizado:** Persona Jurídica o natural que cuenta con autorización y/o contrato de concesión suscrito con Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y azar en Colombia.

**Programa de Juego Responsable:** Es un documento que establece las iniciativas de estrategias adoptadas por el operador para promover el Juego Responsable. Este Programa incluye medidas para prevenir la adicción al juego, proteger a los jugadores y fomentar un entorno de Juego Responsable.

**Registro de Autoexcluidos:** Es la base de Datos a cargo del operador que consigna la información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar un herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedosos de tipo operado por internet, durante el periodo definido por el jugador.

**Test Autoexcluidos:** es una herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgos o comportamientos que requieren la adopción de medida reventicas o mitigación de riesgo frente al juego sin control. Este test orienta al jugador en sus decisiones personales frente al juego, a ayudándole de reconocer y gestionar comportamiento de riesgo.



	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 8 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## 6. PRINCIPIOS

El juego Responsable se rige por los siguientes principios:

**COMPROMISO: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** promueve el juego legal y responsable en todas las actividades desarrolladas de juegos de suerte y azar en torno al desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.

**PARTICIPACIÓN:** El programa de Juego Responsable adoptado por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** invita a la participación de los grupos de interés relevantes en el diseño de la estrategia de Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de esta.

**INTEGRIDAD: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** promueve una buena reputación del sector que refleje con exactitud la implementación de los programas de Juego Responsable.

## 7. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

El diseño de las políticas, actividades que se deben adelantar estarán lideradas por el Representante Legal, la Asamblea de accionistas, los líderes de cada área y el director de Marketing.

La implementación, seguimiento, ejecución y control de las acciones del programa de Juego Responsable estarán a cargo del **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO** el señor **CRISTIAN DAVID PEREZ ARIZA** identificado con cedula de ciudadanía 80.794.095, quien tendrá las siguientes funciones:


- Capacitar a todas las contrapartes internas de la empresa, garantizando que los trabajadores tengan claridad de la información y tengan el compromiso de implementar las acciones.
- Presentar a Coljuegos el informe semestral de la aplicación e implementación de Juego Responsable.
- Realizar informe semestral del impacto de las medidas adoptadas de Juego Responsable.
- Presentar el Manual de Juego Responsable a la entidad Reguladora en este Caso Coljuegos, todas las modificaciones de este y los informes que sean necesarios a la misma entidad.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento del plan, coordinando con el equipo de trabajo la revisión de los indicadores de desempeño semestral. Asimismo, redactar un informe detallado con los resultados de la gestión.

## 8. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE

EL Programa de Juego Responsable que compone de dos Etapas:

1. **ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** Implementara las acciones definidas por Coljuegos encaminado a la promoción del Juego Responsable como la forma de entretenimiento y esparcimiento, a proveer mecanismos de autocontrol al jugador, orientados a la prevención de problemas asociados al juego sin control.



	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 9 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

2. **ETAPA DE SEGUIMIENTO:** RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S evaluará el cumplimiento de las acciones adoptadas y adelantará procesos de mejoramiento continuo en esta materia, así como enviar los reportes que requiera Coljuegos.

#### 9. ACCIONES:

RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S Implementará las siguientes acciones para el cumplimiento de la estrategia del Juego Responsable y que harán parte de los lineamientos fijados por Coljuegos, así:

1. **ACCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN:** son iniciativas y estrategias para fomentar prácticas de juego seguro y consciente entre los jugadores. Estas acciones buscan minimizar los riesgos asociados al juego, prevenir la adicción y proteger los grupos vulnerables mediante la educación, la sensibilización, y la provisión de herramientas, y recursos que promueva el autocontrol y la toma de decisiones informadas, este sentido, los operadores deberán crear e implementar el programa de juego responsable.

Campañas promoción y prevención creadas y desarrolladas por Coljuegos sobre el juego responsable, las cuáles son implementadas por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S.**

2. **ACCIONES DE AUTOCUIDADO:** están dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y zar, que les permite tomar decisiones informadas y gestionar su comportamiento de juego de manera consciente y controlada, estas acciones serán la siguiente:


- Adoptar el Test de identificación de factores de riesgo.
- Aplicar el proceso de autoexclusión según la modalidad de juego.

