

# Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

Tenga en cuenta que: *Las preguntas frecuentes se proporcionan solo con fines informativos y las normas reales están contenidas en el reglamento de la Comisión 205 CMR 133: Autoexclusión voluntaria y 205 CMR 233: Autoexclusión Voluntarias, a la que se puede acceder haciendo clic [aquí](#).*

## ¿Qué es la autoexclusión voluntaria (VSE)?

VSE es un programa estatal que le permite excluirse voluntariamente de los juegos de azar de casino, apuestas deportivas o ambos. Al inscribirse en el programa, usted acepta perder o suspender todos los puntos de recompensa y se eliminará automáticamente de las listas de marketing.

## ¿Cuál es el propósito del programa VSE?

El programa VSE existe para ayudar a las personas a controlar su ludopatía por diversas razones. Es un acuerdo entre un individuo, la Comisión de Juegos de Massachusetts (MGC), y todos los Operadores de Juegos con licencia. Para la seguridad de la persona que solicita la VSE, la MGC, los concesionarios de juego y los operadores de apuestas deportivas acuerdan ayudar a evitar que dicha persona juegue y/o apueste en deportes durante el plazo designado.

## ¿Cuáles son las diferentes opciones de autoexclusión en Massachusetts?

- **Autoexclusión de juegos:** Las personas tienen prohibido entrar en el área de juego de cualquier casino de Massachusetts y de jugar en los juegos de casino dentro del área designada.
- **Autoexclusión de apuestas deportivas:** Se prohíbe a las personas entrar en el área de apuestas deportivas de un operador de apuestas deportivas al por menor, y realizar una apuesta deportiva con cualquier operador de apuestas deportivas con licencia de Massachusetts, incluidas las ventas al por menor y las plataformas de apuestas deportivas.
- **Autoexclusión doble:** Se prohíbe simultáneamente la presencia de personas en los ámbitos y en los tipos de juego/apuestas mencionadas anteriormente.

Nota: Los operadores individuales pueden, a su discreción, extender la exclusión de juegos o apuestas deportivas a todas las formas de juego ofrecidas por ese operador. Hable con un Asesor de GameSense (GSA) o visite el sitio web de MGC para obtener más información.

## ¿Durante cuánto tiempo seré autoexcluido?

La duración del período de autoexclusión depende de usted. Sus opciones incluyen: Un año, tres años, cinco años o toda la vida. Sólo podrá seleccionar la exclusión de por vida una vez transcurridos seis meses de su periodo de vigencia o cuando haya finalizado un periodo anterior.

Puede renovar o extender el período una vez que complete su período y no puede reducir la cantidad de tiempo que seleccione.

# Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

## ¿Podré reanudar el juego tan pronto como termine la duración de mi período?

No. Una vez finalizada la duración del plazo seleccionado, **deberá** participar en una sesión de restablecimiento para ser eliminado de la lista de VSE y poder volver a las zonas de juego/apuestas deportivas o a la plataforma de apuestas deportivas.

## ¿Qué sucede una vez inscrito en el programa VSE?

- *Si te inscribiste en la autoexclusión voluntaria de los juegos:* Durante el período de su exclusión, no se le permite entrar en el área de juego de ningún casino de Massachusetts. Para reducir la tentación de volver al área de juego, todos los puntos de recompensa se perderán o suspenderán, y las tarjetas de los jugadores y todos los materiales de marketing directo se suspenderán. Una persona excluida identificada dentro de la zona de juego será escoltada fuera de la zona y deberá renunciar a cualquier dinero o cosa de valor que haya sido convertida en un instrumento de apuesta, incluyendo cosas como fichas emitidas por el casino, tokens, premios, vales de pago no gratuitos, créditos electrónicos en una máquina tragamonedas y vales que representen créditos electrónicos/TITO. Las pérdidas no se pueden recuperar.
- *Si te inscribiste en el VSE de apuestas deportivas:* Durante el período de su exclusión, no podrá realizar una apuesta en ninguno de los concesionarios minoristas y móviles de Massachusetts, incluidos los casinos, las casas de apuestas deportivas físicas y en ninguna de las plataformas en línea de apuestas deportivas con licencia de Massachusetts.
- *Si te inscribiste en VSE de apuestas deportivas y de juegos:* Durante el tiempo de exclusión, se aplicarán ambos párrafos anteriores.

