

Como parte de nuestro compromiso de brindar un servicio verdaderamente superior, hacemos todo lo posible para garantizar que tu solicitud de retiro se procese de manera rápida y eficiente.

Todos los retiros pasan por un proceso de auditoría interna para asegurarnos de cumplir con la prevención de fraudes, el lavado de dinero, la lucha contra la financiación del terrorismo y otras obligaciones legales y requisitos regulatorios. Como resultado, los retiros generalmente se procesan en 24 horas, pero en algunos casos, como si un jugador depositó a través de SEPA instant, tendremos que esperar hasta que el dinero esté en nuestra cuenta bancaria.

Games & More BV puede pagar todos los retiros de lunes a viernes de 9 a 18h CET. Los fines de semana quedan excluidos para las transacciones bancarias y con tarjeta de crédito, lo que significa que todos tus retiros realizados en el fin de semana se procesarán durante los días laborables. Las billeteras electrónicas y las criptomonedas siempre funcionan y también procesamos estos retiros los fines de semana. Games & More BV tiene una autorización multinivel con respecto a los pagos de depósitos y retiros, por lo que todos los retiros realizados por el cliente deben pasar por un proceso de autorización que dura de 24 a 96 horas. Los retiros realizados por el cliente deben ejecutarse de manera oportuna y de acuerdo con las reglas prescritas en la política de retiros y la política de detalles de pago.

La cantidad máxima de retiro procesada para un jugador es de 6000 €/\$/fr por 7 días y 15000 €/\$/fr por 30 días, a menos que se especifique lo contrario en los Términos y Condiciones promocionales, donde se pueden hacer excepciones para jugadores con un estado VIP más alto y jugadores que ganen un jackpot progresivo.

Para retiros más grandes, Games & More BV puede dividir el monto en retiros más pequeños para facilitar la solicitud. Sin embargo, cualquier tarifa de retiro incurrida no se aumentará como resultado de esta segmentación.

Los clientes deben verificar su identidad poco después de crear una cuenta con nosotros. El primer paso es el formulario de registro y luego, dependiendo de los métodos de pago utilizados, hay varios umbrales y parámetros en cuándo y si solicitamos KYC. Un depósito exitoso a través de métodos SEPA instantáneos cuenta como identificación y POA verificados. Nos reservamos el derecho de solicitar más explicaciones y/o documentos de respaldo con respecto a la identificación del cliente, el método de pago, la fuente de fondos o riqueza y/o cualquier otra información necesaria que consideremos adecuada para cumplir con nuestras obligaciones legales y requisitos regulatorios.

**AL LLENAR EL FORMULARIO PARA RETIRO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA BANCARIA, ES NECESARIO LLENAR TANTO EL NÚMERO IBAN COMO EL NÚMERO SWIFT, NO SOLO UNO DE ELLOS.**

Si encuentras algún obstáculo al completar el formulario o notas que tu pago no se ha procesado por algún motivo, comunícate con nuestro servicio de pagos por correo electrónico a - [payment@chipstars.com](mailto:payment@chipstars.com)

#### Documentos de Verificación Estándar

Identificación fotográfica: Se requiere una copia de una identificación fotográfica válida. Este documento biométrico puede ser en forma de un escaneo de un pasaporte, licencia de conducir o tarjeta de identidad/nacional de residencia. Específicamente, es la página de la fotografía de la identificación la que requerimos para nuestros controles de verificación. Asegúrate de que tu nombre completo, fotografía, dirección completa y firma sean visibles en el documento.

Comprobante de domicilio: Esto se puede presentar en forma de una factura de servicios públicos, un extracto bancario, un extracto de tarjeta de crédito. Debe ser un documento reciente (últimos 3 meses) que muestre tu nombre completo y dirección tal como está registrado en tu cuenta con nosotros. Si proporcionas un extracto de tarjeta de crédito, asegúrate de tachar los ocho números medios de la tarjeta de crédito.

Documentación notariada: Tus documentos pueden necesitar ser autenticados por un Notario/Abogado debidamente calificado, firmados y sellados como prueba de legitimidad a solicitud nuestra.

Prueba de propiedad de la(s) siguiente(s) tarjeta(s) de crédito: 535147\*\*\*\*\*9222

Ten en cuenta lo siguiente:

No aceptamos escaneos en blanco y negro.

Los documentos deben ser un archivo PDF o una imagen del documento.

Las capturas de pantalla no pueden ser aceptadas.

Necesitamos ambas caras de las tarjetas firmadas, necesitamos ver los primeros 6 dígitos de las tarjetas, así como los últimos 4 dígitos; debes cubrir los otros números, así como el código CVV.

Puedes cargar los documentos aquí: <https://chipstars.bet/casino/profile/verification> o enviarlos por correo electrónico a [support@chipstars.bet](mailto:support@chipstars.bet)

Nota: En algunos casos, dependiendo del método de pago utilizado para financiar tu cuenta, es posible que se te solicite uno o una combinación de los documentos mencionados anteriormente, o documentos adicionales que no estén incluidos en la lista anterior.

