POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE SALAS

Protección de datos

Septiembre 2026



1. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y COMO CONTACTAR CON NOSOTROS? 3

2. ¿QUÉ ES UN DATO DE CARÁCTER PERSONAL Y UN TRATAMIENTO? 3

3. ¿A TRAVÉS DE QUE CANALES RECOGEMOS LOS DATOS PERSONALES? 3

4. ¿QUÉ TRATAMIENTOS REALIZAMOS CON LOS DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES? 4

4.1. CONTROL DE ADMISIÓN Y GESTION DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE 4

4.2. VIDEOVIGILANCIA 5

4.3. ANÁLISIS DEL JUEGO PARA EL CONTROL Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE, BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO 6

4.4. ANÁLISIS DE DATOS CON FINES DE GESTIÓN DEL NEGOCIO, ESTADÍSTICOS Y DE MEJORA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS 8

4.5. GESTIÓN DEL CANAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 9

5. ¿QUÉ DERECHOS PUEDEN EJERCER LOS CLIENTES? 100

6. ¿A QUIÉN COMUNICAMOS LOS DATOS PERSONALES? 111

7. ¿QUIÉN PUEDE ACCEDER A LOS DATOS? 12

8. ¿ESTÁN LOS DATOS SEGUROS? 12

9. CAMBIOS EN LA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDAD 12

SERTEBI S.A desea poner en conocimiento de los clientes que acceden al establecimiento de juego del Grupo CIRSA (en adelante "los Clientes"), la presente información adicional sobre protección de datos (en adelante, la "Política de Privacidad"), en la que proporcionamos de manera transparente y sencilla toda la información sobre los tratamientos que realizamos con los datos personales, las finalidades para las cuales los tratamos, las bases legitimadoras, durante cuánto tiempo los conservamos y los derechos que pueden ejercer. La presente Política de Privacidad estará siempre disponible en el sitio web https://www.cirsa.com/politica-de-privacidad-retail/ (en adelante, el "Sitio Web").

1. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y COMO CONTACTAR CON NOSOTROS?

La compañía Responsable de los Tratamientos es la Sociedad operadora del Grupo CIRSA responsable del establecimiento de juego al que el Cliente está accediendo (en adelante, la "Sociedad operadora"), en concreto SERTEBI S.A constituida conforme a la legislación española, titular del CIF A08614364 con domicilio social en Avda. Sarria nº47, 08029 Barcelona, e inscrita en Registro Mercantil de Barcelona. Por tanto, el acceso al establecimiento de juego implica que la Sociedad operadora podrá acceder a los datos personales de todos los Clientes que accedan a cualesquiera de los salones que presten sus servicios bajo su licencia de juego (en adelante, el "Establecimiento de juego" referido individualmente).

En caso de tener alguna duda acerca de los tratamientos que realizamos con los datos personales, es posible contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos a través de un correo electrónico dirigido a protecciondedatos@cirsa.com .

2. ¿QUÉ ES UN DATO DE CARÁCTER PERSONAL Y UN TRATAMIENTO?

Un dato de carácter personal es toda información sobre una persona física identificada o identificable. Se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como, por ejemplo, un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona. Un tratamiento de datos de carácter personal es toda operación o conjunto de operaciones que realizamos sobre los datos personales, como, por ejemplo, la recogida, el registro, la conservación, utilización y comunicación de los datos.

3. ¿A TRAVÉS DE QUE CANALES RECOGEMOS LOS DATOS PERSONALES?

Recopilamos los datos personales de los Clientes a través de las siguientes vías:

- En la admisión del Establecimiento de juego, mediante la entrega del DNI/NIE/Pasaporte para poder identificar al interesado, así como comprobar que no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma correspondiente para poder acceder.

- A través de la comprobación, consulta y verificación de datos en el registro de prohibidos dispuesto por la Comunidad Autónoma correspondiente.

- A través del sistema de control de admisión y registro de acceso.

- La entrega y fotocopia del DNI/NIE/Pasaporte para el cobro de premios que alcancen los importes legalmente estipulados de declaración obligatoria y para los casos de sospecha de fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- A través de los sistemas de videovigilancia instalados en nuestros establecimientos.

