

# Condiciones de servicio de Wooga

Última actualización: 3-Noviembre-2025

Estas condiciones de servicio ("**condiciones**") se aplican a tu acceso y uso de (i) los juegos que producimos (los "**juegos**"), (ii) las páginas web, sitios web y páginas de redes sociales proporcionadas por Wooga en relación a los juegos (los "**sitios**"), (iii) el software facilitado por Wooga en relación a los juegos (las "**apps**") y (iv), los servicios online, programas y ofertas accesibles a través de los juegos, sitios y apps (el conjunto de los juegos, sitios y apps son los "**servicios**"). Cuando decimos "**Wooga**", "**nosotros**" o "**nuestro**", nos referimos a Wooga GmbH, Stralauer Allee 16, 10245, Berlín, Alemania.

**SI TU RESIDENCIA ESTÁ FUERA DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO: AL ACEPTAR ESTAS CONDICIONES, TÚ Y WOOGA ACORDÁIS RESOLVER LA MAYORÍA DE LAS DISPUTAS DE FORMA INDIVIDUAL ÚNICAMENTE Y NO COMO UN ARBITRAJE COLECTIVO, ACCIÓN COLECTIVA, CUALQUIER OTRO TIPO DE PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO NI JUICIO CON JURADO. SI NO DESEAS ARBITRAR DISPUTAS CON WOOGA, PUEDES OPTAR POR NO PARTICIPAR EN EL ARBITRAJE SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES FACILITADAS EN LA SECCIÓN 18(c) O MEDIANTE UNA DE LAS EXCEPCIONES EN LA SECCIÓN 18(h).**

**TODO EL CONTENIDO DE ESTAS CONDICIONES ES IMPORTANTE Y DEBERÍAS LEERLO, PERO NOS GUSTARÍA LLAMAR TU ATENCIÓN EN ESPECIAL SOBRE LAS CLÁUSULAS EN NEGRITA Y LAS CONDICIONES IMPORTANTES QUE CONTIENEN. ESTAS TIENEN LA CAPACIDAD DE AFECTAR A TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES LEGALES.**

**QUE ESCOJAMOS NO EJECUTAR ALGUNAS CLÁUSULAS, DERECHOS O REMEDIOS EN ALGUNOS CASOS NO IMPLICA QUE RENUNCIEMOS A NUESTRO DERECHO A EJECUTAR ESTAS CONDICIONES EN OTROS CASOS.**

**ALGUNAS CLÁUSULAS DE ESTAS CONDICIONES SOLO SE TE APLICARÁN CUANDO TU PAÍS DE RESIDENCIA SE CORRESPONDA CON LAS INSTRUCCIONES RELEVANTES DE ESA SECCIÓN. A EFECTOS DE ESTAS CONDICIONES, "PAÍS DE RESIDENCIA" SE REFIERE AL PAÍS EN EL QUE TIENES RESIDENCIA LEGAL PERMANENTE, ASÍ COMO CUALQUIER PAÍS DESDE EL QUE USES Y ACCEDAS AL SERVICIO REGULARMENTE. SI EN TU CASO ESTA DEFINICIÓN SE APLICA A MÁS DE UN PAÍS, TU PAÍS DE CIUDADANÍA O RESIDENCIA LEGAL PERMANENTE SERÁ TU PAÍS DE RESIDENCIA, Y SI TIENES MÁS DE UN PAÍS DE RESIDENCIA O RESIDENCIA**

**LEGAL PERMANENTE, SERÁ EL PAÍS APLICABLE EN MAYOR MEDIDA POR RESIDENCIA PERMANENTE O MÁS FRECUENTE.**

**LOS JUEGOS NO OFRECEN APUESTAS CON DINERO REAL NI LA OPORTUNIDAD DE GANAR DINERO REAL O PREMIOS AJENOS AL JUEGO. NO SE PUEDE GANAR DINERO NI PREMIOS DE VALOR MONETARIO JUGANDO A LOS JUEGOS, Y NO ES NECESARIO DINERO REAL PARA JUGAR, AUNQUE LOS JUEGOS PUEDEN OFRECER LA OPORTUNIDAD DE COMPRAR ARTÍCULOS VIRTUALES TAL Y COMO SE DESCRIBE EN LA SECCIÓN 7.**

**SI NO ACEPTAS ESTAS CONDICIONES, NO USES NUESTROS SERVICIOS.**

## **I Condiciones adicionales y actualizadas**

- (a) **Condiciones adicionales.** Queremos indicar que a algunos de nuestros servicios se les aplican términos o condiciones diferentes o adicionales, así como directrices, políticas o normas (incluyendo cualquier norma de juego que pueda aplicarse a los juegos individuales), es decir "**condiciones adicionales**". Las condiciones adicionales incluyen las normas de promoción y las condiciones de infracción. Si las condiciones adicionales se aplican a los servicios que estás usando, debes leerlas, puesto que forman parte de tu acuerdo con nosotros. Las condiciones adicionales tienen prioridad sobre cualquier cláusula conflictiva o inconsistente en estas condiciones de servicio.
- (b) **Actualización de condiciones.** Puede que en el futuro realicemos cambios sobre estas condiciones, incluyendo posibles condiciones adicionales, si existe un motivo que justifique la corrección y siempre y cuando los cambios sean razonables teniendo en cuenta los intereses de ambas partes. Un motivo justificable se da, concretamente, si los cambios son necesarios debido a una alteración significativa e imprevisible del equilibrio contractual en el momento en el que el contrato fue cerrado, o si es necesario para mantener la vigencia del contrato debido a cambios legales o legislativos. Esta sección no cubre cambios o modificaciones de la obligación principal de cumplimiento. La fecha de "Última actualización" de más arriba indica cuándo se cambiaron estas condiciones por última vez.

Si hacemos cambios en el futuro, te haremos llegar los cambios, ya sea a través del correo electrónico que tengamos asociado a ti o mediante una notificación en nuestros servicios. Si no realizas declaraciones y continuas usando nuestros servicios, consideraremos que las modificaciones en las condiciones han sido aceptadas. También te recomendamos consultar periódicamente [www.wooga.com](http://www.wooga.com) y estas condiciones para ver las actualizaciones. Si no aceptas las modificaciones en las condiciones, debes dejar de usar nuestros servicios de inmediato.

## 2 Elegibilidad y restricciones de uso

- (a) **Edad.** Es posible que impongamos requisitos de edad para nuestros juegos. A menos que se especifique lo contrario, debes tener como mínimo 18 años para jugar a nuestros juegos.

**Si tienes menos de 18 años (o la edad de mayoría legal en tu lugar de residencia), tan solo podrías usar nuestros servicios con el consentimiento y la supervisión de tus padres o tutores legales. Si crees que tu hijo/a está usando nuestros servicios sin tu permiso, contacta con nosotros mediante el formulario de contacto del servicio o mándanos un correo electrónico a [support@wooga.net](mailto:support@wooga.net).**

- (b) **Limitación de uso.** Tan solo puedes usar nuestros servicios con fines personales, no comerciales y de entretenimiento.

## 3 Tu información

Cuando accedes o usas nuestros servicios, es posible que facilites cierta información a Wooga o que nosotros recabemos cierta información sobre ti. Es tu responsabilidad facilitar información de contacto precisa y completa y mantenerla actualizada con Wooga.

A pesar de que no forma parte de las presentes condiciones, te animamos a leer nuestro [aviso de privacidad](#) para obtener más información acerca de cómo puedes desvincularte de nuestras comunicaciones de marketing y sobre cómo recabamos, usamos, compartimos o procesamos la información que te concierne.

## 4 Cuentas

Es posible que requiramos que crees una cuenta con Wooga para acceder a partes de los servicios. Si creas una cuenta con nosotros, debes: (a) no compartir ni permitir que otros usen las credenciales de tu cuenta individual; (b) actualizar de inmediato cualquier información que contenga tu cuenta si esta cambia; (c) emplear una contraseña segura para tu cuenta que sea única para nuestros servicios y no haya sido usada en ningún otro sitio web o servicio online; y (d) mantener la seguridad de tu cuenta y notificarnos de inmediato si descubres o sospechas que alguien ha accedido a tu cuenta sin permiso. Nos reservamos el derecho a rechazar, solicitar que cambies o reclamar nombres de usuario en cualquier momento y por cualquier motivo, incluyendo en respuesta a las denuncias de que un nombre de usuario vulnera los derechos de terceros.

## 5 Contenido de usuario

- (a) **Contenido de usuario.** Nuestros servicios pueden permitirte a ti y a otros usuarios crear, publicar, guardar o compartir contenido, incluyendo reseñas, mensajes, texto, gráficos, fotos, vídeos y otros materiales o datos (en conjunto, "**contenido de usuario**"). Según los

ajustes de tu cuenta, es posible que tu contenido de usuario y cualquier información asociada a tu cuenta (como tu número identificativo de usuario, nombre y foto de perfil) sea visible para otros. **Si decides hacer que alguna de tu información esté disponible públicamente a través de nuestros servicios, lo haces bajo tu propia responsabilidad.**

- (b) **Permisos que le otorgas a Wooga** Excepto por los permisos que otorgas más abajo, en lo que respecta a Wooga y tú, tú mantienes todos tus derechos sobre y respecto a tu contenido de usuario, excluyendo cualquier parte de los servicios que se incluyan en tu contenido de usuario. Mediante el uso de nuestros servicios, nos estás concediendo ciertos derechos sobre tu contenido de usuario. Le otorgas a Wooga y a sus filiales y afiliados la licencia perpetua, irrevocable, no exclusiva, gratuita, mundial, completamente pagada, sublicenciable (a varios niveles) y asignable de usar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear trabajos derivados, distribuir, representar y mostrar en público o privado, procesar y explotar tu contenido de usuario y cualquier nombre, nombre de usuario o similitud aportada en relación a tu contenido de usuario en cualquier formato multimedia y canales ya conocidos o desarrollados posteriormente sin compensación para ti o para ningún tercero (en cada caso, hasta el máximo permitido por la ley aplicable). No estamos obligados a darte ningún crédito, apoyo o compensación por ningún uso permitido de tu contenido de usuario. Renuncias de manera irrevocable a cualquier "derecho moral" u otros derechos respecto a la atribución de autoría o integridad de materiales relativos a tu Contenido de usuario que puedas tener bajo cualquier ley aplicable o doctrina jurídica.
- (c) **Comentarios.** De manera voluntaria puedes enviarnos o comunicarnos de otro modo cualquier pregunta, comentario, sugerencia, ideas, materiales originales o creativos u otra información sobre Wooga o nuestros servicios (en conjunto, "**comentarios**"). Entiendes y consientes que podamos usar tus comentarios para cualquier propósito dentro de un criterio razonable, comercial o cualquier otro, sin hacértelo saber ni compensarte, incluyendo mejorar o desarrollar productos o servicios. Wooga será el único propietario de todos los trabajos o mejoras que se hayan basado en cualquier comentario. Entiendes que Wooga podría tratar los comentarios facilitados a través de un medio público de manera no confidencial.

