



**BASES DE PROMOCION**

**"CRÉDITOS PROMOCIONALES CANJE DE PUNTOS" - 17/2020**

**DE LA SOCIEDAD OPERADORA**

**"LATIN GAMING OSORNO S.A."**

**1. Antecedentes Generales**

La sociedad operadora Marina del Sol Osorno S.A., de acuerdo con su plan de marketing, realizará la promoción denominada **"CRÉDITOS PROMOCIONALES CANJE DE PUNTOS" - 17/2020**, la cual consiste en el canje de puntos MDS por créditos promocionales en montos de 3.000, 5.000 y 10.000 créditos promocionales, a través de los puntos acumulados como socio del Club de Socios MDS de Casino Marina del Sol Osorno S.A.

**2. Periodo de vigencia de la promoción**

La promoción **"CRÉDITOS PROMOCIONALES CANJE DE PUNTOS" - 17/2020**, se efectuará durante las jornadas de casino de lunes a domingo, en todo horario, comenzando a regir el 09/03/2020 y tendrá una vigencia indefinida.

**3. Condiciones de acceso y desarrollo de la promoción**

3.1. Para participar de esta promoción, se debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de 18 años.
- Estar inscrito como socios del club MDS, de Casino Marina del Sol Osorno.
- Presentar cédula de identidad o pasaporte vigente en el momento en que sea requerido.

#### 4. Instrumentos para realizar apuestas utilizados en la promoción

En la presente promoción, la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A dará la posibilidad a socios del Club MDS realizar canje de puntos MDS en créditos promocionales según montos de 3.000, 5.000 y 10.000 créditos promocionales, el máximo de canje por socio será de 100.000 créditos promocionales por jornada, que serán cargados en las tarjetas de las distintas categorías.

Se detalla la equivalencia de puntos para el canje de créditos promocionales:

PUNTOS MDS	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Categoría
6.000 puntos	\$3.000 en Créditos Promocionales	Todas las categorías
10.000 puntos	\$5.000 en Créditos Promocionales	Todas las categorías
20.000 puntos	\$10.000 en Créditos Promocionales	Todas las categorías

Estos sólo podrán ser entregados a personas naturales, mayores de 18 años, y no a empresas, sociedades, fundaciones o similares, persigan o no fines de lucro, siempre que cumplan los requisitos detallados en las presentes bases.

#### 5. Forma en que se entregarán los instrumentos para realizar apuestas

Los instrumentos señalados en el numeral 4 de las presentes bases podrán ser descargados en las máquinas habilitadas para uso de créditos promocionales y en el mesón de atención al cliente o módulo de boletería por los socios del Club MDS de Casino Marina del Sol Osorno, durante el periodo estipulado en el numeral 2. Para estos efectos el cliente beneficiario de la promoción deberá presentar su documento de identificación (si realiza el canje con personal de atención al cliente o boletería).

Los créditos promocionales deberán ser jugados en su totalidad en la misma jornada en que sean canjeados (jornada según sistema Wigos); de no ser así, los créditos promocionales no jugados caducarán automáticamente antes del inicio de la jornada del día siguiente.

#### 6. Uso de los instrumentos para efectuar apuestas e individualización de los juegos de azar en los que se podrán utilizar tales instrumentos.

- Los créditos no redimibles o créditos promocionales no son canjeables por dinero en efectivo, productos dentro del casino u otra especie valorada en dinero.
- Se podrán utilizar sólo para jugar en las Máquinas de Azar marcadas visiblemente para ello. El número de Máquinas de Azar en las cuales será válido ocupar los créditos promocionales es de 345 Máquinas de Azar.
- Aplican solo a clientes que utilicen tarjetas fidelizadas al Club MDS y sólo podrán ser jugados por el socio titular de la tarjeta MDS Club. No aplica a clientes que utilicen tarjetas anónimas.
- Para el uso de créditos promocionales, el socio titular debe insertar su tarjeta personalizada en la máquina de azar, para efecto que ésta procese los créditos canjeados en su cuenta y se reflejen en

la máquina. Con esta acción la máquina se encuentra en condiciones de realizar jugadas con créditos promocionales.

