

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO
DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CLUB WINNER

1. ¿Qué es el CLUB WINNER?

El CLUB WINNER es el programa de fidelización de los Casinos CIRSA, que permite acumular puntos por jugar en nuestros establecimientos con la tarjeta de lealtad debidamente acreditada. Estos puntos serán redimibles por los beneficios establecidos en cada establecimiento.

2. Empresas responsables del programa de fidelización

Cada una de las Sociedades indicadas a continuación es responsable del programa CLUB WINNER (en adelante Sociedad) en el país en el que la persona se registre (en adelante Miembro):

País	Razón Social	Domicilio	NIF
España	Gran Casino de las Palmas, S.A.*	Simón Bolívar, 3, 35007 Las Palmas de Gran Canaria	A35101732
España	Casino Cirsa Valencia, S.A.U.*	Avda. De Las Cortes Valencianas, 59 46015, Valencia	A46114336
España	Gran Casino Costa Brava, S.L.*	Cr. Castellar, 298, 08226, Terrassa	B64105422
España	Casino Nueva Andalucía Marbella, S.A.U.*	Carretera de Cádiz a Málaga, km. 180, 29660, Marbella	A29043064
Colombia	WINNER GROUP, S.A.	Calle 90 No. 19C-32 PS 4 110221 Bogotá	8300378433
Costa Rica	GRUPO CIRSA DE COSTA RICA, S.A.	Oficentro Ejecutivo La Sabana, Torre 6 Piso 3 Sabana Norte (San José)	3-101-355710
Marruecos	GLOBAL MANAGEMENT TANGIER, S.A.R.L.	Avenue Mohamed VI Route de Malabata (Tanger)	53216791
México	Promociones e Inversiones de Guerrero, S.A.P.I de C.V.	Antonio Dovalí Jaime #70 Interior Torre B Piso 3 Of01Colonia Santa Fe 01376, Álvaro Obregón Ciudad de México	CMX 01376
Panamá	GAMING & SERVICES DE PANAMA, S.A.	Edificio Cirsa, Calle 50, PH. Torre Global, piso 40 Ciudad de Panamá	32423-34-247629

Perú	GAMING & SERVICES, S.A.C	Av. Ricardo Palma 341, piso 2 Miraflores 18 , Lima	20305556786
República Dominicana (Santo Domingo)	CASINOS DEL CARIBE, S.R.L.**	Avda. George Washington, 367 2º Piso Hotel Jaragua Santo Domingo de Guzmán	1-01-15466-7
República Dominicana (Santiago de los Caballeros)	S.C.B ALMIRANTE DOMINICANA, S.R.L.**	Avenida Abraham Lincoln esquina Correa y Cidrón, Zona Universitaria Santo Domingo de Guzman	1-01-58862-4

* Corresponsable del programa de fidelización en España con las tres Sociedades restantes indicadas.

**Corresponsables del programa de fidelización en República Dominicana.

3. Requisitos para ser Miembro

Pueden adherirse al programa de fidelización las personas físicas mayores de edad, sin importar su nacionalidad, ni lugar de residencia. Para ello, deberán cumplimentar (según normativa aplicable en cada país) un formulario de registro con información veraz, y aceptar las presentes condiciones (Términos y Condiciones de Uso).

La Sociedad se reserva el derecho de aceptar o no una solicitud de inscripción al programa.

La aceptación definitiva al programa no se realizará hasta la obtención de la tarjeta, y previa correcta identificación del Miembro mediante un documento de identidad oficial y vigente con fotografía y fecha de nacimiento.

Al cumplimentar el formulario de registro el Miembro acepta que le sea enviada información sobre el programa CLUB WINNER (promociones, comunicados referidos al mismo o bien información relevante sobre nuestras salas, etc.) mediante correo tradicional, correo electrónico, llamadas telefónicas, SMS, contacto presencial u otros. El Miembro podrá elegir el medio por el que quiere recibir las comunicaciones.

El Miembro mantendrá actualizada la información personal de su cuenta, debiendo informar de forma inmediata a la Sociedad de cualquier cambio en la información de contacto de la misma, como nombre, dirección, número de teléfono y/o dirección de correo electrónico. El Miembro será el único responsable de toda indicación errónea, incompleta u obsoleta.

La adhesión formal al programa de fidelización se realizará exclusivamente de manera presencial en los establecimientos, aunque el pre-registro se pueda realizar con antelación y mediante soportes digitales.

No podrán pertenecer al programa aquellas personas que formen parte de los ficheros de autoprobibidos o prohibidos, así como aquellos que, por cualquier causa, tengan limitado el acceso a los establecimientos. A estos efectos la Sociedad podrá requerir en cualquier momento, la información o documentación que entienda necesaria para llevar a cabo las comprobaciones que estime pertinentes.

Tampoco podrán formar parte del programa los empleados o colaboradores directos o indirectos implicados en el diseño, funcionamiento o promoción del programa.