3. **ACCIONES DE APOYO:** RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S proporcionará a los jugadores como mínimo en el directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones prestadoras de salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de Identidades Promotoras de Salud (EPS). Este directorio facilita información pública de contacto a la que los jugadores pueden acudir de forma voluntaria. Coljuegos y **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** no asumen responsabilidad por la atención de tratamiento requerido, y el jugador deberá asumir el costo de este en caso de que se genere.

10. **ETAPA DE IMPLEMENTACION:** RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S adoptará e implementará como mínimo las siguientes acciones en el desarrollo del programa de Juego Responsable, según corresponda a su modalidad de juego.

#### 1.ACCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN

- a) Se designará un empleado de la compañía idóneo que se encargará de liderar el programa de Juego Responsable.

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 10 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

b) Se Implementará el programa Juego Responsable el cual estará enfocado en las siguientes poblaciones:

- Población Jugadore sin factores riesgo de Juego sin Control.
- Población Jugadora con registro de factores de Juego sin Control. (Autoexcluidos).
- Población NO Jugadora.

Adicionalmente el programa del juego responsable deberá contener las iniciativas y las estrategias adoptadas por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**, se incluirá como mínimo lo siguiente:

- Información general del Juego Responsable.
- Objetivos generales y específicos del programa de Juego Responsable implementado por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**
- Cronograma del plan de acción con actividades específicas ejecutar por parte **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** del contrato vigente (C2120).
- Plan anual de Juego Responsable dirigido a los trabajadores de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**, el cual será incluido dentro del cronograma de actividades.
- Estrategias de Autocontrol por parte de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**
- Señales de advertencia identificadas por **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** asociados al Juego sin Control tales como:

#### 1. SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR


- Golpear los elementos de juego y sus partes de manera indebida
- Utilizar vocabulario inadecuado al interior del establecimiento
- Mal trato al personal de la sala de juego y/o a los otros jugadores
- Alterarse con otros ganadores de juego
- Tener emociones que determinen comportamientos de tristeza o irritabilidad
- Pedir Dinero prestado al personal de sala o a los mismos jugadores
- Intentar tener disponibilidad permanente de una máquina en una sala de juego
- Se observa deterioro físico y mental al jugador producto del juego

- Diagrama del proceso del Programa, donde **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** se describirá gráficamente como los jugadores puede acceder a la información y las herramientas contenidas en dicho programa:

**1:** Test de identificación de factores de riesgo.

**2:** Proceso de autoexclusiones los juegos novedosos de tipo operados por internet y juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet).

**3:** Acceso al directorio de fundaciones e instrucciones prestadoras de servicios salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).


	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 11 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

La publicidad, deberá seguir los lineamientos de Juego Responsable, la cual deberá contar con información suficiente, clara, veraz y no engañosa. Piezas gráficas donde **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** comunica de manera clara las restricciones para jugar.

Cumplir las disposiciones previstas en materia de publicidad por las autoridades competentes, en particular, las siguientes:

- a) El programa será publicado en la página web [www.realgameesas.com](http://www.realgameesas.com) y estará disponible en todas las salas de juego.
- b) Se implementará las restricciones Previstas en la Ley 643 de 2001 y las de más disposiciones reglamentarias expedidas por Coljuegos para proteger a pormenores de edad.
- c) Adoptará en todas las piezas publicitarias una restricción clara para el juego de niños, niñas y adolescentes. Y en las comunicaciones comerciales no se podrán dirigir directa o indirectamente a niños, niñas o adolescentes para persuadirlos o incitarlos al juego. Por lo tanto, las comunicaciones comerciales deben evitar presentar escenarios, música, juegos, lenguaje o personajes de caricatura o celebridades directamente dirigidos al público infantil y/o menores de edad. Esto no impide que las comunicaciones dirigidas a un público adulto más amplio puedan tener un atractivo incidental o involuntario para los menores de edad.
- d) Los mensajes de Juego Responsable que adoptara **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** de las modalidades de los siguientes:
  - Juego Localizados
  - Juegos Novedosos
  - Juegos novedosos de tipo operados por internet
  - Rifas de carácter nacional, serán utilizados y aplicados de conformidad con el Manual de Marca de la entidad.
- e) En la página web del operador se debe crear un acceso directo al micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web.
- f) Adoptar en todas las piezas publicitarias de los locales comerciales, puntos de venta, canal interactivo, el logo de juego responsable diseñado por Coljuegos: “Juega bien. Ser responsable es parte del juego”, y el mensaje en el que se advierta que el juego es una actividad que puede generar adicción a través del siguiente texto: “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”. En el caso de los servicios de comunicación audiovisual y radiofónica, el mensaje será: “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”.