4. ¿QUÉ TRATAMIENTOS REALIZAMOS CON LOS DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES?

Para facilitar la información legalmente exigible sobre el tratamiento que hacemos con los datos personales de los Clientes, hemos detallado en las siguientes tablas los datos personales que tratamos, los tratamientos que realizamos, las finalidades, la base que nos legitima y durante cuánto tiempo los conservamos. Todo ello queda reflejado de forma individualizada por cada tratamiento en las siguientes tablas.

4.1 CONTROL DE ADMISIÓN, ACCESO MEDIANTE BIOMETRÍA Y GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE

¿PARA QUÉ FINALIDADES TRATAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Controlar la admisión, la estancia, el local y los accesos, de acuerdo con la legislación aplicable en cada Comunidad Autónoma. • Llevar un registro de todos los accesos al Establecimiento de juego, de acuerdo con la normativa aplicable. • Dar cumplimiento a la normativa aplicable reguladora del acceso a salones de juego. • Evitar el acceso de menores de edad y de personas incluidas en el registro de personas que tienen prohibido el acceso a los establecimientos de juego, así como de cualquier otra que tenga prohibido el acceso de acuerdo con la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma. • Dar soporte a la función inspectora en materia de juego. • Conservar los datos durante el tiempo que la normativa aplicable exige para la puesta a disposición de los funcionarios que desempeñen funciones de inspección y control, a requerimiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como a requerimiento judicial. • Dar soporte en las tareas de control de admisión y registro de accesos al Establecimiento de juego; así como para facilitar y agilizar la admisión y el acceso de los Clientes, una vez abierta la ficha de Cliente.

¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?	• Los datos identificativos exigidos por la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma correspondiente para poder acceder al Establecimiento de juego. • Datos identificativos asociados a la prohibición de juego. • Datos de contacto necesarios para gestionar la firma de la documentación que debe cumplimentarse para el acceso y la admisión al Establecimiento de juego: firma, correo electrónico / número de teléfono móvil. • Datos relacionados con los accesos al Establecimiento de juego: fecha de la apertura de la ficha como Cliente, fecha y hora de cada uno de los accesos al Establecimiento de juego.
¿SOBRE QUÉ BASE LEGITIMADORA?	• Cumplimiento de una obligación legal aplicable al Establecimiento de juego, en concreto la normativa sectorial aplicable de la Comunidad Autónoma en la que se encuentra el Establecimiento de juego y que regule los accesos al mismo.
¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Los datos personales proporcionados los conservaremos durante el plazo legalmente estipulado y/o de prescripción de las acciones que puedan derivarse como consecuencia del tratamiento. • Alcanzado el plazo máximo de conservación de los datos personales, los suprimiremos o anonimizaremos.

4.2 VIDEOVIGILANCIA

¿PARA QUÉ FINALIDADES TRATAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Mantener y garantizar la seguridad patrimonial y personal en los accesos y en todo el establecimiento.
¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?	• Datos identificativos: imagen.
¿SOBRE QUÉ BASE LEGITIMADORA?	• El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales de la persona interesada o de otra persona física. • Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público, puesto que la finalidad de la videovigilancia consiste en garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones.

	• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de derechos digitales. • El cumplimiento de una obligación legal aplicable al Responsable del Tratamiento. Todos los establecimientos cuyo sistema de seguridad se catalogue con el grado 3 (entre ellos, salones de juego) están obligados a cumplir con los establecido en el Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada; en los Artículos 111 y sucesivos y en la Orden INT 317/2011, donde se establecen las medidas de protección tanto físicas como electrónicas de cada establecimiento. Además, han de disponer de un sistema de CCTV con acceso desde Central Receptora de Alarmas.
¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Trataremos los datos personales mientras sea necesario para nuestros fines de videovigilancia y los conservaremos durante un plazo de un (1) mes, salvo en aquellos supuestos en que se deban conservar para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de personas, bienes o instalaciones en cuyo caso el periodo de conservación podrá ser superior. • Llegado el plazo máximo de conservación, eliminaremos definitivamente los datos personales