## ¿De qué propiedades y/o plataformas de apuestas deportivas estoy excluido?

Dependiendo del Programa VSE en el que se inscriba, los términos se aplican a todos los casinos y operadores de apuestas deportivas con licencia de MGC, independientemente de si están operativos o no en el momento de la inscripción. Los operadores de casinos y los operadores de apuestas deportivas se reservan el derecho de compartir a los participantes de Massachusetts VSE con *todas* sus propiedades y/o plataformas en línea, incluidas las que se encuentren fuera de Massachusetts.

## ¿Puedo solicitar una sesión de reincorporación incluso si no he completado mi período completo?

No, su período completo de autoexclusión debe completarse para que pueda programar una sesión de restablecimiento para juegos y/o apuestas deportivas en Massachusetts.

## ¿Se me permite jugar a la lotería si me autoexcluyo voluntariamente?

Sí La inscripción en el programa VSE de Massachusetts no le prohíbe jugar a la lotería ni cobrar ganancias relacionadas con la lotería. Sin embargo, el acceso a los quioscos de lotería o terminales de punto de venta ubicados dentro de un área de juegos o apuestas deportivas con licencia estaría prohibido.

## Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

---

### Si me excluyo de las apuestas deportivas, ¿todavía podré ir a los casinos y pistas de carreras para jugar a las mesas, tragamonedas y / o apuestas de transmisión simultánea?

La lista VSE de apuestas deportivas para apuestas deportivas es separada y distinta de la lista VSE de juegos para casinos. Usted puede optar por autoexcluirse de las apuestas deportivas y no de las apuestas de casino. Sin embargo, los operadores del casino pueden, a su discreción, extender la exclusión de apuestas deportivas a todas las formas de juego ofrecidas por ese operador.

El MGC solo tiene la autoridad de mantener y hacer cumplir las listas VSE para apuestas de casino y deportes que se producen en Massachusetts. Consulte los términos de la política de autoexclusión correspondiente a cada casino o operador de apuestas deportivas para obtener información relacionada con la exclusión fuera de Massachusetts.

### ¿Qué pasa si violo el acuerdo y juego o realizo una apuesta?

Las personas que logran apostar o realizar una apuesta a pesar de las protecciones y directrices establecidas deben alertar al MGC poniéndose en contacto con un agente de juegos de MGC en el sitio, llamando al MGC al 617-533-9737, o enviando un correo electrónico a [vse@massgaming.gov](mailto:vse@massgaming.gov). Además, si una persona excluida es identificada en la sala de juego, será escoltada fuera del área y deberá renunciar a cualquier dinero apostado, pérdidas o ganancias. Esto incluye la confiscación de cualquier dinero o cosa de valor que se haya convertido en un instrumento de apuesta, incluyendo cosas como fichas, tokens, premios, créditos electrónicos y vales o recibos de TITO.

### ¿Qué sucede cuando termina el plazo de mi autoexclusión voluntaria?

Permanecerá en la lista de VSE hasta que haya completado una sesión de rehabilitación. Durante esta sesión, un profesional entrenado de GameSense discutirá con usted consejos sobre juegos más seguros, riesgos de juegos de azar y referencias a ayuda adicional si lo desea. Tenga en cuenta que su término no caduca automáticamente y que solo será eliminado de la lista después de completar con éxito la sesión de reincorporación y cuando reciba una carta que indique que la ha completado.

### ¿Por qué tengo que completar una sesión de rehabilitación?

El propósito de la sesión de rehabilitación no es determinar si puede o no salir de la lista, más bien es un tiempo adicional donde se le ofrecerá reducción de daños y recursos de juego responsable y tener la oportunidad de discutir un plan para mantener el juego divertido y seguro en el futuro.

### ¿Cómo programo una sesión de rehabilitación?

Usted puede programar una sesión de rehabilitación en cualquier Centro de Información de GameSense ubicado dentro de cada uno de los casinos de Massachusetts, llamando al 1-800-GAM-1234, contactando al MGC al 617-533-9737 o enviando un correo electrónico a [vse@massgaming.gov](mailto:vse@massgaming.gov).

# Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

---

## ¿Puedo volver a inscribirme en el programa?

Sí, puede volver a inscribirse en el programa tantas veces como desee. También puede optar por una exclusión de por vida una vez que haya completado uno de los términos iniciales. Si decide no reintegrarse, no podrá apostar a través de un sitio de apuestas deportivas autorizado de Massachusetts ni en un casino autorizado de Massachusetts.