Remitir a través de los canales oficiales de recepción de información de Coljuegos, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes de enero de 2025, el Programa de Juego Responsable en versión digital (PDF), aprobado por el representante legal de la compañía, que implementarán durante la vigencia del contrato de concesión, conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución.


	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 12 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

- g) **Modalidad Juegos Novedosos de tipo operados por internet: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** tendrá, desde la entrada en vigor de la presente resolución hasta el 31 de diciembre de 2024, para implementar los ajustes al programa de Juego Responsable presentado, conforme a las disposiciones establecidas en la misma. Cuando se trate de un nuevo contrato o la renovación de un contrato de concesión, el operador deberá remitir a Coljuegos, previo al inicio de la operación, un nuevo Programa de Juego Responsable que cumpla con los lineamientos y disposiciones establecidos en esta resolución, para su implementación durante la vigencia del contrato correspondiente.
- h) - **Modalidad de Juegos Novedosos y Juegos Localizados: RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** con contrato de concesión en ejecución tendrá, desde la entrada en vigor de la presente resolución hasta el 31 de diciembre de 2024, para crear el programa de juego responsable conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución. Cuando se trate de un nuevo contrato o de la renovación de un contrato de concesión, el operador dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al día de inicio de la operación, deberá remitir a Coljuegos un nuevo Programa de Juego Responsable, siguiendo las disposiciones y lineamientos establecidos en la presente resolución, para su implementación durante la vigencia del contrato correspondiente.
- i) El programa se integrará al expediente contractual de cada operador según sea modalidad, facilitando a la entidad su uso como recurso probatorio del cumplimiento de los compromisos contractuales dentro de su función de supervisión.
- j) El programa debe ser publicado en la página web de cada operador autorizado para el caso de los operadores de juegos novedosos y de tipo operados por internet; y estar disponible para el público en formato físico o digital en los locales comerciales donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados.
- **PARÁGRAFO 1o.** Para la modalidad de juegos localizados, el Programa de Juego Responsable será único para **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**, independientemente del número de locales comerciales de juegos de suerte y azar adscritos al contrato de concesión.
  - **PARÁGRAFO 2o.** **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** deberá remitir a Coljuegos el programa de Juego Responsable actualizado en caso de realizar cualquier modificación, previo a la ejecución de este.

## 11: REPORTES COLJUEGOS

**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** reportará mensualmente a Coljuegos a través del canal que la entidad disponga para el efecto.

El encargado del programa de Juego Responsable implementará los indicadores de gestión necesarios para medir el grado de cumplimiento y presentará ante Coljuegos el informe de gestión con el resultado de las acciones implementadas

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 13 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## 12: HABEAS DATA Y LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos en desarrollo de la política de Juego Responsable, serán tratados conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** y todo aquel que realice tratamiento de los datos personales en desarrollo de la política de Juego Responsable, deberá garantizar el debido tratamiento de los datos que se recolecten para garantizar la confidencialidad y la circulación restringida de esta información, guardando absoluta reserva de los procesos y temas relacionados en el Programa de Juego Responsable:


### k) 10.2. Acciones de Autocuidado

#### l) 10.2.1. Test de Identificación de Factores de Riesgo:

- m) Los operadores de las modalidades de juegos localizados, juegos novedosos y de tipo operados por internet deberán utilizar el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos como la única herramienta oficial para este propósito.
- n) **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** está obligado a garantizar que los jugadores tengan acceso a este test a través de sus plataformas de juego o por medio de material informativo (Digital o impreso) disponible en los locales comerciales.
- o) Este test está disponible en el Micrositio de Juego Responsable en el sitio web oficial de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**.