## **6 Conductas y contenido prohibido**

- (a) **Prohibido hacer trampas.** Wooga quiere que todos los usuarios tengan una experiencia de juego positiva y justa mientras usan sus servicios. No debes:
  - (i) Unirte a la creación, distribución, promoción o uso de programas o herramientas no autorizados, incluyendo autoprogramas, macros, utilidades para hacer trampas, hacks ni mods que pretendan facilitar una ventaja injusta o alterar de cualquier modo la experiencia de juego deseada; o

- (ii) Explotar, compartir o promover información sobre errores en el juego, fallos, errores o cualquier mal funcionamiento que puedan resultar en una ventaja no deseada, como por ejemplo acceder a promociones de un uso más de una vez.

Debes notificar inmediatamente a Wooga si identificas cualquiera de las situaciones especificadas.

(b) **Conducta prohibida.** Además de las otras restricciones en estas condiciones, no harás ni animarás a otros a hacer nada de lo siguiente en relación a los servicios:

- (i) Vulnerar los términos de infracciones o cualquier ley aplicable, contrato, derecho de propiedad intelectual o derecho de un tercero;
- (ii) Unirte a ninguna conducta de acoso, amenazante, intimidatoria, predatoria o acechante;
- (iii) Solicitar o reunir información personal de otros usuarios;
- (iv) Acceder a un juego si no has cumplido la edad mínima establecida por Wooga para el mismo, como se indica en la sección 2;
- (v) Usar o intentar usar la cuenta o la información de otro usuario sin autorización del mismo y Wooga;
- (vi) Suplantar o publicar en nombre de otra persona o entidad o cualquier otra falsificación de tu adscripción a una persona o entidad;
- (vii) Crear varias cuentas;
- (viii) Vender o revender nuestros servicios o tu cuenta, incluyendo el alquiler, arrendamiento, venta, comercio, regalo o cualquier modo de transferencia o intercambio de tu cuenta sin nuestro permiso escrito;
- (ix) Copiar, reproducir, distribuir, interpretar públicamente o mostrar públicamente nuestros servicios al completo o en parte, excepto casos expresamente permitidos por la ley aplicable, por nosotros o por nuestros licenciarios;
- (x) Modificar nuestros servicios, eliminar cualquier aviso o marca de derechos de propiedad, o realizar cualquier trabajo derivado basado en nuestros servicios;
- (xi) Usar nuestros servicios de cualquier modo que pueda interferir con, alterar, afectar de manera negativa o impedir que otros usuarios disfruten plenamente de nuestros servicios o que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o reducir el funcionamiento de nuestros servicios de cualquier modo;
- (xii) Excepto al grado permitido por la ley o las licencias de código abierto pertinentes, aplicar ingeniería inversa sobre cualquier aspecto de nuestros servicios o hacer cualquier cosa que pueda descubrir o revelar el código fuente, o evitar o evadir la

seguridad o las medidas empleadas para prevenir o limitar el acceso a cualquier parte de nuestros servicios;

- (xiii) En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, no debes: (A) usar ningún minado de datos, robots u otro método de recaudación de datos o extracción con la finalidad de reunir o extraer datos de nuestros servicios, excepto de conformidad con las instrucciones contenidas en nuestro archivo robot.txt para compilar resultados para un motor de búsqueda público; o (B) usar los servicios o cualquier dato publicado por, o contenido en, o accesible a través de, o en relación con los servicios con el fin de desarrollar, entrenar, afinar o validar cualquier sistema o modelo de IA o para cualquier fin no establecido específicamente en estas condiciones;
  - (xiv) Desarrollar o usar ninguna aplicación o programa que interactúe con nuestros servicios sin nuestro consentimiento previo por escrito o según lo permitido por la ley aplicable;
  - (xv) Enviar, distribuir o publicar correo basura, comunicaciones comerciales electrónicas no solicitadas o masivas, correos en cadena o sistemas piramidales;
  - (xvi) Enlazar a ningún fragmento en línea de los servicios de manera que dañe o se aproveche de nuestra reputación o sugiera ninguna clase de asociación, aprobación o apoyo por parte de Wooga;
  - (xvii) Usar ninguna aplicación o interfaz de programación ("API") facilitada por Wooga de cualquier manera no permitida por la documentación aportada con la API; o
  - (xviii) Acceder o usar cualquiera de los servicios para diseñar o desarrollar una oferta similar o competitiva.
- (c) **Contenido prohibido.** No crearás, publicarás, almacenarás o compartirás ningún contenido de usuario del que no tengas todos los derechos necesarios para garantizarnos la licencia descrita en la sección 5(b). Debes asegurarte de que tu contenido de usuario, y nuestro uso de tu contenido de usuario según lo permitido por estas condiciones, no vulnerará ningún derecho de ninguna persona o entidad, incluyendo los derechos de terceros, o causará daños a ninguna persona o entidad. No crearás, publicarás, almacenarás o compartirás ningún contenido de usuario que:
- (i) Sea ilegal, por sí mismo o en relación con una actividad (incluyendo la venta de productos o la provisión de servicios), o que no cumpla con la ley nacional o de la UE, o sea calumnioso, difamatorio, obsceno, pornográfico, indecente, vulgar, insinuante, de acoso, amenazador, violento, que invada la privacidad o los derechos de publicidad, abusivo, incendiario, fraudulento o despectivo hacia cualquier etnia, raza, género o grupo religioso;

- (ii) Constituya, incentive o facilite instrucciones para una infracción criminal, una vulneración de los derechos de cualquier grupo o la vulneración de estas condiciones;
- (iii) Contenga o represente cualquier declaración, comentario o afirmación que no refleje tu opinión honesta y tu experiencia;
- (iv) Contenga cualquier información privada o personal de un tercero sin su consentimiento;
- (v) Contenga cualquier virus, datos corruptos u otro contenido o archivo malicioso, invasivo, dañino, disruptivo o destructivo;
- (vi) A nuestro juicio razonable, sea censurable, restrinja o impida a cualquier otra persona el uso o disfrute de nuestros servicios o pueda exponer a Wooga o a otros a daños o responsabilidades de cualquier tipo; o
- (vii) Contenga enlaces a contenido que podría vulnerar alguna de las restricciones anteriores si el contenido enlazado fuera contenido de usuario.

(d) **Aplicación.** Esta sección 6 no crea ningún derecho o derecho privado de acción por parte de terceros ni ninguna expectativa razonable de que los servicios estarán libres de conductas o contenidos prohibidos por estas condiciones, ni de que los contenidos prohibidos se eliminarán rápidamente después de su publicación. Para tomar las acciones adecuadas contra las trampas, las conductas prohibidas y los contenidos prohibidos, podremos, como se describe en la sección 6(f):

- (i) Borrar o eliminar contenido de usuario o rechazar la publicación de cualquier contenido de usuario en cualquier momento;
- (ii) Rescindir o suspender tu acceso a todas las partes de los servicios, temporalmente (tiempo de espera) o permanentemente (bloqueo permanente);
- (iii) Tomar cualquier medida respecto a tu contenido de usuario que sea necesaria o apropiada para garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable y estas condiciones, o para proteger los derechos de Wooga y de terceros, incluyendo los derechos de propiedad intelectual y de privacidad de terceros (p. ej., facilitar información a los titulares de derechos que realicen solicitudes de retirada); y
- (iv) En la medida de lo permitido por la ley, cooperar por completo con las órdenes de cualquier cuerpo de seguridad o judicial respecto a conductas o contenido relacionados con los servicios.

(e) **Herramienta de denuncia.** Se puede avisar a Wooga del contenido ilegal mediante la herramienta de denuncia dentro de nuestro servicio o contactando con atención al cliente. Para saber más sobre cómo procesamos las denuncias, mira [aquí](#).

- (f) **Quejas y apelaciones.** Si tienes una queja o una preocupación sobre algún contenido de usuario o alguna acción que hayamos tomado respecto a contenido de usuario, puedes contactar con nosotros a través de nuestro formulario o en [support@wooga.net](mailto:support@wooga.net). Nos esforzaremos por atender tu queja o preocupación a la mayor brevedad y de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos internos. Si nuestra respuesta inicial no te satisface, puedes apelar nuestra decisión aportando más información o pruebas para respaldar tu caso. Volveremos a evaluar tu apelación y te informaremos de la resolución. Nuestra decisión sobre tu apelación será concluyente y vinculante.