- Estos créditos no redimibles podrán ser utilizados sólo en máquinas habilitadas del Casino. Los créditos promocionales deberán ser jugados en su totalidad en la misma jornada en que son canjeados; de no ser así, los créditos promocionales no jugados caducarán automáticamente antes del inicio de la jornada del día siguiente. Los créditos no redimibles caducan, además, al momento de realizar cobro de créditos redimibles.
- Los créditos redimibles (créditos equivalentes y canjeables por dinero en efectivo) podrán ser cobrados en Cajas antes que se consuma el total de créditos promocionales disponibles en la cuenta del socio. Para ello, el saldo de créditos promocionales deberá ser eliminado de la cuenta del cliente al momento realizar el cobro.
- El cliente deberá, si así lo estimara, llevar el control del consumo de sus créditos promocionales entregados por Casino Marina del Sol Osorno.
- El cobro de créditos redimibles debe hacerse en Cajas Centrales con cédula de identidad y tarjeta de socio del titular de la cuenta.

#### 7. Difusión de la promoción

Con el fin de otorgar publicidad y certeza a las condiciones de la presente promoción, la sociedad operadora "Latin Gaming Osorno S.A" mantendrá en las dependencias del Casino de Juego, una copia de las presentes bases protocolizadas y actualizadas a disposición de los interesados.

La promoción será informada al público a través del sitio [www.marinadelsol.cl](http://www.marinadelsol.cl), sin perjuicio de otros medios o soportes adicionales que libremente se elijan tales como avisos de prensa, pendones, flyers, etc.

Las personas que participen en este concurso autorizan a "Latin Gaming Osorno S.A." para que, en el evento de resultar ganadores, se publiquen sus nombres y fotografías en los medios de publicidad o prensa que considere convenientes, sin que por ello deba efectuarse pago alguno, ya sea en dinero o en especie al ganador(a). Asimismo, todas aquellas personas que participen en el concurso autorizan a "Latin Gaming Osorno S.A." a enviarles a sus domicilios o correos electrónicos todo tipo de información relativa a promociones y eventos propios del Casino.

#### 8. Nombres de la Promoción

El nombre de la promoción "CREDITOS PROMOCIONALES CANJE DE PUNTOS", o cualquier otro nombre para esta promoción, corresponde a nombres de fantasía y podrán ser utilizados en cualquier tipo de publicidad, entendiéndose que es sólo un nombre de fantasía.

#### 9. Restricciones de acceso a la promoción

En conformidad a lo dispuesto en los artículos 10 y 15 de la Ley N°19.995, estarán impedidos de participar en las promociones que implique el otorgamiento de instrumentos o créditos para realizar apuestas en los juegos de azar del casino de juego las siguientes personas:

- a) Los dependientes de la sociedad operadora cualquiera sea la calidad o relación contractual con dicha sociedad, por sí o por interpósita persona ni sus respectivos familiares, hasta el segundo grado de consanguinidad inclusive.
- b) Los accionistas, directores, o gerentes de la respectiva sociedad operadora y de quienes administren los servicios anexos del mismo establecimiento por sí o por interpósita persona, ni sus respectivos familiares, hasta el segundo grado de consanguinidad inclusive.
- c) Ninguna persona que siendo o no socio, utilice una tarjeta MDS Club perteneciente a otra persona, inclusive si es un familiar directo.
- d) Los socios que estén en el Programa de Autoexclusión, o que estén con prohibición de Ingreso a Casino Marina del Sol Osorno.

#### 10. Suspensión o modificación

La sociedad operadora "Latin Gaming Osorno S.A." podrá suspender los efectos de este sorteo con motivo de circunstancias sobrevinientes que impidan su realización, lo cual será previamente informado a la Superintendencia de Casinos de Juego, y al público en general, a lo menos a través del sitio web de la sociedad y de avisos en las salas de juego.

La sociedad operadora podrá modificar las presentes bases, previa información y notificación a la Superintendencia de Casinos de Juego.