4. Titularidad y responsabilidad de la cuenta y la tarjeta

El Miembro titular de la cuenta y tarjeta de fidelización será el único beneficiario de los puntos y ventajas que ofrecen el programa y la tarjeta. No está permitida la acumulación de puntos en la tarjeta de otro Miembro, ni se podrá utilizar la tarjeta en la compra o consumo de otro cliente o Miembro.

Asimismo, solo el Miembro titular de la tarjeta del programa de fidelización será responsable de su correcta utilización.

El programa de fidelización es personal e intransferible, no permitiéndose su cesión, préstamo, ni venta. Tampoco se consiente su utilización para otros fines distintos a los definidos por la Sociedad en estos Términos y Condiciones. Así la utilización de la tarjeta física o virtual del CLUB WINNER es responsabilidad exclusiva de la persona registrada como Miembro.

5. Acumulación de puntos:

El Miembro del CLUB WINNER acumulará puntos de acuerdo con el total de dinero jugado en nuestra oferta de productos ya sea en efectivo, mediante algún sistema de tarjeta física / virtual o mediante alguna aplicación habilitada al efecto.

CLUB WINNER cuenta con diferentes niveles de membresía, los cuales pueden ser alcanzados mediante la acumulación de una cantidad específica de puntos, establecidos por la Sociedad. Estos niveles, así como los puntos requeridos para alcanzarlos, podrán ser modificados a discreción de la Sociedad. Además, la permanencia en cada nivel dependerá de los puntos acumulados durante un periodo de tiempo determinado, el cual será calculado y definido por la Sociedad. Para acumular los puntos es indispensable que el Miembro introduzca o se identifique con su tarjeta física/virtual durante las partidas o se acredite debidamente.

Los puntos acumulados en la tarjeta de un Miembro del programa de fidelización son personales e intransferibles.

La Sociedad podrá cambiar en cualquier momento las reglas de acumulación de puntos.

La Sociedad podrá ajustar en cualquier momento el estado de cuenta de puntos de los Miembros, previo aviso, en caso de presentarse errores del sistema, o cuando detecte fraude o uso erróneo e indebido de la tarjeta física / virtual.

La acumulación de puntos promocionales no serán operativos para subidas de categoría o para redimir boletos de participación en sorteos.

6. Caducidad de los puntos

Los puntos acumulados y no consumidos caducarán cuando una tarjeta permanezca inactiva durante 90 días, aunque el cliente hubiere visitado el casino en dicho intervalo.

Asimismo, en la medida de lo posible, la Sociedad notificará al Miembro la próxima caducidad de los puntos en su cuenta, sin que esto suponga una obligación para la Sociedad.

El Miembro podrá consultar su saldo de puntos actual en los distintos canales facilitados por parte de la Sociedad.

7. Beneficios del programa

La adhesión al programa de fidelización permite a los Miembros beneficiarse de una serie de ventajas asociadas a la condición de Miembro, mientras esta dure.

Estas ventajas pueden consistir en:

- La obtención y acumulación de puntos para ser posteriormente canjeados según las condiciones del programa.
- Beneficios en forma de descuentos y/o promociones en servicios y productos ofrecidos en la Sociedad
- Participación en promociones y sorteos exclusivos
- Servicios y experiencias personalizadas

Sin perjuicio de lo anterior, es posible que la participación en concursos, sorteos u otros servicios se rija por términos y condiciones particulares que amplíen o sustituyan, con relación a dicho concurso, sorteo o servicio, las presentes Condiciones.

8. Canje de puntos

Los puntos acumulados en el programa de fidelización podrán canjearse por los artículos indicados en la tabla de redenciones de cada uno de los establecimientos y que a su vez serán gestionados por el CLUB WINNER.

Los Miembros podrán consultar en todo momento el catálogo de artículos a canjear a través de los distintos canales ofrecidos por la Sociedad.

La Sociedad podrá modificar en cualquier momento y sin previo aviso la tabla de redenciones de cada establecimiento.

Para poder realizar el canje, los Miembros del programa de fidelización deberán:

- Tener activa su tarjeta de fidelización del club
- Presentar la tarjeta de fidelización
- Identificarse mediante un documento de identidad oficial con fotografía y fecha de nacimiento
- Verificar su identidad utilizando el PIN asociado a la cuenta del programa de fidelización
- Tener disponibles el número de puntos necesarios para realizar el canje

En caso de incidencia en el cambio de puntos, el Miembro deberá comunicarlo al personal de la sala, facilitando sus datos personales y la incidencia sufrida y detallando lo ocurrido. En el caso de no ser resuelta el cliente tendrá a su disposición el correo electrónico: info@clubwinner.com para poder solucionarlo.

9. Cancelación de la cuenta

Los Miembros podrán, en cualquier momento, darse de baja del programa de fidelización, perdiendo así la condición de Miembro y, por lo tanto, todas las ventajas y beneficios asociados a dicha condición.

