

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023		
	"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".		Versión: 00
	Acta de Directorio N° 29 /23	Tema: 20	REG-SLT-0
	Mendoza, 12 de abril de 2.023	Página 1 de 6	

Mendoza, 12 de abril de 2.023.

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224

VISTO:

El EX-2022-08182799- -GDEMZA-INPJYC#MHYF, carat.: "REGLAMENTO DE USO DE MEMBRESIA CENTRAL MAS. TRAYLON S.A.-", y

CONSIDERANDO:

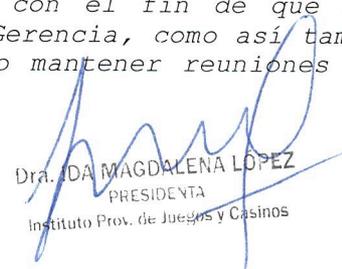
Que en Orden N° 02 se presenta el Sr. Alejandro Haure en calidad de Apoderado de "Traylon S.A." con el objeto de elevar a consideración del Directorio del I.P.J.yC. el Reglamento de Uso de la Membresía Central Más para su aprobación.

Que en Orden N° 06 Gerencia Comercial informa sobre la propuesta de sistema de Fidelización en Casino Centra: "...Sugerencias: 1- Utilizar como nombre del programa de Fidelización "STAR CLUB" CENTRAL como el resto de los Casinos de Mendoza, con el fin de unificar la marca y brindarle identidad. Como así también la parte de imagen respondería al manual de marca ya desarrollado. 2-Anexo 1: "el programa" es de propiedad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos pero no lo "administraría" de forma directa, por lo que cuando se habla de "administrador" no se hablaría del Instituto Provincial de Juegos y Casinos en el reglamento, sino de quienes lo operan. Sería oportuno aclarar roles y responsabilidades. 3-En el Punto V no se define la grilla de puntos y sus categorías y por ende no se sabe cómo pasan de una categoría a otra. 4- No se define el sistema a través del cual se acumularían puntos. 5-No se especifica el valor de cada punto. 6-No se especifica qué máquinas son parte del sistema de Fidelización y cuáles no. Es necesaria la diferenciación de cuales participan del programa. 7-En el caso de no ser parte de la marca de STAR CLUB, tal como se sugiere en el punto 1, sería necesario se desarrolle la marca, la tarjeta y tipo, y deberá ser aprobado. 8-La Gerencia comercial (punto 54) debería tener mayor participación en el conocimiento de la base de datos de los clientes y acciones comerciales. 9-Se menciona reiteradamente a Casino Plus, programa que ya no se utiliza y no es parte de este. Deberá darse de baja tal y como se solicitó en otro Expte. 10-Se menciona sitio web (punto 59) incorrecto, inexistente a la fecha. 11-Deberá tener en cuenta al sistema RUAM para suspender durante el tiempo vigente de autoexclusión del cliente fidelizado. 12-Deberá capacitar al personal de Fidelización sobre Juego Responsable y RUAM. 13-Se menciona a "los" casinos de Mendoza, "los" Casinos Departamentales, "los" concesionarios, deberá reverse..."

Que en Orden N° 09 "Traylon S.A." responde a las sugerencias efectuadas por la Gerencia Comercial, y en Orden N° 10 Gerencia de Fiscalización adjunta reglamento modificado.

Que en Orden N° 12 Gerencia Comercial remite el expediente a Gerencia de Fiscalización indicando: "...con las modificaciones incorporadas por Traylon al Reglamento de Fidelización con el fin de que lo analice según los intereses técnicos propios de su Gerencia, como así también dejar plasmado en este informe que será necesario mantener reuniones periódicas


 Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS


 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023

"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".

Versión:
00

Acta de Directorio N° 29 /23

Tema: 20

REG-SLT-01

Mendoza, 12 de abril de 2.023

Página 2 de 6

con el operador privado, con el fin de armar en conjunto el plan comercial idóneo para nuestra Saña Central. Sería oportuno también que el Directorio formalice la autorización que menciona Traylon en orden 09 sobre el nombre y la marca del nuevo programa. No se adjunta el diseño de marca y tarjeta que mencionan, la cual deberá ser aprobada para que cumpla con manual de marca correspondiente...".

Que en Orden N° 15 Gerencia de Fiscalización comunica: "...De acuerdo a lo presentado por la empresa TRAYLON S.A. respecto al programa de fidelización de clientes con programa de beneficios y recompensas, esta gerencia considera que el mismo se encuadra dentro de la normativa vigente. Que todos los puntos sugeridos por Gerencia Comercial forman parte de la propuesta modificada por Traylon S.A. y que el área de Fiscalización una vez autorizado el programa, realizara las pruebas necesarias en el modulo de fidelización, incorporando las actas respectivas y corroborando la asignación de puntos y la redención de los mismos en las maquinas afectadas. Una vez probado su funcionamiento, en el modulo, repostes y display, se habilitara al público...".

Que en Orden N° 20 Unidad Técnica de Mercado Gestión y Calidad informa: "...Visto el expte. de la referencia, se solicita la autorización de el Reglamento de Uso de membrecía Central Mas A orden 12 obra la última versión, con las modificaciones sugeridas. Analizada dicha versión se encuentran las siguientes observaciones que formular: 1. Página 5, último párrafo: menciona "...el Área Técnica Comercial del IPJC del IPJC..." Más allá de la redundancia de la mención del IPJC, sería oportuno describir exactamente a quien se refiere, especificando Gerencia y departamento. Esta mención se repite en la página 9, inciso 54. 2. En la página 6, primer párrafo hace mención a "...el sitio Web www.casinodemendoza.com.ar..." En este caso la dirección que se menciona dejo de estar disponible hace mucho tiempo, por lo que la dirección vigente es www.casinomendoza.com.ar En este caso, para evitar la necesidad de modificación del reglamento en caso de modificación del dominio, se sugiere mencionar al Sitio Web del Casino de Mendoza, sin especificación de dominio, salvo mejor criterio de la superioridad. Esta mención se repite en la página 9, inciso 53, 3er. Párrafo. 3. En el inciso 74 menciona la Restricciones a la Obtención de la Membrecía. Si bien detalla las causas, no expone el procedimiento por el cual se llevaran a cabo estos controles, y si son previos o posteriores al acceso a la membrecía...".