## 7 Objetos virtuales

- (a) **Adquisición de objetos virtuales.** Dentro de los servicios, es posible que tengas acceso a divisas que incluyen créditos virtuales, monedas, puntos, créditos, bonificaciones y fichas (en conjunto, "**créditos**") y otros objetos virtuales dentro del juego o colecciones (junto con los créditos, "**objetos virtuales**"). Los objetos virtuales forman parte de los servicios que se te ceden bajo licencia en conformidad con estas condiciones. El acceso a los objetos virtuales se suministra únicamente a través de los servicios. Por ejemplo:
- (i) Puedes obtener una licencia sobre objetos virtuales mediante actividades en el juego o promocionales (p. ej., obtener como recompensa una cantidad de créditos en intervalos de tiempo recurrentes); o
  - (ii) Puedes tener la oportunidad de comprar una licencia para objetos virtuales.
- (b) **Licencia limitada.** Dado que los objetos virtuales forman parte de los servicios, se te permite usar los objetos virtuales bajo la licencia que te damos en la sección 11(b), sujeta a las limitaciones aplicables a tu uso de los servicios y declaradas en la sección 6 y en otros puntos de estas condiciones. Los objetos virtuales solo se pueden usar en el juego en el que se adquirieron en concreto y bajo las reglas de ese juego, a menos que expresemos lo contrario. No tienes la posesión de los objetos virtuales y no tienes derechos sobre los objetos virtuales más allá de la licencia que se te concede en estas condiciones. Nos reservamos todos los derechos, títulos e intereses sobre los objetos virtuales. Los objetos virtuales no son instrumentos de prepago y no tienen ningún valor equivalente en dinero "real". Los objetos virtuales no se pueden, en ningún caso, canjear ni cambiar por dinero "real", propiedades ni otros artículos de valor monetario, tanto de Wooga como de cualquier otra entidad ajena.
- (i) Además, para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo, o de Reino Unido: (A) podemos rescindir tu licencia de objetos virtuales en cualquier momento y a nuestro juicio, incluido en relación a cualquier cierre de tu cuenta, y no tienes derecho a ningún crédito, reembolso o devolución por ningún objeto virtual que estuviera en tu cuenta, y (B) aceptas que todas las ventas de objetos

virtuales son finales, y no tenemos la obligación de reembolsarte o devolverte ninguna transacción una vez que se haya realizado.

- (ii) Si tu país de residencia es el Reino Unido: (A) podemos rescindir tu licencia de objetos virtuales en cualquier momento sin aviso si vulneras alguna cláusula importante de estas condiciones, o por cualquier motivo, notificándolo con una antelación razonable, cuando sea posible; y (B) aceptas que, cuando compras un objeto virtual, solicitas su disposición inmediata, es decir, solicitas que el objeto virtual se te entregue en cuanto se haya aceptado tu pedido. Entiendes y aceptas que perderás cualquier derecho a devolver tu compra de un objeto virtual en cuanto accedas, descargues o uses ese objeto virtual (según el caso), y tendremos derecho a rechazar una solicitud de reembolso o devolución, suspender o cancelar el pago de un reembolso o devolución que hayamos acordado realizar, o revocar tu acceso a un objeto virtual con el que se relacione el reembolso o la devolución.
- (c) **Disponibilidad.** Los precios y la disponibilidad de las ofertas de los objetos virtuales están sujetos a cambios sin aviso previo y nos reservamos el derecho de rechazar tu solicitud de comprar y/o adquirir objetos virtuales por cualquier razón. Además, las funciones, contenido y capacidades de los objetos virtuales ofrecidos están sujetos a cambios en cualquier momento, con o sin aviso y sin ningún tipo de responsabilidad para contigo.
- (d) **Transacciones no autorizadas.** Como recordatorio, en la sección 7 se te prohíbe transferir, vender, revender, comerciar, prestar o regalar objetos virtuales más allá de lo específicamente permitido en las condiciones. Esto implica, por ejemplo, que no comerciarás, sea compra o venta, con objetos virtuales en cualquier otra plataforma o sitio web de comercio electrónico. No nos hacemos responsables de las reclamaciones o daños relacionados con transacciones no autorizadas relativas a objetos virtuales.

## 8 Facturación y pago

- (a) **Precios e impuestos.** Según tu país de residencia, y de acuerdo a las leyes aplicables en todo momento, los precios mostrados en los servicios pueden incluir o excluir los impuestos aplicables (según proceda). En cualquier caso, se detallarán los impuestos en la página de pago y tendrás la oportunidad de revisar dichos impuestos antes de confirmar tu compra. Todos los precios están sujetos a cambios en cualquier momento y sin aviso.
- (b) **Pago.** Antes de completar una transacción en los servicios (p. ej. comprar una licencia para un objeto virtual), se te pedirá que facilites información relevante, como el número de tu tarjeta bancaria, su fecha de caducidad y tu dirección de facturación, para nosotros o para nuestros procesadores de pago. Tú eres responsable de asegurarte de poseer el derecho de uso de cualquier información de pago que introduzcas en relación a una transacción. Podremos recibir información actualizada de tu entidad bancaria emisora o de nuestro

operador del servicio de pago sobre cualquier método de pago que hayas almacenado con nosotros. Nos autorizas a realizar cargos sobre tu método de pago, incluyendo cualquier información de método de pago actualizado que recibamos, por cualquier cargo del que seas responsable bajo estas condiciones. Es posible que sea necesario verificar la información antes de admitir o completar una transacción. Esto podría implicar que se cobre 1 \$ (u otro cargo mínimo) para validar el método de pago. Estos cargos de validación serán reembolsados, normalmente entre 3 y 5 días hábiles.

Las transacciones completadas a través de una plataforma de terceros, como App Store de Apple, Google Play de Google o sitios web o aplicaciones como facebook.com (cada uno un **"proveedor de la plataforma"**), también podrían estar sujetas a condiciones y políticas adicionales (incluyendo condiciones de servicio o políticas de privacidad del proveedor de la plataforma). Cualquier acuerdo que aceptes con un proveedor de la plataforma en relación con una transacción se da entre tú y el proveedor de la plataforma. No formamos parte de ningún acuerdo que aceptes con un proveedor de la plataforma.

Pagarás todos los cargos en los que incurras por tu cuenta o en tu nombre a través de los servicios, a los precios vigentes en el momento de incurrir en los cargos, incluyendo todos los impuestos aplicables a tus transacciones. **Si es necesario emprender acciones legales para cobrar los saldos adeudados, nos reembolsarás a nosotros y a nuestros proveedores y agentes todos los gastos derivados de la recuperación de las sumas adeudadas, incluyendo los honorarios de los abogados y cualquier otro gasto legal, en el caso de que se cumplan los requisitos para la reclamación correspondiente.**

- (c) **Suscripciones.** Wooga puede ofrecer ciertas suscripciones recurrentes a través de los servicios (una **"suscripción"**) con regularidad mensual o anual (**"periodo de suscripción"**). Si contratas una suscripción a través de los servicios directamente con Wooga, autorizas a Wooga a almacenar tu método de pago y cargar la cuota periódica indicada en el momento en que contrataste la suscripción (**"cuota de suscripción"**), además de cualquier impuesto aplicable por cada periodo de suscripción hasta que canceles la suscripción o hasta que lo haga Wooga. Debes cancelar una suscripción antes de que finalice el periodo de suscripción actual que proporcionamos para evitar que se te cobre la cuota de suscripción del siguiente periodo de suscripción.

Cuando contrates una suscripción directamente con Wooga, te proporcionaremos instrucciones sobre cómo cancelarla. Si contratas una suscripción a través de un proveedor de la plataforma, puedes seguir las instrucciones proporcionadas por el proveedor. Cualquier acuerdo que aceptes con un proveedor de la plataforma en relación con una suscripción se da entre tú y el proveedor de la plataforma. En caso de rescisión ordinaria de tu suscripción, no tendrás derecho al reembolso prorrateado de ninguna parte de la cuota

de suscripción en el momento de la cancelación. También puedes cancelar tu suscripción si no puedes usar tu método de pago durante un periodo de suscripción. Al cancelar, podrás seguir accediendo a las ventajas de tu suscripción mientras dure el periodo de suscripción por el que ya has pagado.

Los requisitos y las funciones disponibles de la suscripción pueden variar según las plataformas, regiones y el momento de su contratación.

- (d) **Pruebas u ofertas iniciales de suscripción.** Tu suscripción puede empezar con un periodo inicial o de prueba. Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de determinar tu elegibilidad para una oferta inicial o de prueba, y de modificar o cancelar las condiciones correspondientes a este tipo de ofertas (de forma continuada) en cualquier momento. A menos que canceles tu suscripción antes de que finalice el periodo inicial o de prueba, tu suscripción se renovará automáticamente de forma continuada por la cuota de suscripción completa vigente en ese momento de acuerdo con la sección 8(c).
- (e) **Devoluciones, reembolsos y cambios.** Todas las tasas de transacción se consideran no reembolsables. Si se te cobra por transacciones que no has hecho con tu cuenta, si no recibes los objetos virtuales que has pagado, o si se te cobra una cantidad incorrecta, puedes solicitar a Wooga un reembolso o corrección por cualquier transacción que se haya efectuado directamente con nosotros. Para las transacciones efectuadas con un proveedor de plataforma, serán ellos los responsables de cualquier reembolso y se aplicarán sus políticas de reembolso. Aunque no forman parte de estas condiciones, puedes consultar las siguientes páginas de ayuda de proveedores de plataforma para obtener más información: [Facturación y suscripciones de Apple](#) e [Información sobre los reembolsos en Google Play](#).

## 9 Derecho de retractación

Si eres un consumidor con país de residencia en el Espacio Económico Europeo, puedes encontrar más información sobre el derecho de retractación en el anexo 1 para servicios y objetos virtuales y en el anexo 2 para suscripciones.

## 10 Promociones

Además de estas condiciones, las [reglas oficiales de promoción](#) rigen cualquier sorteo, concurso, rifa, encuesta, juego o promoción similar que Wooga ponga a disposición a través de los servicios o en relación con ellos (de forma colectiva, "**promociones**"). Antes de participar en una promoción, podemos proporcionar normas adicionales o alternativas que rijan la promoción. También aceptas estas normas adicionales o alternativas según corresponda. Si participas en cualquier promoción, revisa las normas vigentes. Si las normas de una promoción entran en conflicto con estas condiciones, las normas de la promoción serán las que prevalezcan.

