

# Termos e Condições

EN PT

[1 Introdução Geral](#) | [2 Regras de contas da Kaizen](#) | [3 Depositar na sua Conta Kaizen](#) | [4 Levantamentos da sua conta Kaizen](#) | [5 Pagamentos de prémios](#) | [6 Fechar a sua conta da Kaizen](#) | [7 As suas obrigações como cliente](#) | [8 Jogar de forma responsável](#) | [9 Apostas desportivas](#) | [10 Casino](#) | [11 Política de privacidade](#) | [12 Outros](#) | [13 Lei e jurisdição aplicáveis](#) | [14 Condições e Requisitos de Bónus](#) | [15 Cash Out](#) | [16 Novo Termo adicionado](#) | [17. Legislação](#)

## 1. Introdução Geral

**1.1.** Os presentes Termos e Condições (T&C) são aplicáveis à sua utilização dos Jogos disponíveis no website [www.betano.pt](http://www.betano.pt) e demais Url's relacionados (ex. [www.betano.pt/casino](http://www.betano.pt/casino)) incluindo a plataforma e todo o sistema que os suporta.

**1.2.** O Website e os Jogos são oferecidos pela Kaizen Gaming International Limited.

**1.3.** Kaizen nestes T&C refere-se à Kaizen Gaming International Limited (uma empresa registada em Malta e com sede sita em Flat B8, “The Atrium™”, West Street, Msida, MSD 1731, Malta, com registo número C 43209).

**1.4.** Estes T&C constituem um acordo vinculativo entre si e a Kaizen.

**1.5.** Em Portugal, as atividades de apostas desportivas e jogos de fortuna e azar são reguladas pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) e o website é operada pela Kaizen sobre a licenças No17/8 de abril 2019 e No18/8 de abril 2019, que a autoriza a desenvolver a atividade de exploração de apostas desportivas à cota e de jogos de fortuna ou azar online em Portugal.

**1.6.** Estes T&C entram em vigor assim que clicar no botão “CONCLUIR REGISTO” e, ao fazê-lo, a Kaizen assume que leu e aceita os presentes T&C integralmente e sem reservas. Ao utilizar qualquer funcionalidade do Website, significa que concorda com estes T&C.

**1.7.** Deverá ler cuidadosamente estes T&C na totalidade antes de clicar no botão “Concluir Registo”. Caso não concorde com qualquer disposição destes T&C não deve usar ou continuar a usar o Website.

**1.8.** Compreende e concorda totalmente estar vinculado(a) pelos presentes termos e condições, e por quaisquer alterações emendas realizadas por nós periodicamente.

**1.9.** A Kaizen reserva-se o direito de a qualquer altura modificar os presentes T&C alterando os termos do presente acordo entre si e a Kaizen. Os Termos e Condições estão disponíveis para sua consulta a todo o tempo, sendo da sua inteira responsabilidade a consulta dos mesmos e a atualização sobre quaisquer alterações futuras. As alterações não se aplicam a eventos a decorrer ou a apostas já colocadas.

**1.10.** As regras e as explicações para participar em quaisquer Jogos da Kaizen, desde que a sua conta com a Kaizen e qualquer outra informação importante seja fornecida em links separados no Website, consideram-se incorporadas nos presentes T&C, bastando para tal que essa referência seja feita.

**1.11.** Qualquer referência aos Jogos da Kaizen no presente acordo refere-se ao Casino, Apostas Desportivas e outros Jogos que podem ficar disponíveis no Website periodicamente. A

Kaizen reserva-se o direito de adicionar e remover Jogos do Website de acordo com o seu livre e exclusivo critério.

**1.12.** Os presentes T&C podem ser publicados em vários idiomas para fins informativos e facilidade de acesso por parte dos jogadores. Apenas a versão portuguesa é considerada a base legal do relacionamento entre si e a Kaizen, e no caso de qualquer litígio entre a versão em portuguesa dos Termos e Condições e as versões noutros idiomas, a versão portuguesa prevalece.

## **2. Regras de contas da Kaizen**

**2.1** Para poder participar em quaisquer Jogos da Kaizen a dinheiro, deverá, em primeiro lugar, registar-se com a Kaizen, abrir uma conta (“Conta Kaizen”) e depositar dinheiro na sua Conta Kaizen por meio de qualquer um dos métodos de depósito autorizados listados na secção de depósitos do Website.

**2.2** Depende exclusivamente da Kaizen nomear Prestadores de Soluções de Pagamento para atuar, receber e/ou pagar fundos em seu nome .

**2.3** Os clientes só estão autorizados a abrir e usar uma conta em Betano.pt. Não é permitido abrir e/ou usar várias contas (além de quaisquer contas existentes, quer quando a conta existente se encontra ativa ou inativa ou encerrada, seja por que razão for).

**2.4** Se se aperceber que alguém abusivamente criou uma conta com recurso aos seus dados pessoais, deverá notificar a Kaizen imediatamente contactando para o efeito o Atendimento ao Cliente.

**2.5** A Kaizen autoriza apenas uma conta por cada e-mail.

**2.6** Qualquer pedido para abrir uma conta da Kaizen é feito através do preenchimento do formulário de registo, submetendo-o depois junto da Kaizen. A Kaizen reserva-se o direito de recusar a abertura de uma Conta, recusar um novo registo ou o encerramento/desactivação de uma Conta da Kaizen de acordo com o seu critério, contudo quaisquer deveres contratuais já assumidos serão honrados pela Kaizen.

**2.7** Deve introduzir toda a informação obrigatória solicitada no Seu formulário de registo, em particular, a Sua identidade que consiste em nome completo, a sua Nacionalidade, Número de Identificação Fiscal, Data de nascimento, Tipo de documento de identidade e o número de documento respetivo, a sua morada e detalhes de contacto, incluindo um endereço de e-mail válido e/ou numero de telemóvel, informação de conta de pagamento, ocupação. É da sua inteira responsabilidade assegurar que a informação que nos é fornecida é verdadeira, completa e correta, sendo que você declara por este meio junto da Kaizen que a informação fornecida por Si é verdadeira, completa e correta. Desta forma, fica notificado(a) que a Kaizen executa procedimentos de verificação, quer seja internamente ou através de terceiros, e a sua Conta Kaizen pode ser bloqueada ou encerrada caso se descubra que tenha fornecida informação falsa ou enganosa.

Para prosseguir com o processo de validação da conta, precisará visitar a “Minha Conta”, depois o “Perfil” e “Documentos de identificação” e fazer o upload dos seguintes documentos (fotografados ou digitalizados):

- Uma fotocópia a cores dos dois lados do seu Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão ou do seu passaporte;

- Uma fotocópia a cores do método de pagamento que utilizou para financiar a sua conta, indicando que é o titular do método de pagamento;
- Uma fotocópia a cores ou digitalização da conta bancária indicando que é o titular da conta bancária (documento emitido pela Instituição bancária onde conste Nome, Apelido e número IBAN).

Se precisar de assistência ou mais informações, não hesite em entrar em contato com o nosso Atendimento ao Cliente.

**2.8** Como parte do processo de registo terá de escolher o seu nome de utilizador e palavra-passe para entrar no website. É da sua inteira e exclusiva responsabilidade garantir que os seus detalhes de acesso são guardados em segurança. Não deverá divulgar os seus detalhes de acesso junto de terceiros e a Kaizen não poderá ser tida como responsável por nenhum abuso ou uso errado da sua conta Kaizen por parte de terceiros como resultado da sua divulgação quer seja intencional ou acidental, ativa ou passiva, dos seus detalhes de acesso junto de terceiros.

**2.9** Caso seja observada alguma atividade na conta do jogador que, em decorrência da análise possa ser considerada fraudulenta e que não esteja de acordo com estes termos e condições, bem como com a legislação aplicável, serão tomadas as medidas cautelares necessárias para acabar com a irregularidade, designadamente, a suspensão da conta resultante da actividade fraudulenta, caso em que o respectivo saldo será, a título cautelar, cativado. A Kaizen informará o SRIJ sobre a suspensão da conta. Serão igualmente informadas as demais autoridades competentes em caso de suspensão da conta devido a comportamento fraudulento.

Poderão ser consideradas, entre outras, como situações irregulares as abaixo previstas:

1) Quando não seja evidenciada a verificação da titularidade da Conta de Pagamento mediante cópia de documento comprovativo da titularidade dessa conta.

2) Quando seja observada atividade irregular relacionada com os meios de pagamento utilizados, designadamente, evidência de utilização de meios de pagamento cujo titular não é o jogador. A Kaizen procederá à cativação do saldo e não devolverá quaisquer valores reclamados pelo titular do meio de pagamento até recepção pelas autoridades competentes de decisão sobre o destino do respetivo saldo.