Si por motivo de fuerza mayor, esto es, problemas climáticos o catástrofes naturales como por ejemplo temblor, terremoto, neblina, lluvias intensas, inundaciones o similares, o fallas técnicas tales como cortes de energía, falla en circuito de audio, ya sea total o parcial del casino u otras que imposibiliten o interfieran en el normal desarrollo del concurso o sorteo, éste se suspenderá y será Gerencia de Casino Marina del Sol Osorno, quien determine el nuevo día del sorteo. Casino Marina del Sol Osorno utilizará sus medios disponibles para la información a sus clientes.

#### 11. Aceptación de bases y derechos de uso de datos

Las presentes bases de la promoción se protocolizarán en la Notaría de Osorno de Don Harry Winter Aguilera ubicada en la ciudad de Osorno, calle Eleuterio Ramírez N° 910, Región de Los Lagos y se encontrarán

disponibles en el Club MDS, ubicado dentro de Casino Marina del Sol Osorno y en su página web [www.marinadelsol.cl](http://www.marinadelsol.cl).


La participación en esta promoción implica para todos los efectos legales, la total aceptación de estas bases, las cuales se dan por entendidas y aceptadas desde el momento de la inscripción como nuevos socios del Club MDS. De conformidad con la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, los participantes de esta promoción autorizan a Casino Marina del Sol Osorno, a recolectar, procesar y transferir sus datos personales no sensibles, mediante un proceso de registro escrito que podrá ser implementado en forma presencial o remota (vía internet), con el objeto que Casino Marina del Sol Osorno promueva sus distintas actividades, renunciando todos ellos a recibir cualquier compensación, sea en dinero o en especie, por dicha difusión.



**PROCEDIMIENTO  
"CRÉDITOS PROMOCIONALES"**

**CASINO MARINA DEL SOL OSORNO**

Versión 1.0, octubre 2019.


	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 2 de 13

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Cambios Realizados	Fecha de Vigencia
1.0	No Aplica	Octubre 2019

**Nota:** "La Unidad de Cumplimiento Normativo de Casino Marina del Sol Osorno, evaluará una vez al año el presente documento para determinar su vigencia y aplicabilidad".



	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	<b>CRÉDITOS PROMOCIONALES</b>	Fecha : Octubre 2019 Página : 3 de 13

**CONTROL DE VERSIONES**

Versión	Elaboró	Aprobó	Validó	Fecha de Vigencia
1.0	Henry Limarí B. Director de Máquinas	Ximena Monsalve Jefe de Marketing	Manuel Fuica Gerente General	Octubre 2019



	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	<b>CRÉDITOS PROMOCIONALES</b>	Fecha : Octubre 2019 Página : 4 de 13

**ÍNDICE**

CONTROL DE CAMBIOS.....	2
CONTROL DE VERSIONES.....	3
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. TERMINOLOGIAS Y DEFINICIONES.....	6
4. RESPONSABILIDADES.....	6
4.1. Responsables de Gestión.....	6
4.2. Responsables del Desarrollo.....	7
4.3. Responsables de la Ejecución.....	7
4.4. Responsable de la Supervisión y Control de Procedimiento.....	7
5. REFERENCIAS.....	7
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	8
6.1. Etapa Origen.....	8
6.2. Etapa de Implementación.....	8
6.3. Etapa de Desarrollo.....	9
6.4. Etapa de Ejecución.....	9
6.5. Etapa de Control.....	10
7. SUBROGACION.....	11
8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA.....	11
9. DIAGRAMAS DE FLUJO.....	12
10. ANEXOS (REFERENCIALES).....	13

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 5 de 13

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el origen, alcance, responsabilidades, control y ejecución de los Créditos Promocionales. Estos Créditos corresponden a beneficios de Casino Marina del Sol Osorno, para atraer clientes y generar un interés en los diferentes segmentos de la población e incentivarlos a asistir a Casino Marina del Sol Osorno.

Además, este procedimiento desea documentar y comunicar a los integrantes de la organización, sirviendo de guía para el personal que se vea directamente involucrado, para así, obtener la calidad requerida en cada uno de sus procesos y lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

## 2. ALCANCE

El presente Procedimiento aplicará a el área de Marketing y también a aquellas personas encargadas de hacer efectiva, en forma directa, esta promoción.