Que en Orden N° 22 Gerencia de Unidad Técnica de Mercado Gestión y Calidad expresa: "...Viene a esta Gerencia el Expte de referencia, donde se tramita la aprobación del Programa de Fidelización presentado por el Proveedor del Servicio del Casino Central. Como se desprende de los Pliegos Licitatorios, es el Proveedor del Servicio quien debe proveer este Servicio. Previo al análisis es bueno recordar que aun está vigente la normativa que hace referencia a "Casino Plus", que era la normativa marco para todos los Casinos del IPJyC que tenían Fidelización. Aconsejamos, como lo hicimos en el tratamiento de la membrecía de Casino Zona Este, que se derogue la misma (Resolución N° 1029/16 que es la que establece el uso de los sistemas de Fidelización del Casino de Mendoza), ya que no se condice con esta nueva metodología comercial. II-Análisis Dicho esto, se procede al análisis. El Programa es abarcativo de absolutamente todos los requisitos Animos que se pueden exigir de parte del IPJyC. Esta Gerencia debe decir

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Dr. DOÑA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
INSTITUTO PROV. DE JUEGOS Y CASINOS



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023

"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".

Versión:
00

Acta de Directorio N° 29 /23

Tema: 20

REG-SLT-0

Mendoza, de abril de 2.023

Página 3 de 6

que el Programa presentado por el Proveedor del Servicio, tiene la particularidad, muy positiva a nuestro entender, que incluye no solo el programa en sí y los requisitos para asociarse (Reglamento Central mas, Reglamento de Uso del Programa y condiciones del programa), sino todo lo relacionado con los beneficios, esto es lo que el socio va a obtener por pertenecer a esta membresía (canjes cumpleaños, gastronomía, etc.). Esto desde el punto de vista comercial, genera una importante atracción al socio (o al futuro integrante de la membresía), pero además genera algo muy importante en este tipo de acción, le da absoluta transparencia. Es decir, en lenguaje llano, se transparenta TODO lo que ofrece el Programa, dándole previsibilidad al Programa, seduciendo aún más al Socio. En el punto 35 y 41, algo que también destacamos de parte del Reglamento presentado por el Operador, es el uso de la WEB Casino de Mendoza, www/casinomendoza.com.ar, donde están los tres casinos del IPJyC. Es fundamental la utilización de esta Herramienta en estos tiempos. Sin embargo, en este punto se debe modificar el reglamento ya que se habla de la vieja dirección web (www/casinodemendoza.com.ar). La actual es la que se expresa en el párrafo precedente (www/casinomendoza.com.ar) En el punto 35, se habla de Área Técnica Estadística, cuando debería decir Gerencia de la UTMGyC, a fin de unificar el mismo criterio que con el reglamento de Zona Este. En el punto 54 en lo que se refiere al seguimiento estadístico de la base de datos y su depuración y conciliaciones habla de Área Técnica, cuando debería decir Gerencia de la UTMGyC, a fin de unificar el mismo criterio que con el reglamento de Zona Este. Se establece el inicio de la segmentación, siendo la original ORO. Si bien se explica que se informara oportunamente los otros niveles, debe quedar claro, que la segmentación debe hacer previa autorización del IPJC, ya que, a diferencia del programa de la Zona Este, no queda claro en este. En cuanto a perdidas de tarjetas y temas relacionados, coincide plenamente con los requisitos mínimos del IPJyC. Lo mismo sucede con los procedimientos de canjes. En cuanto al tracking de acumulación, no se establece cuantos \$ y puntos Nota: debe quedar claro que cada cambio en estos parámetros debe ser analizado en forma conjunta entre el área Estadística del IPJyC y el Proveedor del Servicio y deberá ser aprobado por Normativa del IPJyC, con la correspondiente divulgación En cuanto al punto 75. Inciso a) se habla de las restricciones a la obtención de la membresía y se habla de por ejemplo, deudas con la marca casino. Este tema es un poco vidrios en la forma de su control. Lo mismo que con la causas de exclusión. Otros beneficios: descuentos, promociones, espectáculos, etc.: debidamente detallado III- Conclusiones Finales El programa es robusto, abarcativo, detallado y explicitado correctamente (segmentación por anexos) en todos los aspectos presentes y futuro. Esta Gerencia, de acuerdo a la experiencia que posee en estos sistemas, considera que la propuesta del Reglamento de Funcionamiento del Sistema de Fidelización del Casino cumple holgadamente con los requisitos mínimos que se exige desde el IPJyC, POR LO QUE ACONSEJAMOS SU APROBACIÓN. IV- Creemos que es necesario, además, incluir y explicitar en la norma (resolución) lo siguiente: 1) Dado la complejidad del sistema y que estamos hablando en forma teórica, se deberá hacer las pruebas de Tracking correspondientes, analizando el impacto de cada segmento en dicho tracking, como así también el impacto y movimiento de las bases de datos correspondientes. 2) En consecuencia, con esa complejidad, aconsejamos se realice al a brevedad, un curso de capacitación en el uso de la Membresía y las virtudes del producto ("vender") hacia no solo el personal del Proveedor sino también hacia el personal del Casino que pertenece al IPJyC (recuérdese las acciones en

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Dr. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos



RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023

GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".

Versión:
00

Acta de Directorio N° 29 /23

Tema: 20

REG-SLT-01

Mendoza, 12 de abril de 2.023

Página 4 de 6

coordinación que se desprende el Reglamento de Casinos Anexos) 3) Se explicita en la Resolución a dictar, que: • Los cambios de valoración de puntos (es decir cuánto cuesta cada punto), deberá ser analizado en forma conjunta entre el IPJyC (Gerencia Estadística -UTMGyC y Gerencia Comercial) y el Proveedor Traylon y aprobado por el IPJyC. Lo mismo para cualquier modificación de fondo a este Reglamento. Sugerimos en lo que respecta a la divulgación del producto, también se considere a la WEB del Casino y los medios que hoy utilizamos, tales como Letter, mails disparados, etc. por lo que se deberá coordinar con el Proveedor. Mendoza (a través de bloques). Lo mismo segmentación de categorías sea dejada hacia un futuro, a los efectos de analizar el Mercado (entre el área Estadística del IPJyC y el Proveedor) y comportamiento de los socios. De esta manera se podrá establecer el Tracking de juego necesario para subir de categoría) • Se modifique la dirección de la WEB del Casino y quede explicitado en la norma (www.casinomendoza.com.ar) • Quede claro y se exprese en la Resolución (lo mismo que se hizo en la de Zona Este) en lo que se refiere al seguimiento estadístico de la base de datos de clientes y su depuración y conciliaciones, será entre el Operador y Gerencia de la UTMGyC (y no área técnica estadística) • Quede claro y se exprese en la Resolución (lo mismo que se hizo en la de Zona Este) en lo que concierne a cambios de parámetros debe ser abalizado en forma conjunta entre el Operador, la Gerencia de la UTMGyC y la Gerencia Comercial. • Se derogue la resolución 1029/16 de Casino Plus...".