3) Quando exista verificação superveniente sobre proibição de jogar pela aplicação do nº 7.1.18 dos termos e condições (Profissões proibidas) nomeadamente:

i) Nos casos em que, decorrente de documentação disponibilizada posteriormente à aceitação do registo, seja comprovada a função de membro de órgão de soberania, membro dos Órgãos Governamentais das Regiões Autónomas, Procurador público, membro das autoridades policiais, forças de segurança e seus agentes ;

ii) Pessoa que tenha sido declarada como inapta sob a lei civil;

iii) Nos casos de proibição de jogar em virtude de decisão judicial;

iv) Nos casos de proibição de jogar em virtude da proibição prevista na alínea i) do artigo 6.º do RJO, sendo o jogador impedido de apostar no evento e/ou competição em que possa ter intervenção, direta ou indireta, no respetivo resultado.

4) Quando o jogador, após ter sido contactado reiteradamente, decorrente da análise de risco efetuada ao abrigo da aplicação da Lei de Branqueamento de capitais, não colaborar na diligência.

5) Quando exista evidência superveniente de que o registo foi criado por terceiro por recurso a dados alheios, mediante evidência de apresentação de denuncia pelo titular dos dados perante as autoridades competentes que, no âmbito das suas competências próprias, decidirão sobre o levantamento da suspensão ou o cancelamento da conta do jogador, bem como do destino do saldo na mesma existente.

**2.10** É da sua responsabilidade proteger o seu ID de cliente e Palavra-passe. Quaisquer ações executadas pela utilização dos seus detalhes de acesso são da sua conta e risco, e qualquer responsabilidade inerente será estritamente sua.

**2.11** A conta de jogador é individual e o cliente é inteiramente responsável pelos deveres inerentes à conta, tendo direito a todos os lucros e benefícios.

**2.12** A Kaizen retém o direito de cancelar eventos e/ou jogos a qualquer altura, de acordo com a legislação aplicável. Nesse caso, todas as apostas pendentes dos eventos/jogos suspensos serão devolvidas à conta do cliente.

### **3. Depositar na sua Conta Kaizen**

**3.1** A Kaizen, recebe depósitos, detém esses valores, e/ou processa levantamentos.

**3.2** Se desejar participar em qualquer Jogo, deverá primeiro validar a sua conta bancária e depois efetuar depósitos de fundos na sua Conta a partir de uma conta ou fonte da qual seja titular. Esses fundos podem ser então usado por si para efetuar apostas e outros tipos de transações em jogos. Pode participar em qualquer Jogo, mas apenas se tiver fundos suficientes na sua Conta Kaizen para essa participação. A Kaizen não lhe dará qualquer crédito pela participação em qualquer Jogo.

**3.3** Toda a informação necessária para efetuar depósitos na sua Conta Kaizen, pode ser encontrada nas páginas “A Minha Conta” e “Depósito” do Website. Pode usar qualquer um dos métodos disponíveis conforme especificado nestas páginas que podem ser alvo de alterações periodicamente.

**3.4** Aceitamos apenas pagamentos realizados em euros.

**3.5** Ao utilizar um cartão de crédito ou débito para depositar fundos, a transição é processada depois de aprovação e receber um código de aprovação e autorização. Caso a Kaizen não receba essa autorização, a sua Conta não será creditada com estes fundos.

**3.6** A verificação e validação da sua identidade é feita no momento do registo. A conta de jogador não pode ser criada sem este passo estar concluído. Para proceder a qualquer depósito ou levantamento, deve ser também verificada a titularidade da conta de pagamento, isto se essa verificação não tiver ainda sido feita. A Kaizen pode pedir informações adicionais para verificar a identidade do jogador, no caso de haver suspeitas sobre a verdadeira identidade do mesmo. Sempre que alterar os dados de pagamento ou introduzir uma nova forma de pagamento, a Kaizen deve pedir a informação de validação correspondente de forma a estabelecer a titularidade da conta de pagamento. No caso dos documentos acima mencionados não serem apresentados, ou caso contenham informações que não corresponda aos dados indicados no formulário de registo, ou tenha informações contraditórias, a Kaizen pode não aceitar as alterações da conta de pagamento ou a criação de um novo método de pagamento.

**3.7** A Kaizen, os funcionários da Kaizen, os órgãos diretivos da Kaizen e / ou os colaboradores da Kaizen não devem, em circunstância alguma, conceder qualquer crédito pelo uso de seus serviços.

**3.8** Os saldos de crédito na sua conta da Kaizen não renderão juros e não deve tratar a Kaizen como uma instituição financeira. Caso tenhamos suspeitas razoáveis de que os fundos não são depositados com o objetivo estrito de estabelecer uma relação comercial normal com a Kaizen para e com o objetivo estrito de realizar apostas e outras transações de jogos e apostas, a Kaizen reserva-se o direito de não creditar na conta do jogador do cliente e / ou cancelar as transações sendo os fundos devolvidos ao cliente. De qualquer forma, a Kaizen não é responsável por esses fundos e não assume qualquer responsabilidade em relação ao cliente.

**3.9** Os fundos depositados na sua conta da Kaizen devem ser utilizados para transações de boa-fé, com o objetivo estrito de estabelecer uma relação comercial normal com a Kaizen e com o objetivo estrito de realizar apostas e outras operações de apostas e jogos de casino.

**3.10** Os depósitos de cartão podem, periodicamente, ser parcial e/ou totalmente declinados e serem sujeitos a determinados sistemas de segurança controlados em colaboração com uma Empresa Fornecedora de Soluções de Pagamento e/ou uma Instituição Financeira. Tais medidas de segurança podem recusar Cartões que são legítimos, mas que pode não ser possível serem processados em determinado momento. O pessoal da Kaizen não controla os referidos sistemas, nem tem conhecimento dos motivos pelos quais os depósitos possam ser recusados mas no caso de detectar alguma dificuldade neste âmbito por favor contacte o nosso Apoio ao Cliente.

**3.11** Se utilizar um método de pagamento em relação a uma conta na qual não é o Titular e/ou utilizar fundos que não lhe pertencem, incluindo a utilização de um método de pagamento roubado, clonado ou não autorizado, reservamos o direito de considerar qualquer depósito na Conta como inválido (e quaisquer ganhos decorrentes de tal depósito como nulos), consoante a conclusão razoável de todas as verificações relevantes, nos termos legais e após as respetivas comunicações quer ao SRIJ, quer às autoridades competentes.

**3.12** Dependendo do método de pagamento escolhido, os depósitos podem estar sujeitos a limites mínimos ou máximos, conforme sejam impostos pelos respetivos provedores de pagamento.

## **4. Levantamentos da sua Conta da Kaizen**

**4.1** A Kaizen, recebe depósitos, detém valores, e/ou processa levantamentos.

**4.2** Pode levantar qualquer montante até ao saldo "Disponível para levantamento" na sua conta da Kaizen, enviando à Kaizen um pedido válido de levantamento no site. Um pedido de levantamento só será processado após a verificação da sua conta.

**4.3** Os avisos para levantamento devem ser feitos através do site. A Kaizen não aceita pedidos de levantamento feitos por telefone ou por correio eletrónico. Os funcionários da Kaizen não podem ignorar estas instruções.

**4.4** A Kaizen irá tentar tratar o seu pedido sobre o método de pagamento do seu levantamento da forma mais eficaz possível. A Kaizen é obrigada a permitir a transferência do seu levantamento somente para a conta de pagamento indicada e mantida por si e que foi usada para creditar a conta. Se o método de pagamento usado não permitir o reembolso do saldo de sua conta para sua conta de pagamento, ele deve ser transferido para uma conta bancária indicada por si, que seja titulada por si (esteja em seu nome). Assim, reservamos o direito de cancelar quaisquer pedidos de levantamento pendentes.

**4.5** A Kaizen pode solicitar prova de identificação legal nos moldes e com a periodicidade previstos na lei.

**4.6** A Kaizen pode solicitar uma prova de verificação do endereço, através de cópias de contas de serviços públicos, extratos bancários ou qualquer outro documento que a Kaizen considere

adequado. A Kaizen irá informar as autoridades competentes de quaisquer transações suspeitas. Se tais cópias não forem recebidas dentro de um prazo razoável, a Kaizen reserva-se o direito de cancelar quaisquer pedidos de levantamento pendentes e/ou bloquear temporariamente a sua conta.