- Gerencia General
- Jefe de Marketing
- Animador (Intermediario entre Casino y clientes)
- Encargado de Atención a Clientes
- Anfitrión de Atención al Cliente

### Dependencias utilizadas

- Oficina de Marketing
- Oficina de Sistemas
- Mesón Atención al Cliente
- Máquinas de Azar

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0 Fecha : Octubre 2019 Página : 6 de 12
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	


### 3. TERMINOLOGÍAS Y DEFINICIONES

- **Créditos Redimibles:** Cantidad de dinero cargado a la tarjeta de juego y que se utiliza para realizar apuestas.
- **Créditos Promocionales o No Redimibles:** Cantidad de dinero cargado a la tarjeta de juego con una duración limitada y en base a condiciones determinadas en una promoción vigente. Se utilizan para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones de las bases de promoción (lo que ocurra primero), pero que no pueden girarse o redimirse de la tarjeta como dinero en efectivo.
- **WIGOS:** Este sistema permite conocer en detalle las operaciones relacionadas íntegramente con los Créditos promocionales o Créditos de juego. Este sistema emite Créditos promocionales de juego, para los cuales su vigencia será indicada en las bases de cada promoción.
- **Referencial:** Se refiere a todo tipo de información, controles, formularios, bitácoras o registros, anexos, etc., que en cualquier momento pueden ser modificados en contenido y/o formato, debido a disposiciones internas o aquellas emanadas por la Superintendencia de Casinos de Juego.

### 4. RESPONSABILIDADES

#### 4.1. Responsables de Gestión

- **Gerente General:** Encargado de la aprobación de la promoción y en ocasiones, del planteamiento de promociones nuevas.
- **Jefe de Marketing:** Encargado de disponer los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción; supervisar las labores de difusión, ejecución, control y evaluación a su equipo de trabajo.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 7 de 13

#### 4.2. Responsables del Desarrollo

- **Jefe de Marketing:** Encargado del desarrollo y/o crear la imagen con la que se dará a conocer la promoción. Además, encargado de informar nuevas promociones o actualizaciones de las promociones vigentes a la Superintendencia de Casinos de Juego.
- **Animador:** Responsable de dar a conocer y recordar a los clientes de esta promoción y otras promociones vigentes en Casino Marina del Sol Osorno.

#### 4.3. Responsables de la Ejecución


- **Jefe de Marketing:** Responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente
- **Atención al Cliente:** Encargados de la generación y entrega de los Créditos promocionales.

#### 4.4. Responsables de la Supervisión y Control de Procedimiento

- **Encargado de Atención a Clientes:** Encargado del control de los Créditos promocionales entregados a los clientes.
- **Auditor Operativo:** Llevar control de los Créditos promocionales, para generar los informes solicitados por la Superintendencia de Casinos de juego.

#### 5. REFERENCIAS

**Superintendencia de Casinos de Juego,** Circular N° 43, de fecha 14 de noviembre 2013 y sus posteriores versiones.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 8 de 13

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Etapa Origen

La promoción surge a través del levantamiento de ideas, en instancias como:

- ❖ Reunión de Gerencia
- ❖ Reunión de Marketing
- ❖ Reunión de Coordinación
- ❖ Gerencia General
- ❖ Mejores Ideas


Luego de realizado el planteamiento y de aprobado y/o modificado por Gerente General, el Departamento de Marketing analizará los recursos necesarios para la adecuada implementación de la promoción.

### 6.2. Etapa de Implementación

En esta etapa, el Jefe de Marketing debe notificar a la Superintendencia de Casinos de Juego sobre esta(s) nueva(s) promoción(es) o su actualización. Cuando una promoción es nueva, primero se deben legalizar las bases promocionales e informarias mediante carta conductora a la Superintendencia de Casinos de Juego; ambos documentos se deben cargar a la plataforma digital de la Superintendencia de Casinos de Juegos. Ambas actividades son de suma importancia, ya que, si una de las dos no se realiza, el Casino está expuesto a recibir sanciones por parte del ente regulador.

Una vez que el procedimiento legal se encuentra realizado; Bases Legales y aviso a la Superintendencia, se podrá dar curso a la promoción.