4.3 ANÁLISIS DEL JUEGO PARA EL CONTROL Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE, BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

¿PARA QUÉ FINALIDADES TRATAMOS LOS DATOS PERSONALES?	Únicamente realizaremos este tratamiento en aquellos casos de sospecha de fraude o juego fraudulento, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de acuerdo con la normativa vigente y por cumplimiento de las obligaciones aplicables al Responsable del tratamiento. Todo ello, con las siguientes finalidades: • Verificar la identidad del Cliente y los métodos de pago empleados. • Controlar, detectar, prevenir y/o denunciar conductas fraudulentas y/o delictivas en caso de sospecha de la existencia de un pago fraudulento, incluyendo el uso de tarjetas de crédito robadas o cualquier otra actividad fraudulenta. • Mantener la seguridad del Establecimiento de juego.

	• Realizar comunicaciones obligatorias al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. • Aplicar las medidas de debida diligencia en el marco del cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo de capitales. • Dar cumplimiento a las exigencias legales definidas por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. • Conservar los datos personales que sean necesarios de acuerdo con la normativa reguladora de prevención de fraude, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y cualquier otra normativa aplicable, así como para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales que puedan ejercerse, durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales suscritas.
¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?	• Datos identificativos: En el caso de personas de nacionalidad española, podremos solicitar la copia del DNI u otro documento de identidad personal expedido por una autoridad gubernamental siempre que goce de las adecuadas garantías de autenticidad e incorpore una fotografía del titular. En el caso de personas físicas de nacionalidad extranjera, la Tarjeta de Residencia, la Tarjeta de Identidad de Extranjero, el Pasaporte o, en el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen. Para el caso de personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España, el documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. • Otros datos identificativos: datos identificativos asociados a la prohibición de juego. • Datos relativos a la frecuencia y fechas de las visitas al Establecimiento de juego. • Datos relativos a las operaciones de juego realizadas: historial de transacciones y juego, volumen de gastos y premios obtenidos. • Datos relativos a los métodos de pago empleados. • Datos relativos al empleo, la nómina, la ocupación y otros datos económicos y financieros relevantes.

¿SOBRE QUÉ BASE LEGITIMADORA?	• La base legal para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de las obligaciones legales que se derivan de la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; así como de la normativa aplicable nacional y autonómica en materia de juego.
¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Trataremos los datos personales mientras sea necesario para llevar a cabo el control y prevención del fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. • Finalizada la relación existente, conservaremos los datos personales debidamente bloqueados durante el plazo legalmente estipulado y/o de prescripción de las acciones que puedan derivarse como consecuencia de la relación existente. • En todo caso, se informa al Cliente de que, por imperativo legal, debemos conservar los datos mientras dure la relación contractual y en todo caso durante un plazo de 10 (diez) años de acuerdo con la Ley 10/2010 de 28 de abril, del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. • Alcanzado el plazo máximo de conservación, los suprimiremos o anonimizaremos

4.4 ANÁLISIS DE DATOS CON FINES DE GESTIÓN DEL NEGOCIO, ESTADÍSTICOS Y DE MEJORA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

¿PARA QUÉ FINALIDADES TRATAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• El acceso al Establecimiento de juego no implicará llevar a cabo actividades de segmentación ni perfilado del Cliente. Únicamente se realizan análisis estadísticos con datos anónimos para obtener valores económicos y de rentabilidad, calidad y mejora de los servicios. • Para explorar la posibilidad de proponer a un cliente recurrente la posibilidad de pasar a formar parte del Club Toka.
¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?	• Datos observacionales gestionados por el personal de sala, que decide a discreción a qué jugadores invita a formar parte del club de fidelización.
¿SOBRE QUÉ BASE LEGITIMADORA?	• Nuestro interés legítimo. En todo caso, el Cliente puede oponerse a formar parte del club.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Trataremos los datos mientras no se ejerza el derecho de oposición o supresión al tratamiento de los mismos.