**4.7** Quando é utilizado mais do que um método de pagamento, reservamos o direito de garantir que os pagamentos são feitos de acordo com as regras projetadas para minimizar a possibilidade de fraude. Isto pode incluir pagamentos parciais aos tipos de depósito anteriormente utilizados, conforme aplicável.

**4.8** Dependendo do método de pagamento escolhido, os levantamentos podem estar sujeitos a limites mínimos ou máximos, conforme sejam impostos pelos respetivos provedores de pagamento.

**4.9** A Kaizen reserva-se o direito de notificar as autoridades competentes no caso de levantamentos que indiciem operações que possam estar relacionadas com a prática dos crimes de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

## **5. Pagamentos de prémios**

**5.1** O resultado das apostas e o direito a prémios é determinado pela verificação do prognóstico com os resultados e classificações oficiais das competições e/ou dos eventos desportivos.

**5.2** Se a Kaizen creditar erradamente a sua conta da Kaizen com ganhos que não lhe pertençam, seja devido a um erro nas tabelas de pagamento publicadas, no software do jogo ou erro humano, o valor continua a permanecer propriedade da Kaizen e será transferido da sua conta da Kaizen efetivamente ou numa altura posterior. Se antes de a Kaizen dar conta do erro, um pedido de levantamento já tiver sido concluído com fundos que não lhe pertençam, o valor pago por engano irá constituir uma dívida devida por si à Kaizen. No caso de um crédito incorreto, os esforços automatizados são feitos pela empresa fornecedora do pagamento para recuperar esse crédito com uma cobrança na sua respetiva conta e o jogador é também obrigado a notificar a Kaizen imediatamente por e-mail.

**5.3** A Kaizen irá realizar procedimentos de verificação adicionais para qualquer pagamento e reserva o direito de executar tais procedimentos de verificação em caso de pagamentos mais baixos. Todas as transações serão verificadas para evitar o branqueamento de capitais.

## **6. Fechar a sua conta da Kaizen**

**6.1** Pode encerrar a sua conta (rescindir o contrato com a Kaizen) a qualquer momento, através de um pedido pelo e-mail [apoio@betano.pt](mailto:apoio@betano.pt). Dentro de 48 horas, a Kaizen irá devolver-lhe todos os fundos da sua conta da Kaizen. Pode visitar a nossa Política de Privacidade para saber mais sobre os direitos de privacidade dos dados da sua conta.

**6.2** Se não iniciar sessão na sua conta da Kaizen, utilizando o seu "Nome de utilizador" e "Palavra-passe" durante um período de vinte e quatro (24) meses, a Kaizen deve notifica-lo-á a si e ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) sobre a suspensão da sua conta.

**6.3** A Kaizen reserva-se o direito de reter e remover os bónus que lhe foram concedidos se esses bónus não tiverem sido utilizados no prazo de 6 meses a partir da data em que foram concedidos

**6.4** Uma conta inativa é uma conta que não foi acedida durante 24 meses. A Kaizen entrará em contacto consigo antes de a sua conta ser suspensa. Se a Kaizen não puder entrar em contacto consigo ou se num período de 24 meses desde o último login tenha decorrido a Kaizen é

obrigada a impedir que participe nos jogos e depósitos na sua conta. No entanto, durante a suspensão da sua conta, poderá fazer login e solicitar um levantamento.

**6.5** A Kaizen procederá ao cancelamento imediato da conta de cliente nas seguintes circunstâncias:

a) Na rescisão do contrato de jogo por parte do cliente;

b) No caso de cancelamento de registo do cliente.

O cancelamento do registo de um jogador é permitido nas seguintes situações:

- Quando tiver optado por auto-exclusão por um período indeterminado;
- Quando um período de tempo ininterrupto de dois anos tiver decorrido, a partir da data da suspensão da sua conta;
- Quando a sua conta foi desativada ou cancelada

Depois da conta do cliente ser cancelada, a Kaizen será obrigada a transferir, num prazo máximo de 48 horas, o saldo de crédito mantido pelo cliente para a conta de pagamento indicada e mantida pelo cliente.

Em circunstâncias excepcionais, devidamente fundamentadas e previamente comunicadas ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), a transferência em questão poderá ser diferida.

**6.6** A Kaizen desativará a sua conta quando uma restrição judicial o impuser. Após a desativação da conta do jogador do cliente, a Kaizen será obrigada a transferir, num prazo máximo de 48 horas, o saldo de crédito mantido pelo jogador do cliente para a conta de pagamento indicada e mantida por si. Em circunstâncias excepcionais, devidamente fundamentadas e previamente comunicadas ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), a transferência em questão poderá ser diferida.

**6.7** A Kaizen deve desativar a sua conta caso haja suspeita razoável de comportamento fraudulento ou de violação dos Termos e Condições da Kaizen. A Kaizen reserva o direito de não permitir o registo de uma conta que tenha sido desativada devido a comportamento fraudulento do cliente ou violação dos Termos e Condições da Kaizen. Em circunstâncias excepcionais, devidamente fundamentadas e previamente comunicadas ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), a transferência em questão poderá ser diferida.

## **7. As suas obrigações como cliente**

**7.1** Declara e garante que:

**7.1.1** Tem 18 ou mais anos de idade ou idade superior mínima à idade legal, de acordo com as leis aplicáveis, e que pode participar nos Jogos disponibilizados no site.

**7.1.2** Participa nos Jogos estritamente de forma pessoal e não profissional e apenas para fins recreativos e de entretenimento;

**7.1.3** Participa nos Jogos em seu nome e não em nome de qualquer outra pessoa;

**7.1.4** Não é residente, (incluindo mas não limitado a), nos seguintes países: Malta, França, Itália, Espanha, Dinamarca, Hong Kong, Reino Unido, Turquia, Bulgária, EUA ou qualquer outro território americano. Se for residente num destes países, não tem permissão para abrir uma conta ou utilizar os serviços de jogos disponibilizados pela Kaizen.

**7.1.5** Todas as informações fornecidas por si à Kaizen durante o prazo de validade deste contrato são verdadeiras, completas e corretas, e que deve notificar imediatamente a Kaizen de qualquer alteração dessas informações;

**7.1.6** É o único responsável por comunicar e contabilizar os impostos que lhe são aplicáveis, de acordo com as leis relevantes para quaisquer ganhos que receba da Kaizen;

**7.1.7** Todo o dinheiro que depositar na sua conta da Kaizen não está associado a qualquer ilegalidade e, em particular, não é proveniente de qualquer atividade ou fonte ilegal; entende que é ilegal depositar dinheiro a partir de meios obscuros.

**7.1.8** Entende que, participando nos Jogos, corre o risco de perder o dinheiro depositado na sua conta da Kaizen;

**7.1.9** Não deve estar envolvido em qualquer atividade fraudulenta, conluio, combinação de resultados ou outra atividade ilegal em relação à sua participação ou de terceiros em qualquer um dos Jogos e que não deve utilizar qualquer método ou técnica assistida por software ou dispositivos de hardware para a sua participação em qualquer um dos Jogos.

**7.1.10** Em relação aos depósitos e levantamentos de fundos da sua conta da Kaizen, só deve utilizar o cartão de crédito e outros instrumentos financeiros que sejam válidos e que lhe pertençam legalmente. Além disso, concorda em não fazer cobranças, reversões ou cancelar quaisquer depósitos na sua Conta, e em qualquer caso reembolsar e compensar esses depósitos não pagos, incluindo quaisquer despesas incorridas por nós no processo de recolha do seu depósito.

**7.1.11** O software informático que lhe disponibilizamos para uso dos nossos serviços é propriedade da Kaizen ou de terceiros e protegido por direitos de autor e outras leis de propriedade intelectual. Só pode utilizar o software para a sua própria utilização pessoal e recreativa de acordo com todas as regras, Termos e Condições estabelecidos e de acordo com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis.

**7.1.12** Os jogos que jogados no website devem ser jogados da mesma forma que os jogos jogados em qualquer outra instalação. Isto significa que os clientes devem ser cordiais entre si e evitar comentários grosseiros, de teor racista ou xenófobo, bem como de carácter sexual ou obsceno.

**7.1.13** Deve imprimir todas as transações e cupões de apostas juntamente com todos esses Termos e Condições e quaisquer outras regras para os jogos disponibilizados no site da Kaizen. Estes devem ser preservados num local facilmente acessível.

**7.1.14** É sua responsabilidade saber se o jogo on-line é legal no seu país.

**7.1.15** Não tem permissão para transferir fundos da sua conta de cliente para outros clientes ou para receber dinheiro de outros clientes na sua conta, ou para transferir, vender e/ou adquirir contas de usuário.