## **11 Propiedad; licencia limitada**

- (a) **Propiedad de los servicios.** Los servicios, incluidos los textos, gráficos, imágenes, fotografías, vídeos, ilustraciones y otros contenidos de los servicios, así como todos los derechos de propiedad intelectual de los servicios son propiedad de Wooga o de nuestros licenciarios y están protegidos tanto por las leyes de Alemania como por leyes extranjeras. Los nombres de nuestros juegos, nuestros logotipos, nuestros otros nombres de productos o servicios, eslóganes y el aspecto de nuestros servicios están protegidos por la ley de propiedad intelectual (y en muchos casos también pueden ser marcas registradas de Wooga (o de nuestros licenciarios)), y no puedes copiar, imitar o utilizar ninguno de ellos, ni en su totalidad ni en parte, sin nuestro permiso previo por escrito. Todas las demás marcas comerciales, marcas registradas, nombres de productos, nombres de empresas o logotipos mencionados en nuestros servicios son propiedad de sus respectivos dueños. Aunque hagamos referencia a productos o servicios de terceros, no quiere decir que apoyamos, patrocinamos, recomendamos ni ofrecemos garantía de esos productos o servicios. Salvo que se indique explícitamente en estas condiciones, todos los derechos sobre los servicios y los derechos de propiedad intelectual de los servicios están reservados por nosotros o nuestros licenciarios, y no tienes ningún otro derecho sobre nuestros servicios ni nuestra propiedad intelectual, incluidos los derechos implícitos.
- (b) **Licencia limitada concedida.** Sujeto al cumplimiento de estas condiciones, te concedemos una licencia limitada, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable y revocable para acceder y utilizar nuestros servicios para tus propios fines personales, no comerciales y de entretenimiento. Cualquier uso de los servicios distinto al específicamente autorizado en estas condiciones está estrictamente prohibido, y la rescisión de estas condiciones también pondrá fin a esta licencia.

## **12 Política de infractor reincidente; reclamaciones de contenido**

Tal y como se establece en la sección 6, hemos adoptado la política de cancelar, en circunstancias determinadas, las cuentas de los usuarios que infrinjan repetidamente los derechos de propiedad intelectual de terceros. También controlamos y podemos suspender o cancelar tu cuenta si tu contenido de usuario o tu conducta infringen las condiciones sobre infracciones. Si crees que algún contenido de nuestros servicios infringe algún derecho de autor que posees o controlas, o infringe las condiciones sobre infracciones, puedes notificarlo a Wooga a través de la herramienta de notificación mencionada en la sección 6 o poniéndote en contacto con nuestro representante designado:

Representante designado: Departamento legal  
Dirección: Stralauer Allee 16,  
10245 Berlín, Alemania

Atención: Departamento legal  
Número de teléfono: +49-30-52 10 70 593  
Dirección de correo electrónico: support@wooga.net

En el caso de las notificaciones realizadas en virtud de la Ley sobre Derechos de Autor en el Milenio Digital ("DMCA"), consulta la sección 512(c)(3) de la DMCA para conocer los requisitos de una notificación adecuada. Si no puedes cumplir todos los requisitos de la sección 512(c)(3) de la DMCA, tu notificación podría no ser efectiva. Si tergiversas materialmente y con conocimiento de ello que cualquier actividad o material de nuestros servicios constituye una infracción, podrías ser responsable ante Wooga de determinados costes y daños.

### 13 Contenido y software de terceros

- (a) **Software de código abierto.** Los servicios pueden utilizar software de terceros sujetos a licencias de código abierto ("software de código abierto"). Utilizamos el software de código abierto bajo los términos de licencia que acompañan a este tipo de software y, cuando es necesario, te proporcionamos el software conforme a esa licencia. Nada de lo dispuesto en estas condiciones limita tus derechos en virtud de los términos y condiciones de cualquier licencia de software de código abierto aplicable, ni te otorga derechos que los sustituyan. Cuando se apliquen condiciones alternativas o adicionales al software de código abierto, podremos comunicártelo a través de los servicios, por ejemplo, publicando información en nuestra [página de acreditación](#).
- (b) **Contenido de terceros.** También podemos proporcionar información, enlaces o anuncios de productos, servicios, actividades o eventos de terceros, o podemos permitir que terceros pongan a disposición sus contenidos, información u ofertas en los servicios o a través de ellos (de forma colectiva, "**contenido de terceros**"). Proporcionamos contenido de terceros para aquellos interesados en dicho contenido, pero tus tratos o correspondencia con terceros y tu uso o interacción con cualquier contenido de terceros serán exclusivos entre tú y dichos terceros. Reconoces y aceptas que cualquier anuncio que aparezca en el servicio proporcionado por terceros es responsabilidad exclusiva de dichos anunciantes externos. Aunque no controlamos ni creamos dichos anuncios, hacemos esfuerzos razonables para garantizar que el contenido presentado sea apropiado. Si informas a Wooga de cualquier anuncio o contenido relacionado que pueda ser inapropiado o ilegal, tomaremos medidas para revisar el asunto y, cuando sea necesario, eliminaremos o restringiremos el acceso a dicho contenido, a nuestra discreción razonable. No respaldamos, y no seremos responsables de ninguna pérdida, daño, reclamación o responsabilidad que surja de o esté relacionada con tu confianza en, interacción con o uso de cualquier anuncio de terceros.

- (c) **Responsabilidad del contenido.** No tenemos ninguna obligación de supervisar el contenido de terceros, y podemos bloquear o deshabilitar el acceso a cualquier contenido de terceros (en su totalidad o en parte) a través de nuestros servicios en cualquier momento. El acceso al contenido de terceros y el uso que hagas de este puede estar sujeto a términos, condiciones y políticas adicionales (incluyendo condiciones de servicio o políticas de privacidad de los proveedores del contenido de terceros). También eres responsable de la obtención y mantenimiento de cualquier hardware, equipo, servicios de red, conectividad, servicios de telecomunicaciones y otros productos y servicios necesarios para acceder y utilizar los servicios.

## **I 4 Indemnización**

### **(a) Para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo, o de Reino Unido o de Australia:**

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, indemnizarás y eximirás de responsabilidad a Wooga y a nuestra empresa matriz, subsidiarias y filiales, y a cada uno de nuestros respectivos oficiales, directores, agentes, contratistas, socios y empleados (individual y colectivamente, las "partes de Wooga") de y contra cualquier responsabilidad, costes, gastos, daños, multas, pérdidas u obligaciones de cualquier tipo o naturaleza (incluyendo honorarios de abogados) incurridos en relación con una reclamación de terceros, demanda, acción o procedimiento que surja de o esté relacionado con: (A) tu acceso, uso o conducta en relación con los servicios; (B) tu contenido de usuario o comentarios; (C) tu violación de estas condiciones; o (D) tu violación, apropiación indebida o infracción de cualquier derecho de terceros (incluidos los derechos de propiedad intelectual o los derechos de privacidad). Las partes de Wooga tendrán el control de la defensa o resolución, a elección exclusiva de Wooga, de cualquier reclamación, demanda, acción o procedimiento de terceros. Esta indemnización es complementaria y no sustituye a cualquier otra indemnización establecida en un acuerdo escrito entre tú y Wooga o las otras partes de Wooga.

### **(b) Si tu país de residencia es el Reino Unido o Australia:**

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable y con independencia de cualquier otro recurso del que podamos disponer, aceptas indemnizar a las partes de Wooga por cualquier pérdida, coste, gasto o situación similar que suframos o en el que incurramos como consecuencia de o en relación con: (a) tu acceso, uso o conducta en relación con los servicios incumpliendo estas condiciones o nuestras instrucciones legales; (b) tu contenido de usuario o comentarios; (c) tu violación, apropiación indebida o infracción de cualquier derecho de terceros. Las partes de Wooga podrán decidir si tienen el control de la defensa o del acuerdo,

lo que queda a discreción razonable de Wooga, en contra de cualquier reclamación, demanda, acción o procedimiento de terceros.

## **15 Exención de responsabilidad**

**Esta sección solo se aplica si tu país de residencia está fuera del Espacio Económico Europeo:**

- (a) El uso que hagas de nuestros servicios y de cualquier contenido o material proporcionado en o con nuestros servicios es por tu cuenta y riesgo. Salvo que se disponga lo contrario en las presentes condiciones y en la medida en que lo permita la legislación aplicable:
  - (a) Nuestros servicios y cualquier contenido o material proporcionado en o con nuestros servicios se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad" sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas; y
  - (ii) Wooga renuncia a todas las garantías con respecto a lo anterior, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad y no infracción.
- (b) Además, Wooga no declara ni garantiza que nuestros servicios o cualquier contenido proporcionado en o con nuestros servicios sea preciso, completo, fiable, actual o esté libre de errores, o que el acceso a nuestros servicios o cualquier contenido proporcionado en o con nuestros servicios sea ininterrumpido. Aunque Wooga intenta que el uso de nuestros servicios sea seguro, no podemos y no declaramos ni garantizamos que nuestros servicios o cualquier contenido proporcionado en o con nuestros servicios o nuestros servidores estén libres de virus u otros componentes, contenidos o materiales dañinos. Asumes todo el riesgo en cuanto a la calidad y el rendimiento de los servicios y de cualquier contenido proporcionado en o con nuestros servicios. Cualquier tipo de exención de responsabilidad (incluidas en esta sección 15 y en cualquier otra parte de estas condiciones) se realiza en beneficio de Wooga, las otras partes de Wooga y los respectivos accionistas, agentes, representantes, licenciarios, proveedores y proveedores de servicios de Wooga, así como sus respectivos sucesores y beneficiarios.