Que en Orden N° 24 Gerencia de Legales remite las actuaciones a Gerencia de Fiscalización a efectos de considerar las observaciones efectuadas en Orden n° 20 y en su caso nueva redacción de Proyecto de Reglamento.

Que en Orden N° 25 Gerencia de Fiscalización indica: "...Atento a lo solicitado por legales, previa solicitud de modificación del reglamento al operador para posterior dictado de resolución, sería conveniente que el Directorio ratifique o rectifique lo propuesto por Traylon S.A. respecto a: El nombre del programa Central Mas y no Star Plus como el resto de las salas. A que área hace se refiere como Área Técnica del IPJYC si La Gerencia Comercial o La Gerencia UTM o ambas para delimitar las funciones y responsabilidades en la relación con el operador, teniendo en cuenta que las acciones comerciales a partir de la nueva licitación son responsabilidad exclusiva del operador. Respecto a la comunicación del programa no encontramos objeciones que la misma se realice en los medios y plataformas autorizadas y vigentes...".

Que en Orden N° 26 Gerencia de Legales remite el expediente a Directorio a efectos de decidir sobre las cuestiones informadas por Fiscalización en orden 25. Al efecto y desde el punto de vista legal no se advierten restricciones legales para decidir sobre el nombre del sistema.

Que en Orden N° 27 el Directorio tomado conocimiento de la presente pieza administrativa, vistos los informes de Traylon, Gerencia Comercial, Unidad Técnica de Mercado y Gerencia de Fiscalización, y en respuesta a lo solicitado en Orden N° 25 y 26 respectivamente, comunica que: "...Se deberá dejar sin efecto la Resolución de Directorio N° 1029/2016 de fecha 23/11/2016; El nombre a utilizar del Programa de fidelización será "Central Mas"; El área técnica del IPJyC será conformada por la Unidad

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Dra. LIDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos

 GOBIERNO DE MENDOZA INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS	RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023		
	"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".		Versión: 00
	Acta de Directorio N° 29/23	Tema: 20	REG-SLT-0
	Mendoza, 12 de abril de 2.023	Página 5 de 6	

Técnica de Mercado y por el Departamento de Comercial, conforme al nuevo organigrama establecido por Resolución de Directorio N° 171/2023; La prestación del servicio de fidelización en el Casino Central será provista por el Proveedor Traylon S.A. de conformidad con el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especiales y Técnicas. En relación a las categorías de los miembros "Central Mas", éstas serán segmentadas por grilla de puntos previa autorización del Instituto Provincial de Juegos y Casinos; Finalmente se aclara que el sitio web vigente es www.casinomendoza.com.ar. Cumplido con lo solicitado, pase a Gerencia de Unidad Técnica De Mercado, Gestión Y Calidad a los fines de dar formato de calidad al reglamento de uso de membresía...".

Que en Orden N° 29 Gerencia de Unidad Técnica de Mercado Gestión y Calidad adjunta el proyecto de reglamento en TREINTA Y CINCO (35) carillas, y en Orden N° 31 la Secretaria del Directorio acompaña proyecto de reglamento modificado con VEINTIOCHO (28) carillas.

Que en Orden N° 35 Gerencia de Legales efectúa el análisis jurídico del expediente y dictamina: "...Que a razón de lo dicho, los informes de las Gerencias Técnicas pertinentes, y la presentación de Traylon SA este Asesor considera que es facultad del Directorio autorizar la propuesta mediante Acto Administrativo en un todo de acuerdo con lo dicho por Ley 6362. Todo lo dicho salvo mejor criterio de la superioridad...".

Por ello y lo resuelto en Acta de Directorio N° 29 /2.023, Tema: 20

**EL DIRECTORIO DEL INSTITUTO PROVINCIAL
DE JUEGOS Y CASINOS
R E S U E L V E:**

- Art. 1.- DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución de Directorio N° 1.029, de fecha 23 de noviembre de 2.016, que aprobó el "Reglamento General y Uso del Programa de Membrecía "Casino Plus CM (Anexos I y II)".
- ART. 2°.- APRUÉBESE** la "REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS", obrante en Orden N° 31, IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF, y que como "ANEXO I" (en 28 carillas) se acompaña; todo ello de acuerdo a lo expuesto en los considerandos precedentes que forman parte integrante de la presente resolución.
- ART. 3°.- ESTABLEZCASE** que el área técnica del I.P.J.yC. será conformada por la Unidad Técnica de Mercado y por el Departamento de Comercial, conforme al nuevo organigrama establecido por Resolución de Directorio N° 171/2.023.
- ART. 4°.- INSTRÚYASE** a Gerencia de Unidad Técnica de Mercado, Gestión y Calidad para que registre la reglamentación aprobada por el Art. 2°, y deberá publicar dicho reglamento para su permanente difusión a través de la Página web vigente del Casino de Mendoza.

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos



GOBIERNO DE MENDOZA
INSTITUTO PROVINCIAL DE
JUEGOS Y CASINOS

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2.023

"REGLAMENTACIÓN PARA MEMBRESÍA CENTRAL MÁS".

Versión:
00

Acta de Directorio N° 29 /23

Tema:

REG-SLT-01

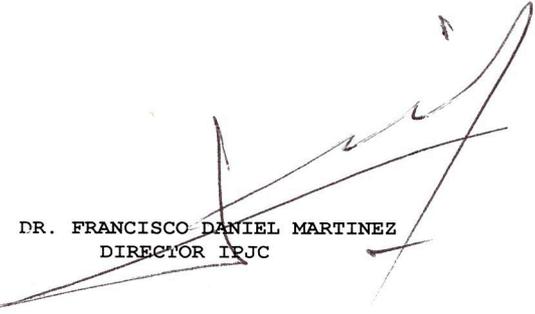
Mendoza, de abril de 2.023

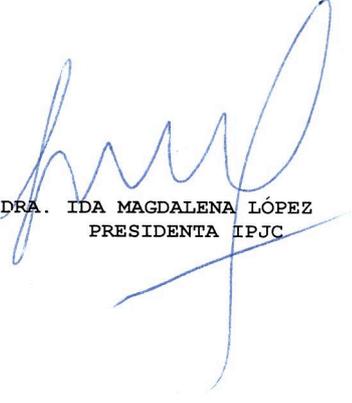
Página 6 de 6

ART. 5°.- NOTIFÍQUESE la presente resolución a Gerencia de Unidad Técnica de Mercado, Gestión y Calidad; al Departamento Comercial; a Gerencia de Fiscalización; a la Gerencia de Tragamonedas; a Gerencia de Responsabilidad Social y Juego Responsable; y Gerencia de Legales.