**7.1.16** Não está classificado como jogador compulsivo e/ou incluído (voluntária ou involuntariamente) em qualquer registo ou banco de dados de jogadores excluídos aplicável;

**7.1.17** Ainda não teve uma conta na Kaizen encerrada por nós ou a seu pedido

**7.1.18** Não é:

- Um membro dos órgãos de soberania e os representantes da República para as Regiões Autónomas;

- Membro dos órgãos governamentais das Regiões Autónomas;
- Procurador público, membro das autoridades policiais, forças de segurança e seus agentes;
- Pessoa que tenha sido declarada como inapta sob a lei civil;
- Alguém que voluntariamente ou ao abrigo de uma decisão judicial esteja proibida de jogar;
- Membro dos órgãos sociais da Kaizen ou seu funcionário;
- Uma pessoa que tenha ou possa ter acesso aos sistemas de TI da Betano.pt;
- Dirigente desportivo, treinador ou membro técnico nem atleta, profissional ou amador ou juiz ou árbitro, que possa ter qualquer influência direta ou indireta nas modalidades e competições em que aposta, nem dirigente dos órgãos e organismos que organizam as competições e eventos desportivos e corridas e competições de cavalos nas quais as apostas podem ser feitas quando, direta ou indiretamente, elas possam intervir no resultado dos eventos;
- Funcionário do órgão de inspeção, controlo e fiscalização (SRIJ).

## 8. Jogar de forma responsável

**8.1** Pode, a seu critério, escolher restringir o acesso à sua conta e/ou impedir a sua participação em qualquer Jogo no site, temporária ou permanentemente. Para restringir o seu acesso aos Jogos ou realizar a Autoexclusão, deve visitar a secção relevante na sua Conta (Proteção Jogador) ou enviar um e-mail aos serviços de atendimento ao cliente. Para remover uma restrição na sua conta de jogador, deve contactar o serviço de atendimento ao cliente ou efetuar a devida alteração na sua Conta (Proteção Jogador). Para sua proteção, a revogação de auto-exclusão por tempo determinado entra em vigor TRINTA (30) dias após a receção do seu pedido, sem prejuízo do período mínimo de duração de três meses.

**8.2** Também pode, a seu critério, escolher estabelecer limites na sua conta, visitando a secção relevante na sua Conta (Proteção Jogador) ou contactando os serviços de apoio ao cliente. Esses limites referem-se (i) ao valor em dinheiro que pode perder num determinado período de tempo, (ii) à quantia de dinheiro que pode depositar na sua conta num determinado período de tempo e (iii) à quantidade de tempo em que pode jogar numa sessão.

Os pedidos de definição de limites produzem efeitos imediatamente. Para revogar um limite da sua conta, contacte os serviços de atendimento ao cliente ou efetuar a devida alteração na sua Conta (Proteção Jogador). Para sua proteção, a revogação de tais restrições entra em vigor sete dias após a receção do seu pedido, desde que o período de tempo que escolheu tenha sido concluído.

**8.3** Pode ativar a opção "Não Autorizar o Cancelamento do Pedido de Levantamento" a qualquer momento ao entrar em contacto com o serviço de atendimento ao cliente em [apoio@betano.pt](mailto:apoio@betano.pt). Este pedido entra em efeito imediatamente.

**8.4** Também pode utilizar a função de chamada disponível na secção de suporte do nosso site para falar ao telefone com um representante da Kaizen e procurar ajuda e orientação.

**8.5** Responsabilidade social - A Kaizen leva muito a sério a prevenção do vício do jogo. Jogar com dinheiro envolve riscos, e por isso a Kaizen foca-se no jogo responsável e tenta apoiar, informar e aconselhar os seus clientes a entender e a reconhecer que o jogo sendo emocionante e divertido, consiste num entretenimento que requer autocontrolo. Por isso, esforçamo-nos para fornecer aos nossos clientes informações para identificar um problema de jogo com antecedência. Também tomamos medidas ativas para evitar as consequências negativas de jogo excessivo, como a limitação e rejeição de apostas.

## 8.6 Regras do jogo responsável

**As seguintes regras devem ser rigorosamente seguidas ao jogar:**

- Faça pausas regulares nos seus jogos.
- Determine o seu limite diário e mensal de apostas com antecedência.
- Lembre-se: o jogo é uma forma de entretenimento, não um meio legítimo de ganhar dinheiro.
- Decida previamente o nível máximo das perdas que pode suportar.
- Não jogue sob a influência de álcool ou medicamentos, se estiver sob depressão ou quando não estiver totalmente descansado e com uma boa capacidade de concentração.

## 8.7 Secção Jogo Responsável Clique [aqui](#).

**8.8** Atendendo à política de jogo responsável em vigor, a Kaizen procederá, como medida de precaução, à suspensão da conta do jogador quando existam razões óbvias para concluir sobre uma situação problemática de Jogo. São consideradas razões óbvias quando existem indicadores suficientes para concluir que o jogador tem problemas de dependência ou jogo. A Kaizen tomará esta providência após ter prestado todos os esclarecimentos e conselhos relativos ao jogo responsável, incluindo encaminhamento do jogador a entidades especialistas e o jogador continuar a apresentar o mesmo comportamento de atividade de jogo ou comportamentos irregulares que sejam do conhecimento da Kaizen, como sejam, a título exemplificativo:

- Contacto pelo jogador informando sobre as perdas e a sua relação de perdas que impacta na necessidade do dinheiro para as despesas correntes de sua vida, após informado pelo Kaizen sobre as opções de recurso de Jogo Responsável, disponíveis no site;
- Contactos sucessivos e repetidos de jogadores a solicitar a atribuição de Bónus para recuperar perdas;
- O jogador alega perda de controle / vício / medo de perder o controle, informando que não consegue autoexcluir-se por iniciativa própria, solicitando que a operadora o faça;
- O jogador encontra-se notoriamente afetado negativamente na sua vida pessoal (física, mental, emocional ou financeira) ou na sua vida profissional (faltou ao trabalho para poder jogar) ou relacionamentos pessoais, como um divórcio devido a uma relação relacionada ao jogo, stress ou negligência infantil, emocional ou financeiro devido ao estresse relacionado com o jogo ou perdas ou preocupação sobre as perdas
- Reivindicações de terceiros sobre o vício, devidamente fundamentadas e evidenciadas.

A suspensão será comunicada ao SRIJ como suspensão por aplicação de regra específica nas próximas 24 horas após a sua ativação. A conta pode ser reativada se o jogador comprovar, por meio de evidências emitidas por entidades especializadas que a situação que originou a suspensão encontra-se mitigada, ou na sequência de decisão fundamentada do SRIJ, no âmbito dos seus poderes de regulação, inspeção e fiscalização.

## 9. Apostas desportivas

**9.1** A exploração de apostas desportivas no site ([www.betano.pt](http://www.betano.pt)) é totalmente detida pela Kaizen. Em Portugal a atividade é regulada pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) e o website é operado pela Kaizen de acordo com a licença No18/8 de abril 2019, que autoriza a desenvolver a atividade de exploração de apostas desportivas à cota assim como jogos de fortuna e azar em Portugal.

### 9.2 Regras de Apostas

Clique [aqui](#) para ler todas as Regras de Apostas e os regulamentos das apostas desportivas. As

regras de apostas são parte integrante do contrato entre a Kaizen e o titular da conta. Ao aceitar os Termos e Condições da Kaizen, o Titular da Conta confirma que leu e entendeu as Regras de apostas e que irá cumpri-las.

**9.3** Uma aposta só pode ser feita por um cliente registado.

**9.4** Uma aposta só pode ser realizada pela Internet.

**9.5** Uma aposta só pode ser realizada por um cliente se tiver fundos suficientes na sua conta com a Kaizen.

**9.6** A aposta, uma vez fechada, será regida pela versão dos Termos e Condições válidos no momento de aceitação da aposta.

**9.7** Uma aposta é considerada como tendo sido realizada assim que a confirmação da aceitação da oferta de apostas for recebida por parte da Kaizen. Quando várias apostas são colocadas pelo utilizador, estas serão processadas na ordem em que são recebidas.

**9.8** A participação mínima por aposta é de 0,10 euros.

**9.9** A lista de todas as apostas, o estado e os detalhes estão disponíveis para o cliente no website.

**9.10** Quando uma aposta é declarada inválida ou nula, será resolvida em odds de 1,00. O utilizador será reembolsado do montante colocado na aposta. No caso de apostas combinadas, o resultado inválido não será incluído no cálculo das odds (total).

**9.11** Além das apostas ao vivo, qualquer aposta fechada após o início do evento torna-se inválida, e a aposta será resolvida com uma odd de 1,00.