El área de máquinas de azar indicará de forma visible, las máquinas en las que los clientes podrán utilizar los créditos promocionales.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 9 de 13

### 6.3. Etapa de Desarrollo


Los Créditos promocionales pueden ser parte de una promoción interna del Casino, es decir, para todos sus clientes, o puede ser externa, solicitada a Gerencia General por alguna empresa, para sus clientes. En caso de ser una promoción externa, esta no será difundida por parte del Casino, sin embargo, contará con control, el cual será realizado por el Encargado de Atención a Clientes o Anfitrión Atención al Cliente.

Las promociones internas serán difundidas por los medios disponibles de Casino Marina del Sol Osorno, entre ellos animación interna, sitio web del Casino, avisos de prensa, frases radiales, pendones, flyers, pantallas internas o externas, etc.

### 6.4. Etapa de Ejecución

En esta etapa, el Jefe de Marketing será el responsable de la programación de la promoción en el sistema Wigos (Ver Anexo N°1) de acuerdo con lo que indica la base promocional vigente; y el Encargado de Atención a Clientes o Anfitrión de Atención al Cliente, será el responsable de generar los Créditos Promocionales, los cuales tendrán las siguientes condiciones:

- ✓ Estos créditos podrán ser otorgados por inscripción al MDS Club, sorteos, adjudicación directa en la Sala de Juego u otros mecanismos que determine el área de Marketing de Casino Marina del Sol Osorno.
- ✓ Aplican solo a clientes que utilicen tarjetas fidelizadas al Club MDS y solo podrán ser jugados por el socio titular de la tarjeta MDS Club. No aplica a clientes que utilicen tarjetas anónimas.
- ✓ No serán canjeables por dinero en efectivo o por productos dentro del casino.
- ✓ Se utilizarán para realizar apuestas hasta su agotamiento o dadas las condiciones definidas en las bases de una promoción vigente.
- ✓ Podrán ser jugados en las máquinas de azar habilitadas y marcadas visiblemente para ello.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	CRÉDITOS PROMOCIONALES	Fecha : Octubre 2019 Página : 10 de 13

- ✓ Los créditos redimibles ganados con los créditos promocionales deben ser canjeados por el titular de la tarjeta en cajas centrales presentándola junto a su cédula de identidad o por personal del área de máquinas al momento de pagar un premio en la máquina.
- ✓ Si durante el juego con los créditos promocionales, el titular de la tarjeta desea canjear los créditos redimibles ganados o cobrar un premio, se anulará cualquier crédito promocional que quede disponible en la cuenta de dicha tarjeta.
- ✓ No todas las máquinas tienen la opción de visualizar los créditos promocionales de forma separada de los créditos redimibles, es por esto que los clientes podrán acercarse a cajas centrales, atención al cliente o a personal de máquinas para solicitar dicha información.

#### 6.5. Etapa de Control

En esta etapa, el Encargado de Atención a Clientes es el responsable de corroborar la correcta entrega de los créditos promocionales a los clientes que participan de una promoción, a través del "Reporte de promociones entregadas" (Ver Anexo N°2).

El Auditor Operativo deberá llevar el control interno de los créditos promocionales que se registrarán para las promociones impartidas por Casino Marina del Sol Osorno, para así generar los informes solicitados por Gerencia y por la Superintendencia de Casinos de Juego.

	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión 1.0
	<b>CRÉDITOS PROMOCIONALES</b>	Fecha : Octubre 2019 Página : 11 de 13

## 7. SUBROGACION

Ante la ausencia del titular en una determinada función, asumirá el personal subrogante designado por su respectiva jefatura, de acuerdo con el siguiente detalle.