## ¿Seré contactado durante mi exclusión?

Una vez que se haya inscrito con éxito en el Programa VSE, MGC y sus licenciarios no se comunicarán con usted por teléfono, correo electrónico o correo estándar con respecto a su exclusión a menos que se indique lo contrario en su solicitud. Si lo desea, dentro de un mes antes de que finalice su plazo de VSE, el MGC enviará por correo y/o por correo electrónico un recordatorio de que no puede jugar hasta que haya completado una sesión de rehabilitación. Puede comunicarse con el MGC en cualquier momento si tiene preguntas sobre su inscripción llamando al 617-533-9737 o enviando un correo electrónico [a vse@massgaming.gov](mailto:vse@massgaming.gov)

## ¿Cómo se protegerá mi información personal?

Si bien el MGC está sujeto a los requisitos de la Ley de Registros Públicos de Massachusetts, se toma la privacidad muy en serio y protege su información confidencial utilizando solo procedimientos seguros. El MGC no compartirá su información personal con un miembro de la familia, empleador, médico o cualquier tercero que pueda solicitarla. Una excepción a esta política sería si hubiera una razón ordenada por el tribunal para compartir su información o si el MGC fuera ordenado a hacerlo por el Secretario de la Commonwealth.

## ¿Puedo enviar mi formulario de inscripción por correo electrónico o por correo postal?

El MGC solo puede aceptar formularios que sean enviados por un Asesor de GameSense o un agente entrenado designado por MGC.

*Si tiene alguna pregunta sobre el programa VSE, envíenos un correo electrónico a: [vse@massgaming.gov](mailto:vse@massgaming.gov)*

## Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

Si estoy inscrito en el **VSE Gaming (Casino)**, ¿de qué estoy excluido? \*\*

Operadores	Jugar en un casino (no apuestas deportivas)			Realizar una apuesta deportiva		
	Recompensas para jugadores	En MA	Casinos fuera de Massachusetts	Tarjetas de regalos	En MA	En otros lugares
<b>Casinos de Massachusetts , Sportsbook y Kioscos de deportes</b>						
<i>Encore Puerto de Boston</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE	Excluido	Póngase en contacto con el casino para obtener información		Excluido	Póngase en contacto con el casino para obtener información
<i>Plainridge Park Casino</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de	Excluido	Excluido	Suspendido hasta la reincorporación	Excluido	Excluido
<i>MGM Springfield</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de	Excluido	No excluido pero en la lista de MGM de Auto Limitación	Nivel restablecido; Recompensas suspendidas hasta la reincorporación	Excluido	Permitido pero en la lista de MGM de Auto Limitación
<b>Apuestas deportivas móviles a partir del 19 de enero de 2023</b>						
<i>WynnBet</i>				Suspendido hasta la reincorporación	Excluido	Permitido (se excluirá después de la migración)
<i>BetMGM</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de	Excluido	No excluido pero en la lista de MGM de Auto Limitación	Nivel restablecido; Recompensas suspendidas hasta la reincorporación	Permitido pero en la lista de MGM de Auto Limitación	Permitido pero en la lista de MGM de Auto Limitación
<i>Barstool Sports (Pen Sports)</i>				Perdido	Excluido	Excluido

Tenga en cuenta que: Las exclusiones están sujetas a cambios y los clientes deben confirmar con el operador antes de intentar utilizar un producto que pertenezca a un afiliado.

## Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

Si estoy inscrito en el **VSE de apuestas deportivas**, ¿de qué estoy excluido?

Operadores	Jugar en un casino (no apuestas deportivas)			Realizar una apuesta deportiva		
	Recompensas para jugadores	En MA	Casinos fuera de Massachusetts	Tarjetas de regalos	En MA	En otros lugares
<b>Casinos de Massachusetts , Sportsbook y Kioscos de deportes</b>						
<i>Encore Puerto de Boston</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE	Excluido	Póngase en contacto con el casino para obtener información	Se pierde tras la inscripción en VSE	Excluido	Póngase en contacto con el casino para obtener información
<i>Plainridge Park Casino</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	Excluido	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	Excluido
<i>MGM Springfield</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	No excluido pero en la lista de MGM de Auto Limitación	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	Permitido pero en la lista de MGM de Auto Limitación
<b>Apuestas deportivas móviles a partir del 23 de marzo de 2023</b>						
<i>Caesars Entertainment/Caesars Sportsbook</i>				Suspendido hasta la reincorporación	Excluido y cuenta suspendida hasta la reincorporación	Excluido y cuenta suspendida hasta la reincorporación
<i>WynnBet</i>				Suspendido hasta la reincorporación	Excluido	Permitido (se excluirá después de la migración)
<i>BetMGM</i>	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	No excluido pero en la lista de MGM Self Limit	Se pierde tras la inscripción en VSE, otras reglas pueden aplicarse fuera de MA	Excluido	Permitido pero en la lista de MGM Self Limit