4.5 GESTIÓN DEL CANAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

¿PARA QUÉ FINALIDADES TRATAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Atender y resolver las incidencias, consultas, sugerencias, peticiones y/o quejas que el Cliente pudiera tener en relación con la prestación de los servicios en el Establecimiento de juego.
¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?	• Datos identificativos: nombre completo. • Datos de contacto: correo electrónico. • Toda la información adicional que el Cliente pueda proporcionarnos al ponerse en contacto con el Establecimiento de juego.
¿SOBRE QUÉ BASE LEGITIMADORA?	• Cumplir con las obligaciones legales de atender las quejas y reclamaciones que el Cliente tiene derecho a presentar como jugador, de acuerdo con la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego; y como consumidor, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS LOS DATOS PERSONALES?	• Trataremos los datos durante el tiempo que sea necesario para atender su solicitud y mientras esté vigente la relación existente entre el Establecimiento de juego y el Cliente. • Posteriormente, conservaremos los datos personales debidamente bloqueados durante el plazo legalmente estipulado y/o de prescripción de las acciones que puedan derivarse como consecuencia del tratamiento de los datos. • Alcanzado el plazo máximo de conservación, los anonimizaremos o eliminaremos.

5. ¿QUÉ DERECHOS PUEDEN EJERCER LOS CLIENTES?

A continuación, facilitamos e informamos sobre los derechos que los Clientes pueden ejercitar:

✓ Derecho de acceso

El Cliente tiene derecho a saber si estamos tratando sus datos personales y, en tal caso, conocer qué datos tratamos.

✓ Derecho de rectificación

Es el derecho a modificar aquellos datos que sean inexactos o incompletos. Para ello el Cliente deberá indicar qué datos desea modificar y acreditarlos adecuadamente.

✓ Derecho de oposición

En los supuestos legalmente previstos el Cliente puede oponerse, en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que tratemos sus datos. La oposición a la realización de aquellos tratamientos basados en el consentimiento o en la ejecución de un contrato conllevará la imposibilidad de que podamos realizar dichos tratamientos. Para todos aquellos tratamientos cuya base legitimadora sea el consentimiento, el Cliente siempre podrá oponerse a los mismos y/o revocar su consentimiento en cualquier momento.

En concreto, el Cliente puede oponerse la seudonimización y análisis de sus datos con fines de gestión del negocio y estadísticos, dirigiéndose al correo electrónico protecciondedatos@cirsa.com y especificando su petición.

✓ Derecho de supresión

Este derecho permite la cancelación de los datos personales. Esto no significa que los datos sean totalmente eliminados, sino que los datos se conservarán bloqueados de manera que se impida su tratamiento, sin perjuicio de su puesta a disposición de las administraciones públicas, jueces y tribunales para la atención de posibles responsabilidades que hayan surgido como consecuencia del tratamiento durante el plazo de prescripción de estas últimas.

✓ Derecho a la portabilidad de datos

Es el derecho a recibir y/o a transferir a otro responsable del tratamiento diferente aquellos datos personales que incumban al Cliente y que nos haya facilitado.

✓ Derecho a la limitación en el tratamiento

El Cliente tiene el derecho a solicitarnos que suspendamos el tratamiento de sus datos cuando (i) haya impugnado la exactitud de los datos, mientras verificamos dicha exactitud; o (ii) haya ejercido su derecho de oposición al tratamiento, mientras se verifica si nuestros motivos legítimos prevalecen sobre los suyos como interesado. Igualmente, este derecho permite solicitarnos que conservemos los datos personales cuando (i) el tratamiento de datos sea ilícito y el Cliente se oponga a la supresión de los datos, solicitando en su lugar una limitación de su uso; o (ii) ya no necesitemos los datos personales para los fines del tratamiento, pero los necesitemos para la formulación, ejercicio, o defensa de reclamaciones.