#### 10.2.2. Proceso de Autoexclusión Aplicable a la Modalidad de Juegos Novedosos con Canal de Comercialización por Internet y de Tipo Operados por Internet:

- p) a) Los operadores de juegos de tipo operados por internet deberán dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1.7.5 del Acuerdo número 08 de 2020, en lo que se refiere a la implementación por parte de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** del proceso de autoexclusión en las plataformas de juego.
- q) b) Los operadores de juegos novedosos de tipo operados por internet deberán garantizar un proceso que permita a los jugadores autoexcluirse de la plataforma o de uno o varios tipos de juegos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.6 del documento de Requerimientos Técnicos del Acuerdo número 08 de 2020. El acceso al formato de autoexclusión esta fijo en el parte principal visible y de fácil acceso en la plataforma de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**.
- r) c) Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), deberán crear un formato de autoexclusión e implementar y garantizar un proceso que permita a estos jugadores autoexcluirse del juego o de una de sus modalidades o mecánicas,

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 14 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

según corresponda. El acceso al formato de autoexclusión esta fijo en el parte principal visible y de fácil acceso en la plataforma de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S.**

- s) d) El jugador podrá escoger el periodo durante el cual decide autoexcluirse, que esta fijo y predeterminado en la plataforma **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** en días, semanas y meses. La autoexclusión podrá revocarse por el jugador en cualquier momento mientras esté vigente; sin embargo, la revocatoria de la autoexclusión tendrá efecto 72 horas después de haberse realizado la solicitud.
- t) e) Si el jugador no accede voluntariamente al proceso de revocatoria del periodo de autoexclusión, el vencimiento del término implica la terminación del periodo de autoexclusión elegido por el jugador, quedando el jugador automáticamente habilitado en la plataforma o en el juego, según corresponda.
- u) f) **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** deberá asegurar que, durante el período de autoexclusión seleccionado por el jugador, este no pueda acceder a la plataforma de juego o juegos en particular.
- v) g) Los operadores de la modalidad de juegos novedosos deberán garantizar el cumplimiento de la autoexclusión únicamente a través del canal de comercialización por internet. Estos operadores quedan exonerados de cualquier responsabilidad en caso de que el jugador acceda a los juegos a través de canales de comercialización físicos.
- w) h) Coljuegos podrá solicitar a **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** reportes periódicos sobre la base del registro de autoexcluidos en las plataformas de juego. En ningún caso, Coljuegos solicitará datos personales de los jugadores autoexcluidos.
- x) i) Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), y de tipo operados por internet, deberán dar estricto cumplimiento con lo previsto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto Reglamentario 1377 de 2013** y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, como responsables de la información, bases de datos de los jugadores autoexcluidos y su tratamiento.
- y) j) **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** creará y mantendrá actualizado el registro de autoexcluidos.
- z) k) Los operadores autorizados del juego novedoso de tipo operados por internet deberán adoptar medidas que le permitan a los jugadores definir límites sobre el juego, según lo dispuesto en el artículo **1.7.3** del Acuerdo número 08 de 2020.
- aa) l) Los gestores y/u operadores autorizados no podrán conceder préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores.
- bb) **PARÁGRAFO.** Los operadores de la modalidad de juegos novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet tendrán hasta el 31 de diciembre de 2024, para implementar y/o ajustar el proceso de autoexclusión conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución.