**9.12** Quando o cliente realiza uma aposta ou várias apostas, os Termos e Condições e as Regras do Jogo referentes às apostas oferecidas pela Kaizen, conforme indicado no site, são automaticamente reconhecidos como lidos, compreendidos e aceites na íntegra.

**9.13** A Kaizen controla as contas de clientes e calcula os fundos disponíveis, fundos pendentes, fundos de apostas, bem como o valor dos ganhos. Salvo disposição em contrário, estes montantes são considerados como definitivos e não estão sujeitos a qualquer litígio.

**9.14** Os utilizadores são totalmente responsáveis pelos pedidos de apostas realizados. A Kaizen nunca irá questionar os utilizadores acerca da relevância das apostas que pretendem realizar e não será responsável por possíveis erros que possam ter sido feitos durante a realização de tais apostas, incluindo erros em relação aos valores colocados.

**9.15** Os ganhos nas apostas com cotas fixas são calculados pela multiplicação do montante colocado pelas cotas predeterminadas.

**9.16** Os resultados declarados oficiais consideram-se definitivos para determinar as apostas ganhadoras e perdedoras. Qualquer alteração aos resultados e classificações oficiais referidos, seja por impugnação, decisão disciplinar, administrativa ou judicial, não produz efeitos sobre a liquidação das apostas realizadas na prova desportiva.

**9.17** Uma aposta é declarada nula se um evento for cancelado ou abandonado e se nenhum resultado final for declarado dentro do âmbito do jogo no prazo de 30 horas.

**9.18** Os ganhos líquidos máximos por aposta para cada desporto e tipo de aposta seguem abaixo e não dependem da aposta. Quando uma aposta múltipla é colocada em eventos com diferentes margens de lucro máximas, aplica-se o limite inferior.

**Futebol - Competições Internacionais Masculinas, Premier League Inglesa, Campeonato, Taça de Inglaterra, Campeonato Espanhol, Série A Itália, Bundesliga I da Alemanha, Ligue 1 da França, UEFA Champions League e UEFA Europa League**

300.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Resultado a tempo regulamentar, para qualificar, para ganhar a liga, para ganhar a taça

100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Mais/Menos Golos, Duplo Resultado, Handicaps de Jogo, Resultado Correto, 1º /Último/Marcadores de sempre, Wincast, Score Cast, Resultado do jogo e BTTS, BTTS

25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados de jogos, incluindo, mas não exclusivos, de cantos, cartões, golos, resultados a zero, outros marcadores, etc.

25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Outros Ante-Post / Longo Prazo, incluindo, mas não exclusivos, Terminar em último, Top 3, Relegation, Promoção, Match Bets, Group Betting

5.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados (incluindo todos os mercados que são decididos fora do campo de jogo)

**Futebol - Eredivisie holandesa, A-League australiana, Liga inglesa 1, Liga inglesa 2, Premier League escocesa, Liga Nacional Inglesa, Tippeligaen norueguês, Liga portuguesa portuguesa, Allsvenskan Suécia e Taça da Liga Inglesa**

150.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Resultado a tempo inteiro, para qualificar, para ganhar a liga, para ganhar a taça

50.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Mais/Menos de Golos, Duplo resultado, Handicaps de Jogo, Resultado Correcto, 1º / último / marcadores de sempre, Wincast, Score Cast, Resultado do jogo e BTTS, BTTS

25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados de jogos, incluindo, mas não exclusivos, de cantos, cartões, gols, sorteio de apostas, outros goleadores, etc.

25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Outros Ante-Post / Longo Prazo, incluindo, mas não exclusivos, Finish Bottom, Top 3, Relegation, Promoção, Match Bets, Group Betting

5.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados (incluindo todos os mercados que são decididos fora do campo de jogo)

**Futebol - Primeira Liga de Chipre, Roménia Liga 1, 1ª liga República Tcheca, Segunda Divisão Espanhola, Série B Itália, Bundesliga II da Alemanha, Liga Francesa, Supercopa da Dinamarca, Finlândia Veikkausliiga, Japão J-League, Noruega Adeccoligaen, Supertaça Suécia e MLS EUA**

100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Resultado a tempo inteiro, para qualificar, para ganhar a liga, para ganhar a taça

100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Mais / menos Golos, Duplo resultado,

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Handicaps de jogo, Resultado correto, 1º / último / marcadores de sempre, Wincast, Score Cast, Resultado do jogo e BTTS, BTTS                                                                                                                                                                                                    |
| 25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados de jogos, incluindo, mas não exclusivos, de cantos, cartões, gols, sorteio de apostas, outros goleadores, etc.                                                                                                                                         |
| 25.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Outros Ante-Post / Longo Prazo, incluindo, mas não exclusivos, Finish Bottom, Top 3, Relegation, Promoção, Match Bets, Group Betting                                                                                                                                            |
| Máximo de 5.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados (incluindo todos os mercados que são decididos fora do campo de jogo)                                                                                                                                                                                 |
| <b>Futebol - Bundesliga Austríaca, Primeira Liga Belga, Primeira Divisão Dinamarca, Campeonato Escocês, Liga Escocesa 1, Liga Escocesa 2, Superliga Suíça, 1ª liga Argentina, 1ª liga Brasil e Super Liga Turca</b>                                                                                                              |
| 50.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Resultado a tempo inteiro, para qualificar, para ganhar a liga, para ganhar a taça                                                                                                                                                                                              |
| 30.000 € ganhos líquidos máximos por aposta - Mais / menos Golos, Duplo resultado, Handicaps do Jogo, Resultado Correcto, 1º / último / marcadores de sempre, Wincast, Score Cast, Resultado do jogo e BTTS, BTTS                                                                                                                |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados de jogo, incluindo mas não exclusivos para, cantos, cartões, gols, sorteio sem aposta, outros goleadores etc                                                                                                                                           |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Outros Ante-Post / Longo Prazo, incluindo, mas não exclusivos, Finish Bottom, Top 3, Despromoção, Promoção, Match Bets, Group Betting                                                                                                                                           |
| Máximo de 5.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados (incluindo todos os mercados que são decididos fora do campo de jogo)                                                                                                                                                                                 |
| <b>Futebol - Todas as outras competições de futebol e eliminatórias de todas as competições, incluindo eliminatórias da Liga dos Campeões e da Liga dos Campeões da UEFA e FA Cup (Copa), excluindo as eliminatórias masculinas internacionais (* futsal e futebol de praia listadas na categoria Todos os Outros desportos.</b> |
| 25.000 € de ganho líquido máximo por aposta - Resultado a tempo inteiro, para qualificar, para ganhar a liga, para ganhar a taça                                                                                                                                                                                                 |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Mais / menos objetivos, Resultado duplo, Handicaps de jogo, Resultado correto, 1º / último / a qualquer momento, Wincast, Score Cast, Resultado do jogo e BTTS, BTTS                                                                                                            |
| 10.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados de jogo, incluindo mas não exclusivos para, cantos, cartões, gols, sorteio sem aposta, outros goleadores etc                                                                                                                                           |
| 5.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Outros Ante-Post / Longo Prazo, incluindo, mas não exclusivos, Finish Bottom, Top 3, Relegation, Promoção, Match Bets, Group Betting                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados (incluindo todos os mercados que são decididos fora do campo de jogo)                                           |
| <b>Basquetebol - NBA</b>                                                                                                                                                                 |
| 150.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicaps, totais de jogos e vencedor da NBA                                                                         |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                |
| <b>Basquetebol- Euroliga / Liga Espanhola ACB</b>                                                                                                                                        |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas de jogo, handicaps, totais de jogo                                                                                     |
| <b>Basquetebol - Outros</b>                                                                                                                                                              |
| 7.500 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados / competições                                                                                                      |
| <b>Ténis</b>                                                                                                                                                                             |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - vencedor do torneio ATP e vencedor do jogo (homens)                                                                                     |
| 10.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - vencedor do torneio ATP e vencedor do encontro (mulheres)                                                                               |
| 10.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados / competições de ténis (incluindo todos os eventos na ITF, ATP Challenger, WTA Challenger e Qualificações ATP) |
| <b>Hóquei no Gelo - NHL</b>                                                                                                                                                              |
| 150.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicap, totais de jogos e vencedor da competição da Stanley Cup                                                    |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados / competições                                                                                                  |
| <b>Hóquei no Gelo - Liga Finlandesa SM, KHL, Liga Hóquei Sueca</b>                                                                                                                       |
| 30.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicap, totais de jogos e vencedor da competição                                                                    |
| <b>Hóquei no Gelo - Outro</b>                                                                                                                                                            |
| 10.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados / campeonatos / torneios                                                                                       |
| <b>Voleibol* (excluindo Voleibol de Praia, que está listado na categoria Todos os Outros Desportos)</b>                                                                                  |
| 30.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicap, totais de jogos e vencedor da competição                                                                    |
| 10.000 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MMA</b>                                                                                                                                                                                                      |
| 100.000 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os mercados de boxe                                                                                                                                        |
| 10.000 € de ganho líquido máximo por aposta - Todos os mercados do UFC                                                                                                                                          |
| <b>Golfe</b>                                                                                                                                                                                                    |
| 50.000 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os mercados                                                                                                                                                 |
| <b>Rugby Union</b>                                                                                                                                                                                              |
| 50.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Vencedores dos torneios Internacional, Taça do Mundo, 6 Nações, 4 Nações, Aviva Premiership, Taça Heineken e Super Rugby, handicap e total de correspondências |
| 20.000 € máximo de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados / competições                                                                                                                          |
| <b>Rugby</b>                                                                                                                                                                                                    |
| 100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - vencedores, handicaps e totais de jogos da Superliga, NRL, internacionais e mundiais                                                                          |
| Máximo de 20.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                                     |
| <b>Desportos Motorizados</b>                                                                                                                                                                                    |
| 100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Motoristas e Campeonatos de Fabricantes na Fórmula 1 e todos os vencedores do Gran Prix                                                                       |
| Máximo de 20.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                                     |
| <b>Futebol Americano - NFL</b>                                                                                                                                                                                  |
| 150.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas de jogo, handicap, totais de jogo e vencedor do Superbowl                                                                                    |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                                       |
| <b>Basebol - MLB</b>                                                                                                                                                                                            |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicap, totais de jogos e Vencedor da World Series                                                                                         |
| Máximo de 5.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                                      |
| <b>Basebol - outros campeonatos</b>                                                                                                                                                                             |
| 15.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas de jogo, handicap, total de partidas em todos os outros campeonatos que não estão listados acima                                              |
| Máximo de 5.000 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                                                                      |
| <b>Dardos</b>                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ganhos líquidos máximos de 100.000 € por aposta - Todos os mercados de BDO, PDC, Premier League no jogo e vencedor do torneio                                   |
| 7.500 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                           |
| <b>Snooker</b>                                                                                                                                                  |
| 100.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os mercados de vencedor de jogos e torneios em partidas da Premier League e torneios do Ranking Mundial |
| 7.500 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                           |
| <b>Andebol</b>                                                                                                                                                  |
| 50.000 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todas as apostas, handicap, totais de jogos e vencedor da competição                                           |
| Máximo de 12.500 € de ganhos líquidos por aposta - Todos os outros mercados                                                                                     |
| <b>Ciclismo</b>                                                                                                                                                 |
| 50.000 € ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os mercados                                                                                                 |
| <b>Todos os "outros desportos"</b>                                                                                                                              |
| 7.500 € de ganhos líquidos máximos por aposta - Todos os mercados (incluindo Beach Soccer, Futsal e Beach Volley)                                               |