Tenga en cuenta que: Las exclusiones están sujetas a cambios y los clientes deben confirmar con el operador antes de intentar utilizar un producto que pertenezca a un afiliado.

# Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

Si estoy inscrito en el **VSE de apuestas deportivas**, ¿de qué estoy excluido?

Operadores	Jugar en un casino (no apuestas deportivas)			Realizar una apuesta		
	Recompensas para jugadores	En MA	Casinos fuera de Massachusetts	Tarjetas de regalos	En MA	En otros lugares
<b>Apuestas deportivas móviles a partir del 23 de marzo de 2023</b>						
Barstool Sports <i>(Pen Sports)</i>				Perdido	Excluido	Excluido
<i>Fanatics Sportsbook</i>				Perdido	Excluido	Excluido
<i>Betr</i>					Excluido	Excluido
<i>Draft Kings</i>				Suspendido	Excluido	Excluido
<i>Duelo de aficionados</i>					Excluido	Excluido

Tenga en cuenta que: Las exclusiones están sujetas a cambios y los clientes deben confirmar con el operador antes de intentar utilizar un producto propiedad de un afiliado.

Para mayor información:

Encore Boston Harbor: <https://www.encorebostonharbor.com/about-us/contact-information>

WynnBet: <https://www.wynnbet.com/responsible-gaming/>

- Correo electrónico: [masupport@wynnbet.com](mailto:masupport@wynnbet.com)

Plainridge Park Casino: <https://www.pennentertainment.com/Responsible-Gaming>

Barstool Sports (Pen Sports Interactive):

- <https://support.barstoolsportsbook.com/hc/en-us/articles/360049429251-What-is-Self-Exclusion->
- <https://www.barstoolsportsbook.com/responsible-gaming>
- Correo electrónico: [support@barstoolsportsbook.com](mailto:support@barstoolsportsbook.com)

# Preguntas frecuentes sobre la autoexclusión voluntaria (VSE)

---

## MGM Springfield/BetMGM:

- Programa de Auto Limitación de MGM: <https://mgmgrand.mgmresorts.com/content/dam/MGM/mgm-grand/casino/forms/mgm-grand-casino-self-limit-patron-online-form.pdf>
- Página de inicio de BetMGM GameSense: <https://www.ma.betmgm.com/en/p/about-us/responsible-gaming-gamesense>
- Ayuda y contacto de BetMGM: <https://www.ma.betmgm.com/en/mobileportal/contact>

## Caesars Entertainment/Caesars Sports

- Caesars Sportsbook Juego responsable: <https://caesars.com/sportsbook-and-casino/responsible-gaming/>
- Dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente y Juego Responsable de Caesars: [responsiblegaming@williamhill.us](mailto:responsiblegaming@williamhill.us)
- Atención al cliente de Caesars Sportsbook disponible de 8 am a 1 am, 7 días a la semana:
  - Teléfono: **855-474-0606**
  - Chat en vivo
  - Correo electrónico: [support-ma@caesarssportsbook.com](mailto:support-ma@caesarssportsbook.com)

Fanatics Sportsbook: [support@betfanatics.com](mailto:support@betfanatics.com)

DraftKings: [sportsbook@draftkings.com](mailto:sportsbook@draftkings.com)

## FanDuel:

- FanDuel Sportsbook Juego Responsable: <https://account.ma.sportsbook.fanduel.com/responsible-play>
- FanDuel Sportsbook Portal de Soporte: <https://support.fanduel.com/s/>

## Betr:

- Juego Responsable de Betr: <https://www.betr.app/responsibility>
- Equipo de Soporte de Betr: [support@betr.app](mailto:support@betr.app)