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 15 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

cc) 10.3. Acciones de Apoyo.

dd) Los operadores de juegos, novedosos y de tipo operados por internet deberán poner a disposición en sus plataformas el enlace al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos, que contiene el directorio creado por esta entidad y que incluye Fundaciones e Instituciones Prestadoras de Salud que brindan servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

ee) REDES DE APOYO – ORIENTACION A QUIEN LA SOLICITE

RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S dispondrá de información completa y actualizada de organizaciones especializadas mediante directorio de redes de apoyo que presten el servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran, los cuales estarán publicados en las salas de juegos y en la página web de la empresa. Esta base de datos será suministrada por la Eje rector del monopolio rentístico de los Juegos de Azar **COLJUEGOS**; con la finalidad de direccionar y brindar orientación a los jugadores compulsivos que requieran prevenir y crear conciencia sobre el tema en cuestión.

Estas asesorías son netamente gratuitas y buscan ayudar y beneficiar a dichos jugadores.

## 12. ETAPA DE SEGUIMIENTO

Los operadores autorizados en la modalidad de localizados, novedosos, para acreditar el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de Juego Responsables, deberán remitir un informe anual en formato digital a Coljuegos con el resultado del programa y su implementación.


Este informe será presentado los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior. No obstante Coljuegos podrá solicitar información adicional en cualquier momento, si lo considera necesario. El informe incluirá los resultados obtenidos en la implementación del programa de Juego Responsable y los indicadores de cumplimiento definidos.

- Acciones de promoción y prevención
- Acciones de autocuidado
- Disposición de las herramientas de apoyo

## HABEAS DATA Y LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos en desarrollo de la política de Juego Responsable, serán tratados conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.



	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 16 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S y todo aquel que realice tratamiento de los datos personales en desarrollo de la política de Juego Responsable, deberá garantizar el debido tratamiento de los datos que se recolecten para garantizar la confidencialidad y la circulación restringida de esta información, guardando absoluta reserva de los procesos y temas relacionados en el Programa de Juego Responsable.

## 2) ANEXOS

Como anexo al presente programa de buenas prácticas se presentan los siguientes documentos:

- Carta de presentación del encargado del programa.
- Piezas gráficas que complementen la campaña de promoción y prevención.
- Política de Tratamiento de datos.
- Política de uso de medios tecnológicos.

Firman,




---


SANTIAGO BERNARDO RIOS JULIO  
REPRESENTANTE LEGAL



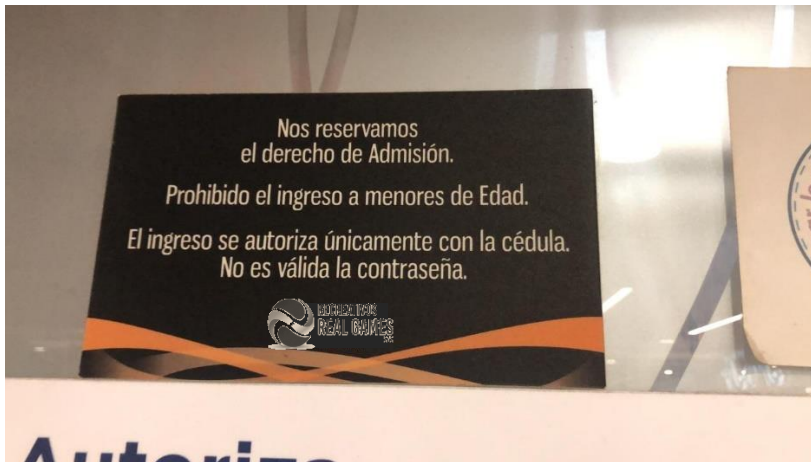

---


CRISTIAN DAVID PEREZ ARIZA  
OFIACILA DE CUMPLIMIENTO  
ENCARGADO DE JUEGO RESPONSABLE



	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 18 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

3.



	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 19 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado de que:

**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT.901.130.005-2., actuará como el Responsable del Tratamiento de datos personales aquí consignados, en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013; esta autorización permitirá a **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la misma, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con los requerimientos realizados por autoridad competente de conformidad con el giro normal de los negocios de **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S**.