**9.19** Os clientes podem solicitar limites de aposta mais altos e podem obter contratos por escrito para aumentar esses limites.

**9.20** Se as apostas, que excedem os limites indicados, forem aceites erradamente, o montante em excesso será desconsiderado e o valor da aposta realizada será revisto em conformidade e a diferença será paga ao utilizador.

**9.21** A Kaizen reserva-se o direito de reduzir os limites de qualquer evento a qualquer momento.

**9.22** Os clientes também podem estabelecer os seus próprios limites sobre os montantes que eles próprios têm permissão para apostar diariamente, semanalmente, mensalmente e anualmente. O limite só pode ser removido após o utilizador entrar em contacto com a Kaizen e confirmar a remoção por e-mail ou efetuar a devida alteração na sua Conta (Proteção Jogador). A remoção só terá efeito após um período de 24 horas.

**9.23** Os clientes também podem bloquear as suas contas, caso não pretendam apostar. Após esta ação, os utilizadores necessitam de entrar em contacto com a Kaizen por escrito para desbloquear a sua conta ou efetuar a devida alteração na sua Conta (Proteção Jogador)

**9.24** Em caso de atividade de apostas suspeitas, a Kaizen reserva-se o direito de proceder a investigações em colaboração com as autoridades relevantes. Todas as apostas irão permanecer pendentes até que a investigação seja concluída.

**9.25** As apostas desportivas com odds fixas só podem ser operadas nos ramos de desporto, competições e eventos desportivos contidos na lista aprovada pelo Serviço de Regulação e Inspeção do Jogo. A Kaizen pode candidatar-se à Autoridade de Jogo e Inspeção para a

inclusão de novas filiais de modalidades, competições e eventos desportivos na lista do Serviços de Regulação e Inspeção de Jogos.

**9.26** Serão aplicados limites de apostas nas contas de clientes que tenham uma atividade de apostas igual ou superior a 10.000€ nos últimos 9 meses, quando metade desse valor, ou mais, tenham sido colocados em apostas com odds de 1.50 ou menos. As contas destes utilizadores serão limitadas a um máximo de 50€ por apostas por um período de 9 meses e o volume de apostas não deverá exceder os 500€ no total em odds iguais ou inferiores a 1.50. Os mesmos limites serão aplicados a contas de clientes que evidenciem uma atividade apostadora igual ou superior a 300.000 € nos últimos 3 meses e nesse caso o volume global de apostas não deverá exceder € 500 no total. As mesmas limitações aplicam-se a utilizadores com uma atividade igual ou superior a 50.000€ durante o último mês e 80%, ou mais, desse valor colocado em apostas simples pré-evento.

**9.27** Sem prejuízo do disposto em 9.26, serão aplicados limites de apostas específicos às contas de clientes que tenham uma atividade de apostas igual ou superior a 5.000€ nos últimos 3 meses, e metade ou mais desse valor tenha sido colocado em apostas SuperOdds. As contas destes clientes serão limitadas a um máximo de 50€ por aposta por um período de 9 meses e o seu volume de apostas não deverá exceder 500€ no total em apostas SuperOdds. Os mesmos limites serão aplicados a contas de clientes que evidenciem uma atividade apostadora igual ou superior a 2.000€ nos últimos 3 meses e em que 75% ou mais desse valor foi usado em apostas simples SuperOdds.

## **10. Casino**

**10.1** O Casino Kaizen é um produto composto pelo módulo de Casino, fornecido por operadores externos de Casino. No Casino pode escolher se quer jogar a dinheiro real ou apenas por diversão (com Dinheiro fictício). Pode ser uma boa ideia começar a jogar com Dinheiro fictício e aderir aos jogos a dinheiro real quando se sentir confiante com o software. A Kaizen está autorizada a receber, manter e pagar fundos em relação a um Titular da conta para fins de transações e liquidações com o Casino. A Kaizen reserva o direito de adicionar e remover jogos do site a seu critério.

### **10.2 Jogos interrompidos e abortados**

**10.2.1** A Kaizen não é responsável por qualquer tempo de inatividade, interrupções do servidor, atraso ou qualquer distúrbio técnico ou político no jogo. Os reembolsos só podem ser concedidos a critério da administração.

**10.2.2** A Kaizen não aceita qualquer responsabilidade por quaisquer danos ou perdas que se considerem ou se aleguem ter surgido relativamente ao site ou ao respetivo conteúdo incluindo, mas não limitado a, atrasos ou interrupções na operação ou transmissão, perda ou corrupção de dados, comunicação ou linhas, utilização indevida de qualquer pessoa do site ou do respetivo conteúdo ou quaisquer erros ou omissões no conteúdo.

**10.2.3** No caso de mau funcionamento do sistema do casino, todas as apostas são anuladas.

**10.2.4** No caso de um jogo ser iniciado, mas que tenha sido interrompido devido a uma falha no sistema, a Kaizen deve reembolsar-lhe o valor apostado no jogo, creditando-o na sua Conta de Utilizador ou, se a conta já não existir, pagando-lhe de forma aprovada, e se tiver um crédito acumulado no momento em que o jogo falhou, creditar na sua Conta de Utilizador o valor monetário do crédito ou, se a conta já não existir, pague-lhe de forma aprovada. Jogos interrompidos e abortados serão resolvidos num espaço de 90 dias. Os jogos Greentube incompletos serão resolvidos em duas horas.