## **16 Limitación de responsabilidad**

**(a) Para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo, o de Reino Unido o de Australia:**

- (i) En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, Wooga y las demás partes de Wooga no serán responsables ante ti bajo ninguna teoría de responsabilidad, ya sea conforme a contrato, agravio, negligencia, responsabilidad estricta, garantía o de otro modo, por cualquier daño indirecto, consecuente, ejemplar, incidental, punitivo o especial o pérdida de ganancias, datos o fondo de

comercio, incluso si Wooga o las demás partes de Wooga han sido advertidas de la posibilidad de los daños.

- (ii) La responsabilidad total de Wooga y de las demás partes de Wooga por cualquier reclamación derivada o relacionada con estas condiciones o con nuestros servicios, independientemente de la forma de la acción, se limita a la cantidad mayor de 50 \$ estadounidenses o a la cantidad pagada por ti a Wooga en relación con los servicios en los 90 días inmediatamente anteriores a la fecha en que se produjo la primera reclamación que dio lugar a la responsabilidad.
- (iii) Las limitaciones establecidas en la presente sección 16 no limitarán ni eximirán de la responsabilidad por negligencia grave, fraude o mala conducta intencionada de Wooga o de las demás partes de Wooga, ni por cualquier otro asunto cuya responsabilidad no pueda eximirse o limitarse en virtud de la legislación aplicable. Además, algunas jurisdicciones no permiten la exención o limitación de daños incidentales o consecuentes, por lo que es posible que las limitaciones o exenciones anteriores no se apliquen en tu caso.

**(b) Si tu país de residencia está dentro del Espacio Económico Europeo:**

- (i) Tienes una garantía legal de conformidad para bienes, contenidos digitales y servicios digitales.
- (ii) Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones excluirá o limitará nuestra responsabilidad por: dolo y negligencia grave por nuestra parte o por parte de nuestros representantes legales o intermediarios, así como por daños y perjuicios resultantes de fallecimiento o lesiones personales resultantes de nuestra negligencia o de un incumplimiento intencionado o negligente del deber por parte de uno de nuestros representantes legales o intermediarios.
- (iii) En casos de negligencia leve, solo nos hacemos responsables si se produce una infracción de obligaciones contractuales sustanciosas. Una obligación contractual sustanciosa a efectos de esta sección es una obligación cuyo cumplimiento hace posible la ejecución de este contrato y en la cual, por tanto, el socio contractual habitualmente confía. Esta responsabilidad por infracción de una obligación contractual sustanciosa se limita a los daños previsibles en el momento de la conclusión del contrato, y cuya aparición debe esperarse normalmente.
- (iv) Las limitaciones de responsabilidad se aplican en consecuencia a favor de nuestros empleados, agentes e intermediarios.

- (v) No se verá afectada nuestra responsabilidad por las garantías comerciales que hayamos podido ofrecer, ni por las reclamaciones basadas en la ley de responsabilidad por productos defectuosos o en la violación de la protección de datos.

**(c) Si tu país de residencia es el Reino Unido o Australia:**

- (i) Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones excluirá o limitará nuestra responsabilidad por: muerte o daños personales resultantes de nuestra negligencia o cualquier responsabilidad en la medida en que dicha responsabilidad no pueda excluirse o limitarse en virtud de la legislación aplicable.
- (ii) En la máxima medida permitida por la legislación aplicable y sin perjuicio de tus derechos legales que puedan aplicarse en virtud de la legislación de tu país de residencia, Wooga y las demás partes de Wooga no serán responsables ante ti en modo alguno por los daños o pérdidas de cualquier tipo resultantes de: (a) cualquier uso o mal uso por tu parte de nuestros servicios en incumplimiento de las presentes condiciones; (b) cualquier fallo del sistema, fallos de software o hardware, errores, virus, o cualquier suceso que pueda provocar daños en tu equipo, o una pérdida de tus datos, o la interrupción del servicio, excepto cuando cualquier contenido digital defectuoso que le hayamos suministrado venga provocado por nuestra falta de diligencia y destreza razonables (en cuyo caso, pagaremos cualquier coste razonable de una reparación o sustitución, sujeto al límite de responsabilidad contenido en la sección 16(c)(iii)); (c) cualquier daño o pérdida que se considere o alegue que se ha producido por causas ajenas a nuestro control razonable, incluidas huelgas, cierres patronales u otros conflictos laborales, fallos en un servicio público, transporte o red de telecomunicaciones; cualquier pandemia; caso fortuito; guerra; disturbios; conmoción civil; daños malintencionados; o interrupciones en el funcionamiento o fallos en la transmisión, las comunicaciones o las líneas; o (D) los actos, omisiones, incumplimientos o inacciones de cualquier otro tercero. En ningún caso Wooga será responsable ante ti por daños indirectos, consecuenciales, ejemplares, incidentales, punitivos, especiales o por pérdida de datos o de fondo de comercio.
- (ii) Nuestra responsabilidad máxima frente a ti en virtud de las presentes condiciones, ya sea por incumplimiento de contrato, agravio (incluida la negligencia) o de otro tipo, derivada de un incidente o de una serie de incidentes relacionados, se limita a la cantidad mayor de las siguientes: (a) 50 euros (cincuenta euros); o (b) la cantidad pagada por ti a Wooga en relación con los servicios en los 90 (noventa) días inmediatamente anteriores a la fecha en que se produjo la primera reclamación que dio lugar a la responsabilidad.

## **I7 Renuncia**

Para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo: En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, eximes a Wooga y a las demás partes de Wooga de responsabilidad, obligación, reclamaciones, demandas y/o daños (reales y consecuentes) de todo tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos (incluidas las reclamaciones por negligencia), derivados o relacionados con las disputas que tengas con otros usuarios y los actos u omisiones de terceros. Si eres un consumidor residente en California, renuncias a los derechos conforme al artículo 1542 del Código Civil de California, que establece: "Una renuncia general no se extiende a reclamaciones que el acreedor o la parte que exime no conozca o sospeche que existen a su favor en el momento de ejecutar la renuncia, y que, de haberlas conocido, habrían afectado materialmente a su acuerdo con el deudor o la parte exonerada".

## **I8 Resolución de disputas y acuerdo de arbitraje de forma individual**

**ESTA SECCIÓN SOLO SE APLICA A RESIDENTES DE ESTADOS UNIDOS:**

**TE ROGAMOS QUE LEAS LA SIGUIENTE SECCIÓN CON DETENIMIENTO, DADO QUE REQUIERE QUE WOOGA Y TÚ ARBITRÉIS LA MAYORÍA DE DISPUTAS Y RECLAMACIONES DE FORMA INDIVIDUAL Y LIMITA EL MODO EN QUE WOOGA Y TÚ PODÉIS ACORDAR SU SOLUCIÓN MUTUAMENTE. EL PRESENTE ACUERDO DE ARBITRAJE TE IMPIDE A TI Y A WOOGA DEMANDAR ANTE UN TRIBUNAL O CELEBRAR UN JUICIO CON JURADO, SUJETO A LAS EXCEPCIONES ESTABLECIDAS EN LA SECCIÓN I8.**

**TANTO TÚ COMO WOOGA RECONOCÉIS QUE LAS CONDICIONES DE ESTA SECCIÓN TIENEN POR OBJETO REDUCIR LAS CARGAS FINANCIERAS ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y NO PRETENDEN RETRASAR LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE NINGUNA DE LAS PARTES.**

Al aceptar estas condiciones, Wooga y tú aceptáis que toda disputa, reclamación o causa de demanda pasada, presente y futura entre Wooga y tú (incluida cualquier disputa no contractual, reclamaciones o causas de demanda) que surja o esté relacionada con estas condiciones, los servicios, la formación de estas condiciones o cualquier otra disputa entre tú y Wooga, o cualquier licenciataria, distribuidor, proveedor o agente de Wooga (incluida, sin carácter limitativo, cualquier tienda de aplicaciones o plataforma desde la que se acceda a los servicios o se descarguen), surja antes o después de tu acuerdo con esta sección (colectivamente,

"**disputa(s)**") estará sujeta al procedimiento detallado a continuación. Además, tú y Wooga acordáis que, excepto en los casos establecidos en la sección 18(f) a continuación, no se permitirá que ninguna disputa proceda, ya sea ante un tribunal o en arbitraje, como una acción colectiva, de grupo, en masa o representativa.

- (a) **Resolución de disputas informal.** Si tienes una disputa con Wooga o si Wooga tiene una disputa contra ti, tú y Wooga intentaréis primero resolver la disputa de manera informal con el fin de intentar resolver la disputa más rápidamente y reducir los costes para ambas partes. Tú y Wooga haréis un esfuerzo de buena fe para negociar la resolución de cualquier disputa durante 60 días, o cualquier periodo más largo que las partes acuerden mutuamente por escrito (basta con un correo electrónico), definido como "periodo de resolución informal", a partir del día en que cualquiera de las partes reciba una notificación por escrito de una disputa de la otra parte (una "notificación de disputa") de acuerdo con estas condiciones.

Tendrás que enviar cualquier notificación de disputa contra Wooga a [support@wooga.net](mailto:support@wooga.net). Wooga te enviará cualquier notificación de disputa utilizando la información de contacto que le hayas proporcionado a Wooga. La notificación de disputa enviada por cualquiera de las partes debe: (i) incluir el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de la parte (en su caso, asociados a su cuenta), (ii) proporcionar una descripción razonablemente detallada de los hechos y la base jurídica de la disputa, y (iii) describir la reparación específica solicitada, incluido un cálculo preciso y de buena fe del importe de los daños u otra compensación (si la hubiera) que la parte te solicita, así como una descripción de cualquier otro recurso o reparación que la parte solicite o tenga intención de solicitar en ausencia de una resolución negociada de la disputa. Una notificación de disputa solo es válida si se refiere y se presenta en nombre de la parte demandante individualmente; una notificación de disputa presentada en nombre de varias partes no es válida.