ART. 6°.- NOTIFÍQUESE la presente resolución a "TRAYLON S.A." proveedor del Servicio de Máquinas Tragamonedas en Sede Central.

ART. 7°.- NOTIFÍQUESE, comuníquese, y archívese.


DR. FRANCISCO DANIEL MARTINEZ
DIRECTOR IPJC


DRA. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA IPJC

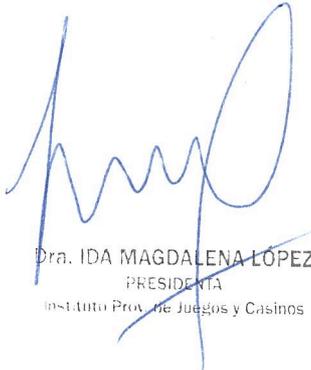
ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 22/2023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Índice

<u>Registro de Modificaciones</u>	2
1. <u>Objetivo</u>	3
2. <u>Alcance</u>	3
3. <u>Destinatarios y Responsabilidades</u>	3
4. <u>Definiciones</u>	4
5. <u>Normas Relacionadas:</u>	6
6. <u>Desarrollo:</u>	6



Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS



Dra. IDA MAGDALENA LOPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Registro de Modificaciones

Versión	Descripción del Cambio	Preparó		Revisó	Aprobó
		Cargo	Proveedor del Servicio	Gerencia	
00	Emisión	Cargo	Proveedor del Servicio Casino Central	A/C Gerencia Comercial Gerente Fiscaliz.. Gerencia UTMGyC Director	Directorio IPJyC
		Nombre	Alejandro Haure	Carola Blanco German Bassani Ricardo Rodriguez Francisco Martínez	
	Fecha		14/11/2022	21/03/2023	
01	Revisión y modificación				

~~Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

[Firma]
Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1/2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

1. Objetivo

El objetivo de la presente es reglamentar lo relacionado al uso de la "**Membresía de Fidelización del Casino de Mendoza Sede Central**", como así también las "**Condiciones Generales de la Membresía "Central Más"**".

La misma regula la forma en que los Socios o Miembros de "Central Más" del Casino de Mendoza Central, acceden al programa de beneficios y recompensas, las modalidades para la obtención de puntos, las categorías de socios existentes y los premios que el programa considera.

Por otra parte, las "Condiciones Generales de la membresía, "Central Más"", constituye el complemento indispensable del "Reglamento de Membresía".

La membresía, en adelante "el programa", es de propiedad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza. El Proveedor del servicio para dicho Casino, Traylon S.A., será quien diseñe, planifique, implemente y administre el programa; previamente autorizado por el IPJyC (de conformidad con el Pliego de Bases y Condiciones Especiales y Técnicas respectivo).

También el presente tiene como objetivo definir los distintos actores del IPJyC y la intervención que tendrán en los distintos procesos, como así también la forma y trazabilidad de esos procesos relacionados.

2. Alcance

Desde la presentación de las necesarias autorizaciones correspondiente, pasando por el uso de la membresía, los cambios necesarios, las migraciones de niveles, puntajes, canjes, áreas intervinientes, atención en el stand, sistemas necesarios, bases de datos, modificaciones, segmentación, etc.

3. Destinatarios y Responsabilidades

Proveedor del Servicio de Máquinas Tragamonedas del Casinos del IPJyC- Sede Central: es responsable de generar las condiciones necesarias para el uso y rendimiento del Sistema de Fidelización. También es responsable de la atención del sistema (stand, canjes, etc.)

Área Técnica: integrada por el Departamento Comercial y la Gerencia de la UTMGyC, responsables de coordinar junto al Proveedor del Servicio, los cambios del sistema, seguimientos estadísticos, datos de la WEB www.casinomendoza.com.ar, sistemas de satisfacción de clientes, etc.

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

3

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA

Página 3 de 28

Instituto Prov. de Juegos y Casinos

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Departamento Comercial: integrante del Área Técnica. También tiene a su cargo las redes sociales del IPJyC y Casino de Mendoza. Es responsable de determinada carga de información relacionada con la presente, en la WEB Casino de Mendoza www.casinomendoza.com.ar.

Gerencia Fiscalización: control de sistemas de fidelización y juego limpio.

Gerencia de la UTMGyC: Integra Área Técnica. Realiza análisis estadístico-correspondiente al funcionamiento del sistema de fidelización, seguimiento y comportamiento, bases de datos clientes y efectividad de las promociones. Desarrolla, mantiene y carga determinando contenido relacionada con la presente en la WEB www.casinomendoza.com.ar. Tiene a su cargo los SGC, formatos bajo calidad de procedimientos de la organización y verificación del correspondiente versionado.

Gerencia de Tragamonedas: coordinación con Proveedor del servicio, lo relacionado con los clientes que asisten al Casino en lo que refiere a lo operativo del sistema de fidelización del Casino.

Gerencia RSE y JR: área responsable de campañas en lo que concierne a juego responsable, brindando las herramientas necesarias para grupos vulnerables. También es responsable de RUAM.

4. Definiciones

Tragamonedas: máquina electromecánica que recibe apuestas, y entrega premios en función de las probabilidades del juego que desarrolla, bajo normas y estándares internacionales que aseguren el azar y los resultados esperados. Instituto Provincial de Juegos y Casinos Tesorería General.

Player Tracking (PT): sistema que tiene como objetivo primario premiar al cliente fiel y conseguir así que el mismo permanezca más tiempo en el Casino. Está compuesto por: el cliente: obtener un reconocimiento por parte de la sala por su fidelidad como cliente, obtener acceso de manera automática a salas VIP, participar de promociones y beneficios como cliente activo. El Proveedor del servicio: obtener estadística e información fehaciente de los volúmenes de juegos de sus clientes en fechas y horarios, posibilitando la programación de concursos y promociones, permitiendo además complementar las estadísticas propias de las máquinas con los gustos particulares de clientes habituales. El ente regulador: el acceso a la información, podría permitir controlar eventuales fraudes, comportamientos compulsivos o incluso, prevenir el lavado de dinero.

Máquina automática de apuestas: máquinas tragamonedas (máquinas tragaperras en España), conocidas en inglés como slots o video slots, son máquinas de juegos de azar donde se apuesta cierta cantidad de dinero para ganar un premio en efectivo.

(Firma)
 DR. FRANCISCO MARTINEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

(Firma)
 Sra. DA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Base de datos de clientes: registro de los clientes fidelizados, donde se refleja el comportamiento de juego de los mismos y que les permite acumular puntos por su juego y canjearlos por diversos beneficios.