**10.2.5** No caso de um cliente cuja participação num jogo que, após a realização de uma aposta, tenha sido interrompido por uma falha no sistema de telecomunicações ou por uma falha no sistema informático do cliente que impede o cliente de continuar o jogo, o jogo deve terminar por conta própria e no restauro do sistema, o cliente pode visualizar o resultado do jogo nas páginas da conta e, se o jogador ganhar, o valor vencido será debitado imediatamente na sua Conta de Utilizador.

**10.2.6** Se um cliente não estiver ativo durante um período que exceda 60 minutos, a sessão do jogo é encerrada automaticamente e o cliente necessita de iniciar sessão novamente para obter acesso à sua conta e aos jogos.

**10.3** As seguintes regras aplicam-se aos jogos de Blackjack:

- a. terminada a distribuição das duas cartas iniciais, os jogadores podem dobrar a sua aposta, independentemente da pontuação das cartas do jogador;
- b. os desdobramentos estão limitados a um por lugar, apenas sendo permitido o desdobramento do par inicial.
- c. não é atribuído qualquer prémio especial aos jogadores quando estes recebam cartas com os valores 6, 7 e 8 do mesmo naipe ou três 7.

## 11. Política de Privacidade

**11.1** Pode ler nossa Política de Privacidade [aqui](#), que explica as nossas práticas e políticas relativas à coleta, uso e troca de informações e cookies coletados de si ou em seu nome. Nossa Política de Privacidade é parte integrante do contrato entre a Kaizen e o Titular da conta. Ao aceitar os Termos e Condições da Kaizen, o Titular da conta confirma e aceita que tomou conhecimento da Política de Privacidade, entendimentos e concordâncias com os procedimentos e práticas nele descritos.

## 12. Outros

### 12.1 Reclamações

**12.1.1** Se tiver uma reclamação, pode enviar um email para [reclamacoes@betano.pt](mailto:reclamacoes@betano.pt) expondo a situação.

**12.1.2** A Kaizen irá realizar os melhores esforços para resolver um assunto comunicado imediatamente. Orgulhamo-nos de tratar da maioria dos problemas dos clientes em menos de uma hora.

**12.1.3** Se tiver alguma questão em relação a qualquer transação, também pode entrar em contacto com a Kaizen através do [apoio@betano.pt](mailto:apoio@betano.pt) enviando os detalhes da questão. Iremos rever todas as transações consultadas ou contestadas. A nossa decisão é final.

**12.1.4** Se, por algum motivo, não estiver satisfeito com a resolução da sua reclamação por parte da Kaizen, pode enviar uma reclamação para o Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, Turismo de Portugal, IP. localizado na Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Telefone: +351 211 140 200, E-mail [info.srij@turismodeportugal.pt](mailto:info.srij@turismodeportugal.pt)

### 12.2 Limitação de responsabilidade

**12.2.1** Acede ao site e participa nos Jogos por sua conta e risco. Os sites e os jogos são fornecidos sem qualquer garantia, seja expressa ou implícita.

**12.2.2** Sem prejuízo da generalidade da disposição anterior, a Kaizen, os respetivos diretores, funcionários, parceiros, prestadores de serviços:

- A) Não garantem que o software e/ou o site é(são) adequado(s) para a respetiva finalidade;
- B) Não garantem que o software e o site estão livres de erros;
- C) Não garantem que os sites e/ou jogos estão acessíveis sem interrupções;
- D) Não são responsáveis por quaisquer perdas, custos, despesas ou danos, diretos, indiretos, especiais, consequentes, incidentais ou decorrentes da respetiva utilização dos sites ou da sua participação nos Jogos.
- E) Não podem garantir a precisão de qualquer sugestão de aposta apresentada na plataforma da Kaizen, uma vez que essas sugestões são baseadas em dados estatísticos recebidos de entidades terceiras e são puramente indicativas. Tais sugestões/recomendações da Kaizen nunca devem ser entendidas como garantidas de ganhos nas apostas.

**12.2.3** Concorde indemnizar e desresponsabilizar a Kaizen, os seus diretores, funcionários, parceiros e prestadores de serviço por qualquer custo, despesa, perda, danos, reclamações e responsabilidades causadas pelo uso, por parte do Cliente, site ou da participação nos jogos.

**12.2.4** Quaisquer informações fornecidas pelos representantes do Apoio ao Cliente são apenas um guia e estão sujeitas às Regras da Kaizen mencionadas acima. Embora realizemos todos os esforços para garantir que as informações fornecidas ao cliente estão corretas, em última análise, é da responsabilidade do cliente, garantir que entendem no que estão a apostar, e conhecem os termos e condições.

**12.2.5** A Kaizen reserva o direito de suspender temporariamente a sua Conta, até que o procedimento de verificação do cliente seja concluído na sua Conta. Para que esta verificação seja concluída, terá que fornecer toda a documentação necessária a Kaizen, como descrito na Lei Portuguesa.

## **12.3 Combate ao branqueamento de capitais**

**12.3.1** A Kaizen está em conformidade com a Lei de Combate ao branqueamento de Capitais. A Kaizen deve relatar qualquer transação suspeita às autoridades competentes em Portugal.

**12.3.2** Se tomar conhecimento de qualquer atividade suspeita relacionada com qualquer um dos Jogos do site, deve denunciar tal situação à Kaizen imediatamente.

**12.3.3** A Kaizen pode suspender, bloquear ou fechar a sua Conta da Kaizen e reter os fundos, conforme solicitado, de acordo com as leis relevantes em relação ao Antibranqueamento de Capitais.

## **COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITALIS**

Assegura que:

- a. O nome e o endereço que fornece ao abrir a sua conta estão corretos;
- b. É o titular legítimo do dinheiro que, em qualquer momento, deposita na sua Conta.

## **12.4 Idiomas**

Kaizen Apostas Desportivas ([www.betano.pt](http://www.betano.pt)) e Kaizen Casino ([www.betano.pt/casino](http://www.betano.pt/casino)) disponibilizados nos seguintes idiomas: Português e Inglês

## 12.5 Propriedade intelectual

**12.5.1** A Kaizen é a única proprietária das marcas registadas e logótipos da [www.betano.pt](http://www.betano.pt) e [betano.pt/casino](http://betano.pt/casino). Qualquer utilização não autorizada das marcas registadas e logótipos da Kaizen pode resultar num processo judicial.

**12.5.2** A Kaizen é a proprietária e legítima titular dos direitos dos sistemas tecnológicos, software e comerciais utilizados neste site.

**12.5.3** As hiperligações para o site e qualquer uma das páginas do mesmo podem ser incluídas em qualquer outro site sem o consentimento prévio por escrito da Kaizen.

**12.5.4** Concorde em não utilizar qualquer dispositivo automático ou manual para monitorizar as páginas da web da Kaizen ou qualquer conteúdo aí existente. Qualquer utilização ou reprodução não autorizada de tal conteúdo pode ser processada.

**12.6** Não afetação Se qualquer disposição deste T&C for considerada ilegal, irregular ou inexecutável, tal disposição será separada desses T&C e todas as outras disposições permanecerão em vigor, não sendo afetadas.

### 12.7 Cessão de posição contratual

A Kaizen reserva-se o direito de atribuir ou transferir legalmente este Contrato, não podendo o jogador fazê-lo já que a sua conta é pessoal.

## 12.8 Contrato Definitivo e Elegibilidade

**12.8.1** Este Contrato constitui o acordo completo entre si e a Kaizen em relação a este site e, salvo caso de fraude, substitui todas as comunicações e propostas anteriores ou contemporâneas, eletrónicas, verbais ou escritas, entre si e a Kaizen em relação a este site.

**12.8.2** Uma versão impressa deste contrato e de qualquer aviso fornecido em formato eletrónico será admissível em processos judiciais ou administrativos com base ou relacionados com este contrato na mesma extensão e sujeito às mesmas condições que os restantes documentos comerciais e registos originalmente criados e mantidos no formato impresso.

### 12.9 Jogos Interrompidos e Abortados

No caso de um jogo ser iniciado, mas que tenha sido interrompido devido a uma falha no sistema, a Kaizen deve reembolsar o valor apostado no jogo ao Utilizador, creditando-o na Conta de Cliente ou, se a conta já não existir, pagando-o ao Utilizador de forma aprovada, e se o Utilizador tiver um crédito acumulado no momento em que o jogo falhou, credite na Conta de Utilizador o valor monetário do crédito ou, se a conta já não existir, pague ao Utilizador de forma aprovada.

No caso de um cliente cuja participação num jogo que, após a colocação de uma aposta, tenha sido interrompido por uma falha no sistema de telecomunicações ou por uma falha no sistema informático do jogador que impede o cliente de continuar o jogo, o jogo deve terminar por conta própria e no restauro do sistema, o cliente pode visualizar o resultado do jogo nas páginas da conta e, se o cliente ganhar, o valor vencido será debitado imediatamente na sua Conta de Cliente.