El periodo de resolución informal está diseñado para permitir que la parte que ha recibido una notificación de disputa haga una oferta de acuerdo justa y basada en hechos si así lo decide. Por lo tanto, tú y Wooga acordáis que ninguna de las partes solicitará o intentará iniciar un arbitraje o litigio (cuando lo permitan estas condiciones) contra la otra parte antes de que finalice el periodo de resolución informal. Ambas partes intentarán reunirse y consultarse personalmente, por teléfono o videoconferencia durante el periodo de resolución informal en un esfuerzo de buena fe por resolver informalmente cualquier disputa. Si una parte está representada por un abogado, este puede participar en la conferencia, pero las partes también deben participar plenamente en ella. Si una disputa no se resuelve durante el periodo de resolución informal, tú o Wooga podréis iniciar un procedimiento de arbitraje o (cuando lo permitan estas condiciones) presentar una demanda ante un tribunal, tal y como se describe a continuación. El incumplimiento por una

parte de la condición precedente a una notificación de disputa o de la espera hasta el final del periodo de resolución informal da derecho a la parte contraria a solicitar la desestimación inmediata del arbitraje o (cuando lo permitan estas condiciones) al litigio, además de otorgar el derecho de solicitar el reembolso de sus costes. El importe de cualquier oferta de acuerdo realizada por cualquiera de las partes durante el periodo de resolución informal no podrá revelarse al árbitro o al tribunal hasta después de que el árbitro o el tribunal hayan determinado el importe del laudo, en su caso, al que tenga derecho cualquiera de las partes.

- (b) **Ambas partes aceptan someterse a arbitraje.** Al aceptar estas condiciones, Wooga y tú aceptáis resolver cualquier disputa que no se resuelva durante un periodo de resolución informal mediante arbitraje definitivo y vinculante, tal y como se indica a continuación, salvo que la legislación aplicable exija lo contrario o según lo establecido en los subapartados (c) y (h) de esta sección 18.
- (c) **Exclusión del acuerdo de arbitraje.** Puedes rechazar este acuerdo de arbitraje enviando un aviso de exclusión a [support@wooga.net](mailto:support@wooga.net) dentro de los 30 días siguientes a la aceptación de estas condiciones. Para que tenga efecto, el aviso de exclusión debe ser un escrito en el que incluyas tu nombre y apellidos y declares que rechazas este acuerdo de arbitraje. También deberás firmarlo a mano personalmente y ponerle la fecha correspondiente. Puedes adjuntar la notificación a tu correo electrónico en formato pdf, fotografía o por cualquier otro medio que muestre claramente la información requerida y demuestre que has cumplido estos requisitos. Al rechazar la aplicación del acuerdo, no se te impedirá utilizar los servicios. No obstante, ni a Wooga ni a ti se os solicitará el arbitraje de las disputas. Para evitar dudas, si ejerces tu derecho a no participar en el acuerdo de arbitraje, las limitaciones y restricciones aplicables a los litigios que se establecen en la introducción y en las subsecciones (a) y (g) de esta sección 18 seguirán siendo aplicables tanto para ti como para Wooga. Además, si optas por excluirte de este acuerdo de arbitraje y en el momento de la recepción de estas condiciones estabas vinculado por un acuerdo existente para arbitrar disputas que surjan de o estén relacionadas con tu uso o acceso al servicio, ese acuerdo de arbitraje existente (pero no el resto de esas condiciones anteriores) permanecerá en pleno vigor y efecto. En otras palabras, si estás vinculado por un acuerdo de arbitraje en el momento en que decides no participar en este, ese acuerdo de arbitraje previo se te seguirá aplicando. El resto de estas condiciones prevalecerá sobre la versión anterior.
- (d) **Procedimientos y tasas de arbitraje.**
  - (i) Wooga y tú acordáis que JAMS administrará el arbitraje bajo sus reglas y procedimientos de arbitraje estándar vigentes en el momento de solicitar el arbitraje ("**reglas JAMS**"). Estas reglas están disponibles en [www.jamsadr.com](http://www.jamsadr.com). El

arbitraje procederá individualmente, salvo que se estipule de otra forma en la subsección (f), y lo gestionará un solo árbitro de conformidad con dichas reglas tal y como se modifica en estas condiciones. Será así siempre que se presente a las partes una lista de cinco posibles árbitros y que estas los clasifiquen por orden de preferencia. JAMS seleccionará al árbitro con la mayor preferencia combinada (por ejemplo, si ambas partes seleccionan a un posible árbitro como su primera preferencia, se seleccionará a ese árbitro). Wooga y tú aceptáis que, en la medida en que no lo prohíban las reglas de JAMS, el arbitraje tenga lugar en inglés en Nueva York, Nueva York o, si así lo decides, se lleve a cabo por teléfono o empleando otro medio electrónico. Las reglas de JAMS regirán el pago de todos los honorarios de arbitraje. El árbitro estará autorizado a conceder cualquier reparación, incluidas las medidas cautelares, que te corresponderían en un juicio individual y a las que no puedes renunciar en virtud de la legislación aplicable.

- (ii) Tanto tú como Wooga acordáis que (A) el árbitro quedará vinculado por las presentes condiciones, (B) el árbitro tendrá autoridad exclusiva para determinar las cuestiones de arbitrabilidad, y (C) que todos los procedimientos de arbitraje y los laudos resultantes llevados a cabo de conformidad con la sección 18 serán confidenciales. Dicho laudo no podrá ser revelado a terceros, salvo a los asesores jurídicos, contables o financieros de una de las partes (cada uno de los cuales estará sujeto a la misma obligación de confidencialidad), excepto (i) por cualquiera de las partes en apoyo de la búsqueda o defensa de sus derechos u obligaciones legales en otro litigio o arbitraje (tanto si implica a las mismas partes como a otras diferentes), (ii) en la medida en que se revele en relación con una petición o moción para confirmar, ejecutar o reconocer el laudo, o (iii) de cualquier otra forma exigida o permitida por la legislación aplicable.
- (e) **Apelaciones.** Wooga y tú aceptáis que todo laudo emitido por un árbitro de acuerdo a la sección 18 puede apelarse de conformidad con los procedimientos de apelación del arbitraje opcional de JAMS a discreción de cualquiera de las partes.
- (f) **Reglas del arbitraje en masa.** Para una resolución más eficiente, en caso de que se envíen 25 o más requerimientos de arbitraje contra una parte a JAMS, ya sean presentados por o con ayuda del mismo bufete u organización o el mismo grupo de bufetes u organizaciones que trabajan de manera coordinada, se aplicarán las directrices y los procedimientos del arbitraje en masa que haya vigentes en el momento que se haga el primer requerimiento pertinente ("**reglas en masa de JAMS**") según se hayan modificado en estas condiciones. En este caso, el administrador de procesos de JAMS (tal y como se describe en las reglas en masa de JAMS) dispondrá de la autoridad para implementar los

procedimientos establecidos en las reglas en masa de JAMS, lo que incluye la autoridad para agrupar los requerimientos de arbitraje individuales en un único procedimiento coordinado. Los árbitros designados de conformidad con la sección 18(f) deben ser jueces jubilados con experiencia en el arbitraje o la mediación de disputas. Seguirán aplicándose todas las disposiciones de la sección 18 que no contravengan las reglas en masa de JAMS, incluido el proceso de designación de los árbitros.

- (g) **Renuncia a acciones colectivas y arbitraje colectivo.** Hasta donde lo permita la ley aplicable (y a menos que se especifique expresamente en la sección 18(f)), ni Wooga ni tú estáis autorizados a: consolidar, unir o coordinar disputas por parte de o contra otros individuos o entidades; participar en arbitraje colectivo, de grupo, de clase o en masa, o en litigación de disputas; arbitrar o litigar cualquier disputa en calidad de representante, ni siquiera como miembro representativo de un colectivo; litigar o arbitrar una disputa en calidad de abogado; ni a reclamar pérdidas o daños (ya sean para ti o para otros) que hayan sufrido terceras partes. En relación con cualquier disputa, se renuncia expresa e incondicionalmente a todos y cada uno de esos derechos. Toda impugnación a la validez o aplicabilidad de la sección 18(g) debe determinarla única y exclusivamente el árbitro. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario a lo establecido en estas condiciones, si la totalidad o una parte de los subapartados 18(e), (f) o (g) se considera inválida o no totalmente ejecutable con relación a una disputa, entonces la totalidad del acuerdo de arbitraje de las partes (pero no así las limitaciones y restricciones aplicables a la litigación que se estipulan en los subapartados (a), (g) y (h) de la sección 18) se considerará nula y sin efecto en lo que concierne a dicha disputa a discreción de cualquiera de las partes.
- (h) **Excepciones del acuerdo de arbitraje.** Sin perjuicio del acuerdo entre Wooga y tú para arbitrar disputas:
- (i) Wooga o tú podéis interponer una demanda en un juzgado (siempre según los requisitos y excepciones de la sección 19) estableciendo las causas de acción que busquen una solución temporal hasta que se pueda designar un árbitro y determinar si continuar, modificar o poner fin a dicha solución para cumplir con el arbitraje de acuerdo a la sección 18 o para ejecutar cualquier laudo emitido en lo sucesivo; además
  - (ii) Wooga o tú podéis presentar demandas individuales ante una corte de reclamos menores en el país donde residas, siempre que la demanda sea admisible ante una corte de reclamos menores y que dicha corte no permita acciones colectivas, acciones representativas similares o compensación.