Tenemos el derecho de llevar a cabo las siguientes acciones después de las verificaciones anteriores:

Cancelar la retirada y devolver los fondos a la cuenta cuando:

El cliente aún no ha proporcionado los documentos solicitados;

Los documentos de identificación del cliente han caducado;

Existen preocupaciones de fraude/falsificación/colusión/blanqueo de dinero;

El cliente intenta retirarse después de una transferencia de jugador; y

El método de pago al que se ha solicitado la retirada no es el mismo que el método de depósito

Ten en cuenta la siguiente información importante sobre las retiradas (pertinente para usuarios de tarjetas de crédito y no tarjetas de crédito):

En algunos casos, cuando se requiere verificación de la cuenta para completar tu solicitud, la verificación debe completarse en un plazo de 7 días o tu retirada se revertirá y los fondos se devolverán a tu saldo.

Por favor, notifícanos inmediatamente si tus tarjetas de crédito/débito se pierden, son robadas, canceladas o si cambia el estado de tu E-wallet, para que podamos investigar su estado y confirmar si los pagos pueden/cannot ser recibidos.

A continuación, por favor, consulta el tipo de autenticación requerida, según el monto total de las retiradas del cliente en un período de un (1) mes:

Nos reservamos el derecho de retrasar y/o detener el procesamiento de las solicitudes de retirada hasta que se haya recibido la aprobación final de cualquier transacción de depósito pendiente.

## Detalles de la Retirada

Monto de Retirada	Nivel de Autenticación	Detalles
\$0 - \$2,999*	0 - Se requiere autenticación básica	Se pueden solicitar documentos de diligencia debida
\$3,000 - \$9,999*	1 - Se requiere autenticación mejorada	Se requerirá una combinación de los documentos de diligencia debida
\$10,000 - \$19,999*	2 - Se requiere información sobre la fuente de fondos	Se requerirá información sobre la fuente de riqueza
\$20,000 - \$49,999*	3 - Se requieren documentos originales firmados y notarizados	Se requerirá información sobre la fuente de riqueza (corroborada) y evidencia de identidad certificada o certificada por el gerente VIP

\*Detalles

## Transferencias entre Jugadores

La función de transferencia de jugadores de Games & More BV está diseñada para ayudar a los jugadores a financiar sus cuentas para que puedan jugar en nuestras mesas. Los fondos transferidos deben provenir de ganancias y, por razones de seguridad, los jugadores tienen restricciones para retirar fondos transferidos que provengan directamente de DEPÓSITOS u otras transferencias.

La función de transferencia de jugadores ha sido diseñada para permitir a los jugadores financiar sus cuentas para que puedan jugar en las mesas de Games & More BV; debido a medidas de prevención de fraude y contra el lavado de dinero, Games & More BV debe ser particularmente diligente al monitorear las transferencias de jugadores, lo cual todos los jugadores deben apreciar.

Los bonos solo se pueden retirar después de que se hayan cumplido todos los requisitos de la Política de Bonos.

Su banco o procesador de pagos puede cobrar una tarifa por procesar su retiro. En caso de que finalicemos la oferta de nuestro negocio en algún país específico, los pagos estarán sujetos a cargos razonables por procesamiento.

Games & More BV no será responsable y no compensará ninguna fluctuación en los valores de la moneda desde el momento de la solicitud hasta el momento de la finalización de la transacción.

No aceptamos depósitos en efectivo, ni permitimos métodos de pago emitidos a terceros o a nombre de una empresa.

Los retiros solicitados en las mismas 24 horas que el depósito, a través del mismo método de pago, pueden combinarse como un solo pago.

En la mayoría de los casos, los créditos de pago de retiro se publicarán como transacciones separadas y no cancelarán los cargos resultantes de sus depósitos en su cuenta de Games & More BV.

Si no ha utilizado activamente su método de pago elegido para depositar en su cuenta durante más de 12 meses, esta opción de retiro puede dejar de estar disponible.

Si su solicitud de retiro es menor que el monto mínimo permitido, que se indica a continuación, los fondos se devolverán a su saldo:

El retiro mínimo para todos los métodos de pago es el equivalente a 20 € en su moneda, excepto para los retiros SEPA, donde el monto mínimo es de 30 €.

Operamos una política de circuito cerrado en depósitos y retiros. Si es posible, todos los clientes deben retirar fondos al método/cuenta de financiamiento de origen. Las solicitudes de retiro de los clientes se pagarán automáticamente directamente al(los) método(s) de pago por el(los) cual el cliente presentó su(s) depósito(s) original(es) en su cuenta de Games & More BV, hasta el monto que el cliente depositó en Games & More BV utilizando el mismo(s) método(s) de pago. Los retiros por encima del monto del depósito se procesarán después de una revisión exhaustiva.

En caso de que cancele una solicitud de retiro, será completamente responsable de cualquier uso posterior de sus fondos. La Compañía no tiene la obligación de reembolsar ninguna cantidad que usted cancele y que posteriormente se utilice, pierda o transfiera.