Instituto Provincial de Juegos y Casinos (IPJyC): Ente regulador de la Provincia de Mendoza que tiene a su cargo además, la explotación de los Casinos de la Provincia.

Salas de Tragamonedas o Casino Electrónico: lugar físico en que se emplaza un conjunto de máquinas tragamonedas, adecuadas de forma tal que provean todas las comodidades y elementos de seguridad suficientes tanto para los apostadores como para el Instituto.

Promoción comercial: Son aquellas que engloban distintas acciones (Tk, etc.) destinadas a los clientes, a fin de potenciar la concurrencia y permanencia de los clientes en los Casinos.

Tickets promocionales: es el medio para una acción comercial a través de la impresión de un bono físico que ostente determinado valor y que únicamente puede ser canjeado al ser introducido en cualquier máquina tragamonedas (no chashout).

Pliegos licitatorios: constituye la normativa que rige el vínculo contractual entre Traylon S.A. y el IPJyC, lo que se encuentra en los siguientes documentos electrónicos: PLIEG-2021-00909003-GDEMZA-DGCPYGB#MHYF, PLIEG-2021-04755675-GDEMZA-INPJYC#MHYF, PLIEG-2021-04755729-GDEMZA-INPJYC#MHYF.

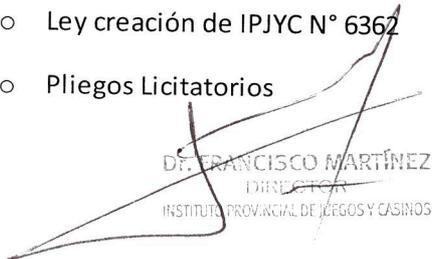
Traylon S.A.: proveedor del servicio integral de máquinas tragamonedas en las salas del Casino de Mendoza Casino Central.

Stacker: según la traducción, "apilador", lugar donde se acumulan los billetes y tickets (Tito y Promocionales) que ingresan a la máquina tragamonedas y que posee una capacidad física limitada; o aceptador de billete: ubicado arriba del stacker, por donde la máquina toma y valida el billete y/o tickets.

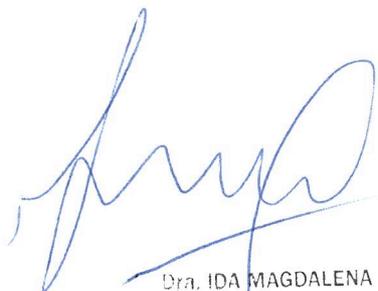
Tickets o voucher: documento de cobro emitido por una máquina o entregado para promoción.

5. Normas Relacionadas:

- Ley creación de IPJYC N° 6362
- Pliegos Licitatorios



Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS



Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos
IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N°		/2.023
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

6. Desarrollo:

6.1- REGLAMENTO DE USO DE LA MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS" DEL CASINO DE MENDOZA SEDE CENTRAL

1- De los requisitos para acceder al programa

- a) Pueden ser miembros de la membresía "Central Más", sólo personas humanas, mayores de 18 años, no importando su nacionalidad ni lugar de residencia, siempre que cumplan con las condiciones de obtención de membresía y sus restricciones, completen y firmen el correspondiente formulario de inscripción y declaren conocer el contenido del presente reglamento.
- b) Las restricciones de obtención de membresía se encuentran explicitadas en el documento denominado condiciones generales de la membresía "Central Más", que complementa el presente reglamento.
- c) Para solicitar la membresía se deberá acreditar la edad mínima requerida presentando su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte.
- d) La solicitud de acceso a la membresía se efectuará a través del correspondiente formulario de inscripción, disponible en el stand de atención al cliente "Central Más".
- e) La veracidad de los datos entregados a través del formulario de inscripción, como su actualización, son responsabilidad del miembro de "Central Más", en adelante "el socio".
- f) En el caso que los datos de contacto no sean actualizados debidamente por el socio, "Central Más" no será responsable por la falta de entrega o entrega equivocada de la correspondencia asociada al programa.
- g) Cualquier cambio de los datos entregados al momento de inscribirse en el programa, deberá solicitarse personalmente a través del stand de atención al cliente "Central Más".
- h) Por el hecho de completar el formulario de inscripción, el socio acepta recibir en su domicilio, o en su cuenta de correo electrónico, o a través de mensajes de texto de la aplicación Whatsapp, las comunicaciones asociadas

6

~~Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Página 6 de 28

Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224 /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

al programa, y demás comunicaciones que Casino de Mendoza Central y las empresas vinculadas a ésta envíen periódicamente, sea que se relacionen o no al programa conforme se informa en dicho formulario.

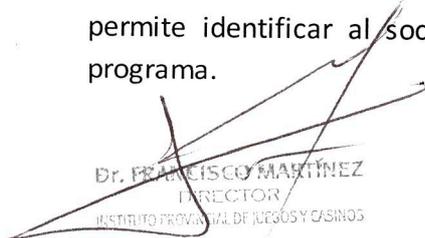
- i) La periodicidad de las comunicaciones, sean o no asociadas al programa, será determinada libremente por el Casino de Mendoza Central, pudiendo utilizar medios físicos (correo postal) o bien electrónicos (cuenta e-mail, teléfono u otros).
- j) Asimismo, el socio por el hecho de completar el formulario de inscripción, acepta que Casino de Mendoza Central pueda disponer de la información por él proporcionada, en beneficio del propio programa, de alguna empresa asociada a Casino de Mendoza Central de terceros, para brindar al socio nuevos beneficios, conforme se informa en dicho formulario.

2- De los costos de acceso al programa.

- a) El acceso al programa no tiene costo alguno para toda persona humana y en consecuencia consiste en un programa de beneficios para ésta.
- b) Por el hecho de inscribirse y ser aceptada su solicitud por parte de área atención al cliente de "Central Más", la persona humana recibirá en forma gratuita una tarjeta de membresía y la documentación básica asociada al programa.

3- De tarjeta de membresía o tarjeta "Central Más":

- a) La tarjeta "Central Más" es de exclusiva propiedad del Casino de Mendoza Sede Central, unidad comercial dependiente del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza y de Traylor S.A. Su uso es personal e intransferible y de responsabilidad exclusiva de su tenedor, sin perjuicio de la responsabilidad que le asista al miembro o poseedor de la misma.
- b) La tarjeta de membresía tiene impreso el nombre del socio y dispone de un número único de identificación, o ID cliente, el cual es el número que permite identificar al socio para los efectos operacionales asociados al programa.


 Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

7


 IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF
 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos
 Página 7 de 28

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224 /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

- c) La persona cuyo nombre figura en la tarjeta de membresía es la única que tiene el derecho a utilizarla para los fines propios de la membresía.
- d) La tarjeta "Central Más" no es una tarjeta de crédito ni un documento que acredite identidad, por lo cual otorga sólo los derechos indicados en el presente reglamento y en el programa condiciones generales de "Central Más", que el socio puede solicitar.
- e) En el caso de extravío o robo, el socio deberá comunicar el hecho inmediatamente en el stand de atención al cliente, programa "Central Mas".
- f) En caso de extravío o robo, Casino de Mendoza Central no se hace responsable ni acepta reclamos por canjes realizados hasta 24 horas luego que el socio haya declarado el extravío o robo de la tarjeta de membresía respectiva.
- g) En el caso de extravío, robo o hurto de la tarjeta de membresía, el socio podrá solicitar su reimpresión en el stand de "Central Más". No obstante ello, las copias o reimpresiones, tendrán un costo que se encuentra regulado en las condiciones generales de la membresía, el cual podrá ser monetario o bien por canje de puntos del PT; valor determinado y actualizado por la acción coordinada del Proveedor y Área Técnica del IPJyC.

4- De los puntos generados por el juego.

- a) Los puntos "Central Más" tienen las siguientes características:
 - I. No tienen ningún valor comercial, por ende, no son negociables ni canjeables por dinero y solo se pueden utilizar para el canje de premios definidos por la membresía.
 - II. Son intransferibles y no son embargables, por tratarse de derechos cuyo ejercicio es enteramente personal del titular de la cuenta "Central Más", a la cual éstos estén asociados.
 - III. No son transmisibles.

~~FRANCISCO MARTIN 82
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF
Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Provincial de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224 /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

- IV. En caso de fallecimiento de un socio, los puntos que éste tuviere expirarán de pleno derecho y su cuenta será cancelada.
- V. Los premios canjeados por el socio podrán ser reembolsables en puntos, siempre que se justifique por ser defectuoso y en caso de productos que presenten fallas o anomalías de uso, que no deriven de un uso irregular o anormal dado por el cliente, de acuerdo a las instrucciones del fabricante y en general en las situaciones previstas en las normas que regulan los Derechos del Consumidor.

5- **De las categorías de los miembros "Central Más":**

- a) El programa "Central Más", comenzará con una categoría básica, siendo la inicial denominada "Oro".
- b) "Central Más" informará oportunamente el lanzamiento de nuevas categorías, a las cuales se podrá acceder luego de un proceso de evaluación anual, junto al Área Técnica del IPJyC, de categoría, en adelante "Proceso de Evaluación de Categoría". Éste se ejecutará durante el mes de enero de cada año y considerará para dicha evaluación los puntos acumulados durante el año calendario anterior al mes en que se efectúa la evaluación.
- c) En cuanto a las categorías de los miembros "Central Más", éstas serán segmentadas por grilla de puntos. El tracking de acumulación y sus parámetros deberán ser analizado en forma conjunta entre el Área Técnica del IPJyC y el Proveedor del servicio y deberá ser aprobado por normativa del IPJyC, con la correspondiente divulgación (stand, circuitos de difusión interna de audio y video, web Casino de Mendoza www.casinomendoza.com.ar, etc.).
- d) Los puntos considerados para tal efecto, serán aquellos generados por el socio a través del tracking de su juego, los generados por el socio por sus consumos en restaurantes y bares y aquellos obtenidos en la participación de torneos o promociones.
- e) Se deja expresamente establecido que los puntos promocionales no son considerados en el proceso antes mencionado.

9

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Página 9 de 28, Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224 /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Los puntos "Central Más" promocionales son aquellos que se generan como parte de acciones comerciales, en la cual se bonifica la generación base de puntos "Central Más" asociada a cada medio de generación de puntos.

- f) Para los efectos del proceso de evaluación de categoría, se entenderá por año calendario, al año comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año que es considerado para realizar la evaluación.
- g) La categoría que le corresponderá a cada socio producto del proceso de evaluación de categorías, podrá ser informada a los socios hasta el día 31 de marzo de cada año.
- h) La categoría a la cual el socio quede adscrito como resultante del proceso de evaluación de categoría, será válido para todo el año calendario siguiente al año calendario considerado para dicha evaluación.
- i) Si un socio no cumple con los requisitos de renovación de categoría, pertenecerá al año siguiente a la categoría que califique (mayor o menor) conforme al proceso de evaluación de categoría.
- j) "Central Más" no podrá bajar de categoría a un socio en la medida que éste cumpla con los requisitos para permanecer en la categoría que califica.

6- De la obtención de puntos "Central Más" mediante tracking de juego:

- a) Tracking de juego corresponde al seguimiento del nivel de juego de los socios, el que, dependiendo del tipo de juego, podrá ser automático o manual.
- b) Para lo anterior, el Casino de Mendoza Central dispondrá de un sistema que, mediante equivalencias teóricas dependiendo de los tipos de juego, transformará el seguimiento del juego o tracking de juego en puntos, los cuales serán acumulados en la cuenta "Central Más" del socio respectivo.
- c) La información del juego del socio es confidencial y de propiedad exclusiva del Casino de Mendoza Central; y será utilizada para realizar

10

[Firma]
 DE FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

[Firma]
 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 224/2023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

promociones personalizadas al socio, acciones de marketing comercial directo y la administración de la membresía "Central Más".

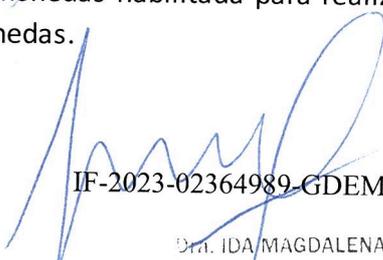
d) A continuación, se describe el tracking automático:

1. Para realizar el tracking de juego en tragamonedas, el Casino de Mendoza Central dispondrá de un sistema que permitirá capturar la información de juego del socio (player tracking).
2. Las máquinas tragamonedas habilitadas con dicho sistema, dispondrán de un lector de tarjeta en el cual el socio deberá insertar su tarjeta "Central Más" mediante lo cual, abrirán una sesión de tracking de juego en el sistema asociada a su cuenta "Central Más". Las máquinas habilitadas serán todas, excepto las que tengan juego de ruleta.
3. Una vez abierta la sesión de tracking, el sistema en forma automática realizará el seguimiento del juego del socio en tiempo real, a través del cual generará los puntos que serán almacenados en su cuenta "Central Más".
4. La relación para la generación de puntos en función del nivel de juego será establecida por el Casino de Mendoza Central e informada a través de la respetiva folletería y el stand de atención de "Central Más".
5. Cabe mencionar que el sistema sólo podrá contabilizar los puntos generados durante el juego del socio en la medida que la tarjeta haya sido debidamente leída por el sistema, por ende, será de exclusiva responsabilidad del socio el asegurarse y verificar que su tarjeta haya sido insertada debidamente en el lector.
6. Para lo anterior, el socio podrá verificar que su tarjeta ha sido insertada debidamente a través de una pantalla o visor que dispone cada máquina tragamonedas habilitada para realizar el tracking de juego en tragamonedas.


 Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

11

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF


 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Provincial de Juegos y Casinos

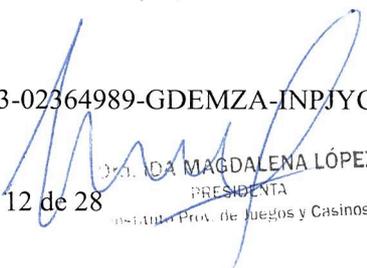
Página 11 de 28

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

7. Dicha pantalla, al insertar la tarjeta, cambia su estado de descanso, y en el caso que el socio no haya insertado de manera correcta su tarjeta o el lector de tarjetas no haya leído correctamente la tarjeta, dicha pantalla indicará que debe reinsertar nuevamente su tarjeta en el lector.
8. Cuando la pantalla muestra la información de puntos, esto indicará que la tarjeta ha sido insertada correctamente y por ende, el sistema podrá capturar la información de su juego y generar los puntos "Central Más" respectivos.
9. Los lectores de tarjetas tienen dos posiciones, en donde el socio para poder verificar que el sentido en que inserta su tarjeta en el lector de tarjeta es correcto, previo a insertarla, debe revisar la posición de la banda magnética y la orientación que tiene la indicación de sentido de inserción que se encuentra en la tarjeta, conforme a lo siguiente:
10. Si el lector de tarjeta tiene una orientación vertical, la banda magnética de la tarjeta debe estar ubicada en la parte superior y la flecha o indicador de sentido de inserción de la tarjeta debe estar en la posición correcta, esto es, hacia la máquina tragamonedas.
11. Si el lector de tarjeta tiene una orientación horizontal, la banda magnética de la tarjeta debe estar ubicada hacia la derecha y la flecha o indicador de sentido de inserción de la tarjeta debe estar en la posición correcta esto es, hacia la máquina tragamonedas.
12. Por último, en el caso que el sistema de tracking no esté operativo por fuerza mayor, ya sea por problemas con los sistemas y/o enlaces que permiten operar el sistema de tracking de tragamonedas, lo cual el socio podrá identificar a través de la información que se indicará para tales efectos en el visor, no será posible la generación de puntos durante ese período, y entendiéndose que este hecho constituye fuerza mayor, el socio


D. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Dña. DA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 INSTITUTO PROV. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

no podrá solicitar que se le acrediten los puntos asociados a su juego durante el período en que el sistema no estuvo operativo.

- e) Cada Casino del Casino de Mendoza Central que posea PT, deberá disponer al menos 1 (un) lugar donde consultar sus puntos, independientemente de cada máquina. En el caso de que haya stand en cada Casino, ese deberá ser el primer lugar donde el socio podrá consultar. Se podrá independientemente de esto, colocar en la sala un lector que informe al respecto.

"Central Más" e Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia se reserva el derecho de auditar la cuenta puntos de los socios de la membresía "Central Más", en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de asegurarse el cumplimiento del reglamento de uso y también la revisión de la correcta operación de los sistemas de tracking de juego.

Juegos y puntos de venta habilitados para la acumulación de puntos "Central Más": será responsabilidad del miembro "Central Más", informarse en los stand de atención al cliente o en el sitio web www.casinomendoza.com.ar, sobre los tipos de juego que se encuentran habilitados para la acumulación de puntos "Central Más", como así también, los restaurantes, bares y hoteles asociados, en los cuales se podrá acumular puntos "Central Más", por los consumos realizados por el socio en los establecimientos adheridos.

7- De los premios "Central Más" del Casino de Mendoza Central:

- a) Premios Central Más o simplemente premios, corresponden a uno de los beneficios de la membresía "Central Más" y que constituyen aquellos productos o servicios por los cuales se pueden cambiar los puntos obtenidos o generados por el socio.
- b) Los premios "Central Más" y sus valores en puntos "Central Más" se encontrarán publicados en el stand de atención al cliente de "Central Más".

~~Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

13

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Dr. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA

Página 13 de 28
Instituto Provincial de Juegos y Casinos

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N°		/2.023
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

- c) Para solicitar un premio, los socios de la membresía "Central Más" deberán tener una tarjeta válida y el número de puntos necesarios para realizar el canje por el premio respectivo.
- d) Sólo podrá solicitar los canjes por premios el titular de la cuenta "Central Más" respectiva, para ello el socio deberá presentar su tarjeta de membresía junto a su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, al momento de solicitar un canje.
- e) El lugar, procedimiento y condiciones particulares para realizar el canje de puntos por los premios "Central Más", están reglamentados en el documento condiciones generales de la membresía "Central Más".

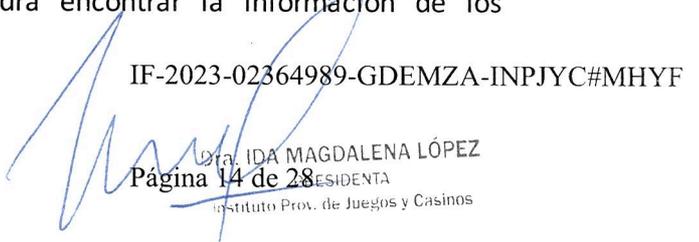
8- Del responsable de "Central Más" del Casino de Mendoza Sede Central:

- a) El Casino de Mendoza Sede Central, dependiente del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza, dispondrá de un área exclusiva para atención al cliente asistente a su sala, el cual será denominado stand "Central Más".
- b) Dicha área será la responsable de "Central Más" y centralizarán toda la información de los clientes, su atención, actualización de puntos, categoría de clientes, entrega de merchandising, canje de puntos por chequeras de juego, entrega de carpetas y membresías, envío de correspondencia y todo lo devenido de "Central Más".
- c) Serán parte integrante de "Central Más", las áreas del IPJyC junto al Proveedor.