**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web [www.realgamesas.com](http://www.realgamesas.com).

Los derechos como titular de los datos son los previstos en la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, Tales como el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio y en general todos los derechos consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

**RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** ha establecido los siguientes canales para que estos derechos puedan ser ejercidos: a) Canal Telefónico: Podrá comunicarse a las siguientes líneas Tel: (601) 7124959 Celular: 3044626208; b) Canal Virtual: Correo electrónico [servicioalclienterecreativos@gmail.com](mailto:servicioalclienterecreativos@gmail.com) y/o página web [www.realgamesas.com](http://www.realgamesas.com).


Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** para tratar mis datos personales incluso los sensibles de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales la cual declaro haber conocido y para los fines relacionados con su objeto social, en especial para fines legales antes los entes públicos que ejercen vigilancia sobre su actividad económica, y fines comerciales.

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

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

	<p align="center"><b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b>  <b>NIT. 901130005-2.</b>  <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b>  <b>RESPONSABLE</b></p>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 20 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## FORMATO DE POLITICA USO DE MEDIOS TECNOLOGICOS RECREATIVOS REAL GAME S.A.S

Entre **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S** persona jurídica, identificada con **NIT. 901130005-2** domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., representada legalmente por **SANTIAGO BERNARDO RIOS JULIO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **C.C. 73.155.488** de Cartagena domiciliado en la ciudad de Bogotá, de una parte y de la otra \_\_\_\_\_, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, quien para los efectos del presente documento se denomina el Cliente (a), hemos convenido celebrar el presente acuerdo de medios tecnológicos que tiene como finalidad establecer los términos que rigen el uso y la protección de la información de las disposiciones que se regirán entre **LAS PARTES**, relacionada con los videos de circuito cerrado de televisión, llamadas telefónicas, celulares corporativos, redes sociales y correos electrónicos institucionales de la empresa previas las siguientes consideraciones:

PRIMERO: El cliente(a) reconoce la existencia de un circuito cerrado de televisión en el casino, y que la función de este consiste en el monitoreo de las instalaciones por parte **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S.** en procura de la seguridad y armonía del establecimiento de tal forma que los videos de este gozan de plena autenticidad y valoración probatoria.

SEGUNDO: Las líneas telefónicas tanto de uso fijo como celulares corporativos son de propiedad exclusividad de la empresa, estos dispositivos cuentan con herramientas de rastreo a través de un sistema de GPS y las mismas están dispuestas únicamente para el uso de las actividades laborales razón por la cual la empresa se reserva el derecho de grabar y monitorear dichas líneas en aras de propugnar por la mejoría y calidad del servicio.

TERCERO: Los correos electrónicos personales como el acceso de las redes sociales están prohibidos desde las terminales de la empresa, habida cuenta que se debe prevenir los virus informáticos y la protección de las redes internas. Así mismo, se establece que la empresa se reserva el derecho de monitoreo de toda la información habida cuenta que es de exclusividad de la empresa. Está autorizado únicamente el uso del correo institucional que aporta la empresa para el desarrollo y atención a los clientes.

CUARTO: Cliente(a) para todos los efectos legales a los que hubiera lugar con su firma autoriza **RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S.** para revisar el historial de navegación y archivos de las terminales o computadores de propiedad de la empresa. Este Acuerdo representa el pacto total entre LAS PARTES con respecto al asunto del objeto de este y puede modificarse únicamente mediante acuerdo suscrito por todas LAS PARTES en el presente Acuerdo de medios tecnológicos.

En fe de lo cual, LAS PARTES suscriben el presente Acuerdo a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_:

REPRESENTANTE:

CLIENTE:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SANTIAGO RIOS


Nombre:

Representante Legal.

C.C:

RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S

NIT. 900.749.834-6

	<b>RECREATIVOS REAL GAMES S.A.S</b> <b>NIT. 901130005-2.</b> <b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO</b> <b>RESPONSABLE</b>	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 003
		PÁG. 21 DE 14
		FECHA: 14/03/2024

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	24/07/2024	Creación del documento
2	26/08/2024	Actualización lineamientos para localizados y novedosos
3	14/03/2024	Actualización lineamientos para localizados y novedosos según la resolución 20244000022654.