## **19 Leyes aplicables y foro judicial para disputas**

**SI TU PAÍS DE RESIDENCIA ES EL REINO UNIDO O SE ENCUENTRA EN LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA, NINGUNA DISPOSICIÓN DE LA SECCIÓN 19 EXCLUIRÁ NI RESTRINGIRÁ NINGUNO DE LOS DERECHOS LEGALES QUE PUEDAS TENER COMO CONSUMIDOR GRACIAS A LAS LEYES APLICABLES DE TU PAÍS DE RESIDENCIA, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN LA CAPACIDAD DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN POR LA CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE TU CONTENIDO DE USUARIO O TU CUENTA DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESENTES CONDICIONES.**

### **(a) Legislación aplicable**

ESTE SUBAPARTADO SOLO SE APLICA SI TU PAÍS DE RESIDENCIA ESTÁ FUERA DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO:

- (i) Si tu país de residencia es Estados Unidos, estas condiciones, el uso que hagas de los servicios y nuestra relación en conjunto (incluida cualquier disputa) se interpretarán y regirán de acuerdo con las leyes de Alemania, a excepción de los principios de elección y conflicto de ley. Este acuerdo de arbitraje contenido en la sección 18, su alcance y su aplicación también se regirán por la Ley Federal de Arbitraje de Estados Unidos, independientemente de cualquier principio de conflicto o elección de legislación. Tanto tú como Wooga reconocéis que estas condiciones afectan al comercio interestatal.
- (ii) Si tu país de residencia no es Estados Unidos, salvo que la ley aplicable exija lo contrario, estas condiciones, el uso que hagas de los servicios y nuestra relación en conjunto, incluida cualquier disputa e incluyendo el acuerdo de arbitraje contenido en esta sección 18, se interpretarán y regirán de acuerdo con las leyes de Alemania, a excepción de los principios de elección y conflicto de ley.

### **(b) Foro judicial para disputas**

- (i) Para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo:  
Salvo que la ley aplicable exija lo contrario, Wooga y tú acordáis que cualquier disputa que no esté sujeta a arbitraje de conformidad con la sección 18 y que no pueda presentarse ante los tribunales pertinentes según lo previsto en las excepciones de la sección 18(h), solo se llevará ante un tribunal de jurisdicción competente en Berlín, Alemania. Tanto Wooga como tú aceptáis las disposiciones de lugar y jurisdicción personal. Sin perjuicio de lo anterior, Wooga y tú acordáis

que cualquiera de las partes puede tomar medidas para cumplir el arbitraje o ejecutar o cumplir un laudo ante cualquier tribunal de jurisdicción competente.

- (ii) Si tu país de residencia es el Reino Unido o está dentro del Espacio Económico Europeo:

Alternativamente, Wooga o tú podéis interponer reclamaciones, si proceden, mediante los canales de reclamación pertinentes en los tribunales de tu país de residencia. Ten en cuenta que Wooga no tendrá la obligación de usar esta plataforma de resolución de litigios ni ninguna otra plataforma alternativa.

## **20 Modificación o cancelación de nuestros servicios**

- (a) Para residentes de fuera del Espacio Económico Europeo, o de Reino Unido o de Australia:

- (i) Nos reservamos el derecho de, en cualquier momento, modificar nuestros servicios; cancelar estas condiciones; ofrecer oportunidades a algunos o todos los usuarios finales de los servicios; cobrar, modificar o eximir cualquier cuota necesaria para usar los servicios; o suspender o cancelar la oferta de la totalidad o una parte de nuestros servicios. Por ejemplo, es posible que tengamos que hacer cambios a las reglas de los juegos para equilibrar la experiencia de juego de todos los usuarios. Se te podría conminar a aceptar actualizaciones del servicio, incluidas las actualizaciones de las aplicaciones que hayas instalado en tu ordenador, dispositivo móvil o de otra índole. Reconoces que Wooga puede llevar a cabo estas actualizaciones de manera remota y aceptas que Wooga actualice los servicios sin comunicártelo. Además, quizá tengas que actualizar tu software de terceros ocasionalmente para poder acceder a ciertos servicios.
- (ii) Puede que te avisemos con antelación de la suspensión o discontinuación de la totalidad o una parte de nuestros servicios, como por ejemplo enviándote un correo electrónico o comunicándotelo a través de nuestros servicios. Todas las modificaciones e incorporaciones a los servicios se registrarán por las presentes condiciones o las condiciones adicionales, a menos que Wooga estipule expresamente lo contrario por escrito. Además, tienes derecho a dejar de usar nuestros servicios en cualquier momento y puedes rescindir estas condiciones cerrando tu cuenta, desinstalando todas las aplicaciones y cesando el uso de nuestros servicios.

- (b) Si tu país de residencia está dentro del Espacio Económico Europeo o en Reino Unido o Australia:

- (i) Además de los cambios o actualizaciones necesarios para mantener conformes los servicios, es posible que nosotros (o cualquier otra parte a la que designemos) cambiemos o actualicemos los servicios con regularidad si dichos cambios son en

tu propio beneficio o si tenemos una razón válida para ello, en concreto para: (i) garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables y/o reflejar los cambios en las leyes pertinentes y los requisitos reglamentarios, como las leyes de los consumidores obligatorias; (ii) hacer mantenimiento temporal, corregir errores, implementar ajustes técnicos y realizar mejoras, como adaptar un servicio a un nuevo entorno técnico o transferirlo a una nueva plataforma de alojamiento; (iii) mejorar o corregir el servicio, lo que incluye corregir o eliminar o modificar las funciones y funcionalidades existentes; alterar la estructura, el diseño o la disposición del servicio, lo que incluye cambiar el nombre de los servicios o renovar la marca, o corregir, mejorar y/o ampliar las funciones y funcionalidades disponibles; (v) por motivos de seguridad; y (vi) por motivos de antipiratería. Todos los cambios se hacen sin suponerle coste alguno.

- (ii) Si cualquier modificación o cambio a la totalidad o una parte de los servicios, según lo dispuesto en la sección 20(b)(i), tiene más que un impacto negativo menor en tu uso de los servicios (lo cual determinaremos nosotros según nuestro criterio razonable), te avisaremos de dichos cambios con una antelación razonable cuando sea posible. Si no estás de acuerdo con las modificaciones o los cambios de la totalidad o una parte de los servicios, tienes derecho a rescindir el contrato con nosotros sin coste alguno siempre y cuando nos avises con una antelación de 30 días a partir de la fecha en que hayas recibido dicho aviso o de la fecha en que surta efecto la modificación, la que sea posterior. Se excluye la rescisión del contrato si Wooga te permite conservar el acceso a los servicios y hacer uso de los mismos sin la modificación por un coste adicional y de conformidad con el acuerdo.
  - (iii) Estas condiciones de uso se aplicarán en consecuencia a todos los cambios que se hagan y al uso del servicio tras cualquier cambio.
- (c) Los derechos y las obligaciones respectivos a las partes, recogidos en las secciones 1, 3-6, 7(d), 8(e), 11(a) y 12-22 de estas condiciones, junto con las demás disposiciones que puedan permanecer en vigor de manera razonable, permanecerán en vigor tras el vencimiento o la rescisión de estas condiciones por cualquier motivo.

## **21 Divisibilidad**

A excepción de lo estipulado en la sección 18(g), si se considera que alguna parte de estas condiciones es inaplicable o ilícita por algún motivo, incluso porque se la considere desmedida, (a) la disposición inaplicable o ilícita se eliminará de estas condiciones; y (b) la eliminación de la disposición inaplicable o ilícita no tendrá impacto alguno en el resto de las condiciones.

## 22 Condiciones generales

- (a) **Controles de exportación.** Debes cumplir todas las leyes y regulaciones relativas a las exportaciones y las sanciones que tengan vigentes los Estados Unidos, Israel, la Unión Europea, el Reino Unido y demás países aplicables según lo determine Wooga a nuestro exclusivo criterio ("**controles comerciales**"). Los controles comerciales prohíben el uso de los servicios por parte de: (i) cualquier individuo ubicado en, bajo el control de, organizado por o que viva en cualquier país o territorio que sea objetivo de sanciones por parte del Gobierno de los EE. UU. (actualmente: Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, regiones de Crimea, Donetsk y Lugansk en Ucrania, referidos de forma conjunta como "**países sancionados**"); cualquier país designado como "enemigo" que no esté excluido en este momento, y según la Ley de Comercio con el Enemigo de 1939 de Israel (actualmente: Siria, Líbano e Irán); o cualquier país a discreción de Wooga debido a requisitos legislativos locales o cualquier otra razón según sus propios criterios; o (ii) a cualquier persona o entidad (o a cualquier persona o entidad que forme parte de la propiedad del 50 % o más de ese individuo o entidad) que se encuentre en cualquier lista de personas o entidades prohibidas de los Gobiernos de EE. UU., la UE, Reino Unido e Israel; o bajo las jurisdicciones en las que se obtuvieron dichos servicios, que incluye, sin ningún tipo de limitación, la lista SDN del Departamento del Tesoro de Estados Unidos (colectivamente, "**personas sancionadas**"). Declaras y garantizas que: (i) no te encuentras en, ni operas desde, ni estás establecido al amparo de las leyes de, ni eres residente de un país sancionado; (ii) no eres una persona sancionada; (iii) no exportarás, reexportarás ni transferirás ninguna parte de los servicios ni tampoco información técnica o materiales, directa o indirectamente, a un país sancionado, una persona sancionada o de una manera que infrinja los controles comerciales; y (iv) no usarás los fondos de una persona sancionada para pagar a Wooga ni involucrarás de ninguna forma a una persona sancionada en relación con pagos a Wooga.
- (b) **Juego responsable.** Aunque queremos que disfrutes de una experiencia divertida, emocionante y entretenida al usar los servicios, en ti recae la responsabilidad de controlar el tiempo de juego, el gasto y las compras en los servicios. A pesar de que no forma parte de las presentes condiciones, te animamos a leer nuestra página de [juego responsable](#) para obtener más información acerca de cómo combinar el tiempo de juego con otras actividades de ocio y responsabilidades de manera equilibrada.
- (c) **Inteligencia artificial.** Wooga tiene la potestad de usar la inteligencia artificial ("**IA**"), la IA generativa u otras tecnologías que se puedan considerar que automatizan la toma de decisiones o la elaboración de perfiles para proporcionar, diseñar, desarrollar y mejorar nuestros servicios (por ejemplo, el uso de bots de chat y otros medios para facilitar los procesos de atención al cliente, personalizar nuestros servicios conforme a tus preferencias y generar ciertos recursos y arte para nuestros juegos y demás servicios), así como para

otros fines comerciales legítimos. La licencia que otorgas en la sección 5(b), por ejemplo, permite que Wooga use tu contenido de usuario para informar, entrenar, desarrollar o dar instrucciones a la IA generativa u otros modelos de IA. Entiendes que algunos de nuestros sistemas y modelos de IA utilizados en la prestación de los servicios son proporcionados por proveedores de servicios externos y están sujetos a los términos y condiciones de dichos terceros.