Cargo Titular	Subrogantes
Jefe de Marketing	Encargado de Atención Cliente
Encargado de Atención Cliente	Supervisor de Marketing
Supervisor de Marketing	Anfitrión de Atención al Cliente
Anfitrión de Atención al Cliente	Personal Designado por Jefatura
Animador	Personal Designado por Jefatura

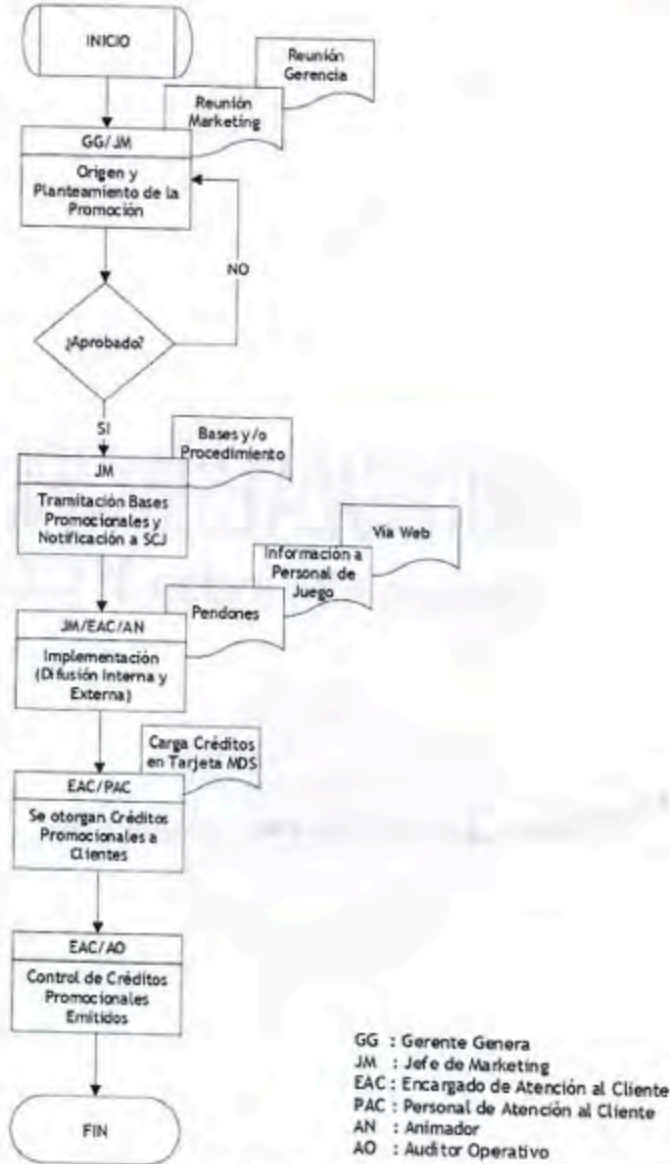
## 8. CONTROL Y MITIGACION DE SITUACIONES DE CONTINGENCIA

- Entrega de Créditos Promocionales:** En caso de que ocurra un problema en el sistema y no sea posible otorgar los créditos promocionales a los clientes, será en Encargado de Atención al cliente quien informará del evento mediante correo electrónico al área de TI, Jefe de Marketing y Gerencia. El Encargado de Atención al Cliente dejará registro de aquellos clientes afectados a los cuales se les deberá otorgar los créditos promocionales manualmente una vez solucionado el problema.
- Caída de CMS WIGOS:** En caso de que CMS llegara a fallar por eventuales problemas que imposibiliten o interfieran el normal desarrollo de la promoción, esta se suspenderá y será Gerencia de Casino Marina del Sol Osorno, quién determine las medidas respectivas a implementar para dar soporte a la operación.

En ambos casos, Casino Marina de Sol Osorno utilizará sus medios de difusión disponibles para entregar esta información a sus Clientes.



**9. DIAGRAMAS DE FLUJO**



	CASINO MARINA DEL SOL OSORNO	Versión: 1.0
	<b>CRÉDITOS PROMOCIONALES</b>	Fecha : Octubre 2019 Página : 13 de 13

**10. ANEXOS (REFERENCIALES)**

**Anexo N°1 "Ventana de Creación de Promociones en Wigos"**

**Anexo N°2 "Ventana de Reporte de Promociones en Wigos"**



XIMENA MONSALVE ROJAS  
JEFE DE MARKETING  
CASINO MARINA DEL SOL OSORNO  
FEBRERO DE 2020

Conforme Documento Protocolizado  
y/o agregado que consta de 19  
Fojas, Repertorio N° 1222 Año 2020  
al finalo anexo protocolo Registro a  
mi cargo del PRIMER bimestre  
año 2020 Doy fe.  
Osorno, 02 MAR. 2020