Asimismo, también se perderá el derecho a reclamar los puntos acumulados anteriormente y cualquier ventaja que se hubiese podido obtener.

Para llevar a cabo la cancelación, será necesario comunicarlo a la Sociedad a través de los canales facilitados para ello, indicando que desea darse de baja del programa (o bien acudir personalmente a cualquiera de los establecimientos para solicitar la baja del programa a uno de nuestros empleados).

La cancelación voluntaria de la cuenta no impide la posterior apertura de una nueva cuenta, siempre conforme a las condiciones aplicables al programa en cada momento.

La Sociedad se reserva el derecho a suspender o anular una adhesión al CLUB WINNER o de denegar la utilización de los puntos acumulados en los casos de vulneración de los presentes Términos y Condiciones en supuestos de uso abusivo y/o fraudulento del programa de fidelización. Por ejemplo, en los siguientes casos (sin ser limitativos):

- Uso de la tarjeta de fidelización propia en la máquina de otro cliente
- Cesión, por cualquier título, de su cuenta de Miembro al programa
- Incumplimiento de las normas de los establecimientos
- Acumulación de los puntos de forma ilegal o fraudulenta:
 - Al realizar fraude en las máquinas
 - Uso de tarjeta o de la cuenta de otro Miembro sin ser titular

Cuando se realice una cancelación de cuenta por alguna actividad ilícita, se cancelarán todos los sistemas de registro y el total de los puntos acumulados que en ningún momento podrán ser reembolsados. Así mismo se prohibirá el reingreso del Miembro en el club.

10. Eliminación de la cuenta

Los Miembros únicamente podrán tener una cuenta activa en cada momento, reservándose la Sociedad el derecho a eliminar cualquier cuenta duplicada de la que tenga conocimiento. Por norma general, se eliminará la cuenta que presente inactividad o, en su defecto, la más antigua y se traspasarán de la cuenta a eliminar a la cuenta activa. En cualquier caso, si la Sociedad detectara fraude mediante la creación de múltiples cuentas, se reservan el derecho de eliminarla/s cuenta/s junto con todos los puntos acumulados.

11. Pérdida o robo de tarjeta:

La Sociedad no se hace responsable de los daños o perjuicios sufridos por el titular de la tarjeta en caso de pérdida o robo de la misma o del PIN asociado, ni de cualquier uso no autorizado ya sea de la misma tarjeta como del PIN asociado a la cuenta de fidelización.

En cualquiera de estos casos, el Miembro deberá comunicarlo de inmediato al personal del casino en el cual está dado de alta y mandando un correo electrónico a info@clubwinner.com detallando lo ocurrido. Si el Miembro no informa siguiendo este proceso, la Sociedad no se hará responsables de los puntos que hubiere acumulados en una tarjeta extraviada o rota.

La reimpresión de cada tarjeta tendrá unas condiciones y costes a determinar por la Sociedad.

12. Duración y modificación del programa de fidelización

La Sociedad se reserva el derecho a modificar o suspender el programa de fidelización en cualquier momento.

Los Términos y Condiciones del Programa de Fidelización podrán ser modificados en todo momento y sin preaviso por parte de la Sociedad, encontrándose la última versión actualizada en <https://www.clubwinner.com>.

En caso de suspensión, la Sociedad se compromete a informar a los Miembros mediante los canales facilitados por parte del Miembro, sin necesidad de justificar su decisión y sin compensación alguna a favor del Miembro.

13. Responsabilidad para la Sociedad

El Miembro es el único responsable de la utilización de los beneficios asociados al CLUB WINNER, quedando por ello la Sociedad exenta de responsabilidad alguna al respecto. En caso de divergencias sobre el saldo acumulado, se atenderá a las informaciones que constan en la base de datos de la Sociedad.

14. Protección de datos de carácter personal

La Sociedad garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

Mediante el formulario de registro del programa los Miembros deberán facilitar determinados datos personales necesarios para su correcto registro, así como para la participación en las promociones existentes en cada momento.

El registro en el programa requiere de la aceptación de la política de privacidad del CLUB WINNER que puede ser consultada aquí

15. Contacto

Para cualquier consulta relativa al presente programa de fidelización, los clientes y Miembros podrán contactar con el servicio de atención al cliente de cada una de las salas.

16. Integridad

Si una o varias estipulaciones de las condiciones fuesen declaradas nulas o inaplicables por la normativa vigente o por decisión judicial en firme, las demás estipulaciones conservarán su validez y vigencia.

17. Legislación aplicable

Los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación del territorio aplicable. Cualquier discrepancia entre el Miembro y la Sociedad sobre la validez y vigencia de alguna

disposición contenida en ellos se resolverá judicialmente ante los Juzgados y Tribunales del domicilio social de la Sociedad.

Fecha de la última actualización: 31 de marzo de 2025.