- (d) **Otras condiciones.** El hecho de que Wooga no ejerza ni haga cumplir ningún derecho o disposición de estas condiciones no se interpretará como una renuncia a dicho derecho o disposición. Las presentes condiciones sustituyen todos los anteriores acuerdos, representaciones, declaraciones y entendimientos entre las partes. El uso de la palabra "incluye" y demás variantes se interpretará como una inclusión sin carácter limitativo. Salvo que se indique lo contrario, estas condiciones únicamente pretenden beneficiar a las partes y no conferir derechos beneficiosos externos a otras personas o entidades. Las comunicaciones y transacciones entre Wooga y tú pueden realizarse por medios electrónicos. Es posible que asignemos estas condiciones, en parte o en su totalidad, siempre y cuando tus derechos recogidos en el presente acuerdo no se vean afectados negativamente como resultado de dicha transferencia. Si la asignación que hagamos conlleva un cambio relativo a nosotros como la parte contractual, tendrás derecho a rescindir este contrato. Tú no puedes asignar tus derechos y obligaciones recogidos en las presentes condiciones, y todo intento de asignación que incumpla esta disposición se considerará nulo. Esto no se aplica a las reclamaciones monetarias que puedas tener contra nosotros (además de las reclamaciones monetarias que surjan de los acuerdos en el contexto de los servicios de pago) o por otros derechos que puedas tener si nosotros carecemos de interés alguno que valga la pena proteger en la exclusión de la asignación o si tus intereses legítimos en la transferibilidad del derecho prevalecen sobre nuestros intereses en la exclusión de la asignación. De conformidad con la sección 1789.3 del código civil de California, a los consumidores de este territorio les corresponde el siguiente aviso de derechos del consumidor: Puedes contactar a la Unidad de Asistencia de Reclamaciones de la División de Servicios del Consumidor del Departamento de Asuntos del Consumidor de California por escrito en la dirección 1625 North Market Boulevard, Suite N-112, Sacramento, California 95834 o por teléfono en el 1 (800) 952-5210.

## **Anexo I: Derecho de retractación respecto a servicios y artículos virtuales**

- (a) **Derecho de retractación.** Si se te considera consumidor según el Espacio Económico Europeo, p. ej., una persona física que concluye una transacción con fines predominantemente ajenos a su actividad comercial o autónoma, tienes el derecho legal de retractarte en lo que atañe a la conclusión de contratos para con los servicios.
- (b) **Excepciones.** No se contempla el derecho de retractación en caso de:
- (i) un contrato para un servicio específico que no te obliga a pagar un precio (por ejemplo, se puede acceder de manera gratuita al juego), cuando hemos proporcionado el servicio respectivo en su totalidad;
  - (ii) un contrato para un servicio específico que te obliga a pagar un precio (por ejemplo, al adquirir una licencia para un artículo virtual mediante una compra en el juego), con la prestación completa del servicio respectivo, si tú, antes del comienzo de la prestación del servicio, (a) nos has dado tu consentimiento expreso para empezar la prestación del servicio antes del fin del periodo de renovación, (b) en el caso de un contrato fuera del establecimiento, nos has dado tu consentimiento en relación al punto (a) a través de un medio duradero, y (c) has confirmado estar al tanto de que tu derecho de retractación prescribe cuando nosotros cumplimos íntegramente el contrato.
- (c) **Más información.** Si necesitas más información, consulta el modelo de instrucciones de retractación y formulario modelo que encontrarás a continuación.

### **Modelo de instrucciones de retractación**

#### **Derecho de retractación**

Tienes el derecho a retractarte de este contrato en el plazo de 14 días sin alegar motivos.

El período de retractación vencerá pasados 14 días desde la conclusión del contrato.

Para ejercer tu derecho de retractación, debes comunicarnos (a Wooga GmbH, Stralauer Allee 16, 10245 Berlín, Alemania, +49-30-52 10 70 593, support@wooga.net) tu decisión de retractarte del presente contrato mediante declaración inequívoca (p. ej., por correo postal o electrónico). Puedes usar el formulario de retractación modelo adjunto, si bien no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de retractación, basta con que nos envíes tu notificación en la que manifiestes el ejercicio del derecho de retractación antes de que finalice este plazo.

#### Efectos de la retractación

Si te retractas de este contrato, te reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido de ti, incluidos los gastos de envío (a excepción de costes suplementarios derivados de tu elección de un tipo de entrega distinto del tipo de envío estándar más económico que ofrezcamos), de inmediato y, en cualquier caso, dentro de un plazo de no más de 14 días desde la fecha en que recibamos la notificación de tu retractación de este contrato. Para efectuar dicho reembolso, usaremos el mismo medio de pago que emplearas en la transacción inicial, a menos que aceptes expresamente el empleo de otro método. En ningún caso incurrirás en gastos adicionales por la tramitación del reembolso.

Si solicitaste empezar la prestación de los servicios durante el periodo de retractación, tendrás que pagarnos una cantidad según lo que se hubiera proporcionado hasta que nos comunicaste la retractación de este contrato, en comparación con la cobertura total del mismo.

#### **Modelo de solicitud de retractación**

(Rellena este documento y envíanoslo si quieres retractarte del contrato).

— Para

Wooga GmbH

Stralauer Allee 16

10245 Berlín

Alemania

support@wooga.net:

— Por la presente, yo/nosotros (\*) notifico/notificamos (\*) que me/nos (\*) retracto/retractamos (\*) del contrato para la prestación del siguiente servicio: [insertar nombre del servicio]

— Solicitado el (\*)/recibido el (\*),

— Nombre del/de los consumidor(es),

— Dirección del/de los consumidor(es),

— Firma del/de los consumidor(es) (solo si se envía el formulario en papel),

— Año

\_\_\_\_\_

(\*) Borrar donde corresponda.

Te recomendamos que, si adquiriste artículos virtuales a un tercero, le envíes este formulario con la información relevante para él con el fin de retractarte del acuerdo.

## Anexo 2: Derecho de retractación respecto a suscripciones

- (a) **Derecho de retractación.** Si se te considera consumidor según el Espacio Económico Europeo, p. ej., una persona física que concluye una transacción con fines predominantemente ajenos a su actividad comercial o autónoma, tienes el derecho legal de retractarte en lo que atañe a la conclusión de contratos para con los servicios.
- (b) **Excepciones.** El derecho de retractación prescribe junto con la prestación completa del servicio respectivo al que te has suscrito si tú, antes del comienzo de la prestación del servicio, (a) nos has dado tu consentimiento expreso para empezar la prestación del servicio antes del fin del periodo de renovación, (b) en el caso de un contrato fuera del establecimiento, nos has dado tu consentimiento en relación al punto (a) a través de un medio duradero, y (c) has reconocido que pierdes tu derecho de retractación cuando nosotros cumplimos íntegramente el contrato.
- (c) **Más información.** Si necesitas más información, consulta el modelo de instrucciones de retractación y formulario modelo que encontrarás a continuación.

### **Modelo de instrucciones de retractación**

#### **Derecho de retractación**

Tienes el derecho a retractarte de este contrato en el plazo de 14 días sin alegar motivos.

El período de retractación vencerá pasados 14 días de la conclusión del contrato.

Para ejercer tu derecho de retractación, debes comunicarnos (a Wooga GmbH, Stralauer Allee 16, 10245 Berlín, Alemania, +49-30-52 10 70 593, support@wooga.net) tu decisión de retractarte del presente contrato mediante declaración inequívoca (p. ej., por correo postal o electrónico). Puedes usar el formulario de retractación modelo adjunto, si bien no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de retractación, basta con que nos envíes tu notificación en la que manifiestes el ejercicio del derecho de retractación antes de que finalice este plazo.

### Efectos de la retractación

Si te retractas de este contrato, te reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido de ti, incluidos los gastos de envío (a excepción de costes suplementarios derivados de tu elección de un tipo de entrega distinto del tipo de envío estándar más económico que ofrezcamos), de inmediato y, en cualquier caso, dentro de un plazo de no más de 14 días desde la fecha en que recibamos la notificación de tu retractación de este contrato. Para efectuar dicho reembolso, usaremos el mismo medio de pago que emplearas en la transacción inicial, a menos que aceptes expresamente el empleo de otro método. En ningún caso incurrirás en gastos adicionales por la tramitación del reembolso.

Si solicitaste empezar la prestación de los servicios durante el periodo de retractación, tendrás que pagarnos una cantidad según lo que se hubiera proporcionado hasta que nos comunicaste la retractación de este contrato, en comparación con la cobertura total del mismo.

### **Modelo de solicitud de retractación**

(Rellena este documento y envíanoslo si quieres retractarte del contrato).

— Para

Wooga GmbH

Stralauer Allee 16

10245 Berlín

Alemania

support@wooga.net:

— Por la presente, yo/nosotros (\*) notifico/notificamos (\*) que me/nos (\*) retracto/retractamos (\*) del contrato para la prestación del siguiente servicio: [insertar nombre del servicio]

— Solicitado el (\*)/recibido el (\*),

— Nombre del/de los consumidor(es),

— Dirección del/de los consumidor(es),

— Firma del/de los consumidor(es) (solo si se envía el formulario en papel),

— Año

\_\_\_\_\_

(\*) Borrar donde corresponda.

Te recomendamos que, si adquiriste la suscripción a través de una plataforma externa (como Apple o Google), le envíes este formulario con la información relevante para ella con el fin de retractarte del acuerdo. Puedes solicitar un reembolso a Apple ([aquí](#)) y a Google ([aquí](#)).