### 12.10 Verificações de Segurança

Ao concordar com os Termos e Condições, autoriza-nos a realizar tais verificações regularmente, pois podemos solicitar ou receber uma solicitação por parte de terceiros

(incluindo, mas não limitado a, entidades reguladoras) no sentido de confirmar estes fatos (as "Verificações"). Concorde que, ocasionalmente e mediante solicitação, pode ser obrigado a fornecer informações adicionais em relação a quaisquer dados fornecidos, inclusive em relação a quaisquer depósitos efetuados na Sua Conta.

Enquanto estamos a realizar as verificações regulares, podemos impedi-lo de realizar levantamentos da Sua Conta e/ou impedir o acesso a todas ou a determinadas partes do site. Considere que podemos realizar regularmente novas verificações para fins regulamentares, de segurança ou outros motivos comerciais. Se tais restrições causarem algum problema, entre em contacto com o Atendimento ao Cliente.

Em determinadas circunstâncias, podemos ter que contactá-lo e solicitar que nos forneça mais informações diretamente para concluir as verificações. Para este efeito, teremos o direito, a nosso exclusivo critério, de exigir que nos forneça uma identificação autenticada ou qualquer identificação certificada equivalente de acordo com a legislação aplicável da sua jurisdição ou comprovativo de morada, contas de serviços públicos, dados bancários, extratos bancários e referências bancárias. Até que tais informações tenham sido fornecidas de forma satisfatória, podemos evitar que qualquer atividade seja realizada por Si em relação à Conta ou podemos, quando acreditamos razoavelmente que nos forneceu informações deliberadamente incorretas, reter o valor depositado na Conta seguindo-se o encerramento da mesma.

**13. Lei e jurisdição aplicável** Estes T&C são regidos de acordo com as leis de Portugal, e as partes submetem-se aos tribunais portugueses.

## **14. Condições e Requisitos de Bónus**

### **14.1 Princípios Gerais**

**14.1.1** Todas as ofertas de clientes estão limitadas a um utilizador. As ofertas só são aplicáveis aos clientes que fizeram um depósito em dinheiro real com a Kaizen.

**14.1.2** A Kaizen reserva-se o direito de alterar e remover qualquer campanha promocional de marketing, incluindo a validade do bónus e os pontos obtidos a qualquer momento, sem aviso prévio, embora a Kaizen se esforce para fornecer um aviso razoável nesse sentido. Os bónus ou os pontos podem expirar após o Titular de uma Conta estar inativo durante 6 meses. A Kaizen reserva o direito de modificar as condições para as ofertas/bónus a qualquer momento. Contudo, qualquer modificação não irá afetar as ofertas/bónus que já foram concedidos aos titulares de contas.

**14.1.3** A Kaizen reserva-se o direito de não ativar o Bónus do Primeiro Depósito ou qualquer outra oferta, até que o procedimento de verificação do cliente seja concluído na sua Conta. Para que esta verificação seja concluída, terá que fornecer toda a documentação necessária à Kaizen, como descrito na Lei Portuguesa.

**14.2 Bónus do Apostas Desportivas** A campanha de marketing pode exigir que um Titular da Conta aposte o seu bónus um determinado número de vezes antes do Titular da Conta ter permissão para levantar os ganhos obtidos como resultado da utilização de dinheiro ou de bónus gratuitos. As apostas desportivas que contribuem para o jogo do seu bónus estão sujeitas a probabilidades mínimas que serão indicadas nos termos da promoção em causa.

**14.3 Bónus do Casino** Não toleramos qualquer utilização abusiva do bónus, sendo que tal utilização resulta no cancelamento do bónus que se encontre ativo, incluindo o saldo de bónus e os ganhos inerentes. A identidade do cliente será determinada com base em todas ou numa combinação das seguintes informações: nome, endereço postal, endereço de e-mail, endereço

de IP, número do cartão de crédito/débito, computador e qualquer outro tipo de identificação que possa ser requerido.

**14.4 Utilização abusiva do Bónus** A Utilização abusiva do Bónus inclui, mas não está limitada a:

- a. violação de termos e condições de um bónus, apostas gratuitas ou qualquer outra oferta promocional;
- b. a abertura de várias contas para reclamar múltiplos bónus;

Quando há uma suspeita razoável de que o Titular da Conta tenha cometido ou tentado cometer uma utilização abusiva do bónus, por conta própria ou como parte de um grupo, a Kaizen reserva o direito de:

- a. retirar o bónus atribuído ao Titular da Conta e quaisquer ganhos desse bónus e/ou
- b. revogar, anular ou levantar uma oferta de bónus do Titular da Conta, e/ou
- c. bloquear o acesso a determinados produtos, e/ou
- d. excluir o Titular da Conta de quaisquer ofertas promocionais futuras.

## **15. Cash Out**

**15.1** O Cash Out pode estar disponível para mercados seleccionados para apostas Pré-Jogo e Ao Vivo, Simples e Múltiplas, em vários desportos, como Futebol, Ténis, Basquetebol ou Voleibol. Para verificar as apostas em que pode fazer Cash Out, selecione Cash Out para ver a apostas disponíveis para o efeito.

**15.2** Pode haver algum atraso na aceitação do pedido de Cash Out, variando conforme o desporto / mercado. No caso de alteração das odds ou da suspensão do mercado, a opção de Cash Out não estará disponível.

**15.3** Se um jogo for suspenso e, antes dessa suspensão, tiver sido efectuado um Cash Out, este mantém-se válido, pelo que não se aplicará qualquer resolução / cancelamento das apostas.

**15.4** Se o Cash Out for possível, a aposta será resolvida de imediato. O resultado final dos eventos / mercados correspondentes não terá qualquer impacto no valor do Cash Out.

**15.5** O valor do Cash Out, em determinado momento, é o valor total que será devolvido à sua conta. O valor disponível para Cash Out nunca será mais alto que o valor da aposta inicial. Se tiver feito uma aposta de 10€, então o valor máximo para Cash Out será de 10€.

**15.6** Quaisquer bónus de outras ofertas não serão aplicadas em caso de utilização de Cash Out.

**15.7** O Cash Out não pode ser combinado com qualquer outra oferta.

**15.8** Todas as apostas resolvidas através de Cash Out não são contabilizadas para efeitos de requisitos de apostas em qualquer bónus / promoção.

**15.9** A Kaizen não pode ser responsabilizada caso o Cash Out não esteja disponível por razões técnicas e as apostas originais permaneçam válidas nesse período.

**15.10** A par destas regras, aplicam-se sempre os Termos e Condições Gerais da Kaizen a todas as apostas em que tenha sido feito Cash Out.

## **16. Novo Termo adicionado**

Os Termos e Condições, as Regras das Apostas, a Política de Apostas, a Política de Privacidade, etc, podem ser alterados para cumprir mudanças na Legislação ou necessidades empresariais.

## 17. Legislação

A Kaizen disponibiliza na sua oferta, a par das Apostas Desportivas, Jogos de fortuna ou azar online, nos termos do previsto no artigo 5º nº1 al. c) do Decreto Lei nº 66/2015, de 29 de abril.

Neste âmbito, os jogos autorizados são os seguintes:

- Blackjack/21;
- Jogos de máquinas compostos por três ou mais rolos giratórios, com símbolos ou outras representações gráficas, que se vão progressivamente imobilizando sob a linha ou linhas de jogo, com o objetivo de formar combinações de símbolos;
- Roleta Francesa

Os Termos e Condições apresentados estão de acordo com os termos legais presentes no Decreto-Lei n.º 66/2015 de 29 de abril - Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online bem como nos regulamentos: Regulamento nº 836/2015 de 4 de dezembro, Regulamento nº 903-A/2015 de 23 de dezembro, Regulamento 903-B/2015 de 23 de dezembro, Regulamento 828/2015, de 2 de dezembro, Regulamento nº 805/2015, de 26 de novembro, e Regulamento nº 807/2015, de 26 de novembro.

Ao aceitar estes Termos e Condições, está a declarar que aceita e compreende que a oferta se encontra de acordo com a Regulamentação aplicável, em garante do cumprimento de todas as leis, estatutos e regulamentos aplicáveis à utilização do software e dos serviços da Kaizen e que compreende que, em caso de comprovada evidência de mau funcionamento do software que não corresponda à regulamentação em vigor, todas as apostas serão anuladas.

**[V1.9 - 10/2020]**

[Imprimir](#)