El Cliente puede ejercer todos sus derechos de forma gratuita en cualquier momento comunicándolo mediante un correo electrónico dirigido a nuestro Delegado de Protección de Datos a la dirección protecciondedatos@cirsa.com y especificando el derecho que desea ejercer. Si tenemos dificultades para identificarle, podremos solicitarle que nos remita algún documento identificativo con el fin de confirmar su identidad y gestionar correctamente su petición. En el caso de que considere que no hemos satisfecho correctamente el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (http://www.aepd.es/).

6. ¿A QUIÉN COMUNICAMOS LOS DATOS PERSONALES?

De igual forma, podremos comunicar los datos de carácter personal a empresas del mismo grupo societario o cualesquiera otros terceros relevantes idóneos para tramitar, gestionar o resolver cualquier reclamación o cualquier otra solicitud de información, consulta o petición remitida a través de cualquiera de nuestras vías de contacto, cuando ello sea necesario como consecuencia de dicha petición para la correcta resolución de la misma.

Otros posibles terceros a los que podemos comunicar los datos, previo requerimiento legal o cuando la base que legitime la comunicación sea la necesidad de cumplir con una obligación legal aplicable o la satisfacción de un interés legítimo perseguido siendo dicho interés legítimo la interposición de acciones legales o el ejercicio de defensa ante las mismas, son los siguientes:

- Asesores legales;
- Juzgados y Tribunales;
- Administración Tributaria;
- Agencias Autonómicas de Consumo;
- Agencia Española de Protección de Datos;
- Organismos de gobierno y administración pública;
- Fuerzas y cuerpos de seguridad;
- Al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias los datos identificativos de aquellos Clientes susceptibles de haber realizado cualquier conducta susceptible de ser blanqueo de capitales o financiación ilícita.

Podremos comunicar los datos personales con el fin de prevenir, evitar y/o denunciar posibles actividades fraudulentas, ilícitas o delictivas.

Asimismo, podremos comunicar a terceros los datos personales si nosotros o sustancialmente todos nuestros activos, son adquiridos por un tercero en cuyo caso, los datos de carácter personal que tenemos serán uno de los activos transferidos.

7. ¿QUIÉN PUEDE ACCEDER A LOS DATOS?

Trabajamos con proveedores o terceros necesarios para la correcta prestación de nuestros servicios que, durante el ejercicio de su actividad, pueden tener acceso a los datos personales. Con dichos terceros se formalizan las obligaciones y responsabilidades que asumen en el tratamiento de los datos, en calidad de Encargados de Tratamiento. En este sentido, disponemos de los correspondientes contratos de encargo de tratamiento suscritos entre ambas partes que recogen las debidas garantías en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal, la confidencialidad y la supresión, destrucción o devolución de la información

8. ¿ESTÁN LOS DATOS SEGUROS?

Adoptamos los procedimientos y sistemas de información adecuados e implementamos las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado a los riesgos que puedan conllevar los tratamientos recogidos en la presente Política de Privacidad. Toda la información que los Clientes proporcionen se almacenará en servidores seguros. Así, una vez hayamos recibido toda la información utilizaremos procedimientos estrictos de seguridad para evitar cualquier acceso no autorizado. Igualmente, nos aseguramos de que nuestros proveedores de servicios también gozan de estándares de seguridad adecuados para la protección de los datos de carácter personal respecto de los cuales tengan o puedan llegar a tener acceso, en atención con la legislación de protección de datos vigente en cada momento. No transferimos los datos personales fuera del Espacio Económico Europeo.

9. CAMBIOS EN LA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad podrá variar con el tiempo debido a los posibles cambios de criterio seguidos en cada momento por la Agencia Española de Protección de Datos u otras autoridades de control, las modificaciones legislativas que puedan tener lugar y los pronunciamientos jurisprudenciales que resulten de aplicación a la presente Política de Privacidad. Nos reservamos por tanto el derecho a modificar la presente Política de Privacidad para poder adaptarla a dichos criterios, así como a novedades jurisprudenciales o legislativas.

Última versión: 15 de septiembre de 2026.

CIRSA
Ctra. de Castellar, 298
08226 Terrassa. Barcelona. Spain
T. 34 93 728 33 18
info@cirsa.com
www.cirsa.com