6.2- CONDICIONES GENERALES DE LA MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"

El presente capítulo denominado "CONDICIONES GENERALES DE LA MEMBRESÍA "CENTRAL MAS" constituye el complemento indispensable del presente reglamento y se encuentra a disposición para su consulta junto al "Reglamento de Uso del Programa "Central Más" en el Casino de Mendoza Central en los stands de "Central Más", medio por el cual se considera informados a todos los socios que acceden al programa "Central Más". Además de la información indicada explícitamente en el presente reglamento, en las Condiciones Generales de la membresía "Central Más", el socio podrá encontrar la información de los


 DE FRANCISCO MARTÍNEZ 14
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 RESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

beneficios por categoría, la forma de acceder a los descuentos especificados según su tipo, el procedimiento para efectuar canjes por productos y servicios, el acceso a eventos generados por el Casino, situaciones especiales en torneos del IPJyC, etc. y las restricciones y condiciones particulares de uso.

El documento Condiciones Generales de la membrecía "Central Más" especifica a su vez las razones bajo las cuales un socio podrá ser excluido del acceso a promociones, uso de los beneficios y canjes asociados al programa de "Central Más".

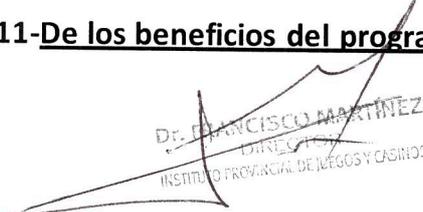
9- De los medios de información.

- a) Para obtener información sobre el programa "Central Más", promociones asociadas al programa, eventos, promociones o torneos del Casino, catálogo de productos y servicios de canje; y consultar su saldo de puntos "Central Más" en la cuenta de cada socio, entre otros, el miembro podrá acercarse a los stand "Central Más" donde deberá haber suficiente información al respecto.
- b) Toda actualización y/o modificación del presente reglamento, como aquellas que se efectúen a las condiciones generales de la membrecía "Central Más", se comunicará en los stand de "Central Más" ubicadas en el Casino de Mendoza Central y en la web del Casino de Mendoza www.casinomendoza.com.ar

10-De los derechos exclusivos de la administración.

- a) La administración se reserva el derecho de ajustar el estado de cuenta de puntos debido a errores del sistema, error del personal de operaciones, fraude, o uso erróneo o indebido de la tarjeta de membrecía.
- b) La administración se reserva el derecho de modificar la categoría del socio, en forma unilateral, toda vez que se produzca un cambio en los requisitos que habilitan a dicho socio para pertenecer a una u otra categoría según lo indicado en el presente reglamento.

11-De los beneficios del programa "Central Más"


 Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS


 IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF
 Dra. ICA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos
 Página 15 de 28

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

a) Dentro de los beneficios iniciales que entrega el programa "Central Más", se encuentra:

1. Acceso a descuentos preferenciales en el bar y restaurant del Casino de Mendoza Sede Central del IPJyC.
2. Dobles chances en promociones.
3. Participación de torneos.
4. Ingreso preferencial a eventos generados por el Casino de Mendoza Central según disponibilidad.
5. Eventos varios, tales como cenas y shows.
6. Acciones exclusivas.
7. Generación de Puntos "Central Más" para canje.

b) Estos últimos, le permiten al socio aumentar de categoría, acceder a mejores beneficios y, a su vez, la posibilidad de canjear sus puntos "Central Más" por premios y chequeras promocionales.

12- De los beneficios del programa en red de puntos de venta de Casino de Mendoza Central asociados a la membresía "Central Más".

a) Tabla de descuentos "Central Más": la tabla de beneficios de la membresía "Central Más" detalla los descuentos por tipo de punto de venta asociado a la marca Casino de Mendoza Central. Es responsabilidad del socio informarse de los puntos de venta asociados a la marca "Central Más" que se encuentran habilitados con los descuentos especificados en la tabla de beneficios, para ello pueden consultar en los stands de "Central Más".

b) Descuentos en los restaurantes y confiterías: para hacer válidos los descuentos asociados a los puntos de venta que están adheridos al programa "Central Más", bajo la categoría "descuento restaurantes y/o confiterías", el socio debe acreditar que tiene derecho a los descuentos respectivos según su categoría. Para ello deberá presentar su tarjeta "Central Más", junto con su Documento Nacional de Identidad o

~~Dr. FRANCISCO MARTINEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF
Dra. IDA MAGDALENA LOPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Pasaporte al momento de solicitar su cuenta en el punto de venta respectivo.

Los descuentos asociados a restaurantes aplican sobre todos los ítems de alimentos y bebidas de la cuenta del socio o su mesa, los cuales están detallados en cada carta.

(Nota: los descuentos son para aquellos ítems de la carta denominado "Central Más").

En particular, si el socio solicita separación de cuentas, el descuento sólo será aplicado a la cuenta respectiva del portador de la tarjeta.

Los descuentos no son acumulativos con otras promociones y/o productos en promoción que estén vigentes en los puntos de venta respectivos.

Los descuentos no aplican para eventos especiales organizados en los restaurantes o confiterías, tales como cenas de año nuevo, día del padre, día del niño, día de la madre y otros para los cuales se cree un producto especial para dicha fecha.

El descuento será válido para toda forma de pago y para un máximo de 2 personas por mesa.

Sólo se aceptará una tarjeta de socio "Central Más" por mesa.

Si una mesa supera el máximo de personas establecido, no se aplicará el descuento bajo ninguna circunstancia, como pudiera ser, por ejemplo, separar las cuentas de manera que un consumo considere el máximo de personas establecido.

Es responsabilidad del socio informarse sobre los restaurantes asociados a la marca "Central Más", que se encuentran habilitados para descuentos en forma directa y para ello el socio podrá solicitar dicha información en los stands "Central Más".

En el caso de que el sistema detecte que la tarjeta no está activa, no será posible validar la información "vía sistemas" y, por ende, no se

Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

realizará el descuento, siendo deber del socio revisar su situación en el stand.

En el caso de existir un problema de sistemas y la validación antes mencionada no pudiere realizarse, el descuento se llevará a cabo conforme a un procedimiento de contingencia, el cual requiere de la asistencia de personal autorizado para la condición de tarjeta inactiva se encuentra explicitado en el presente documento.

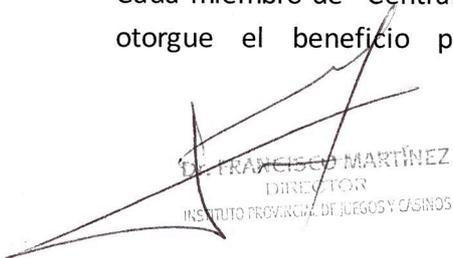
La condición de tarjeta inactiva se encuentra explicitada en el presente documento.

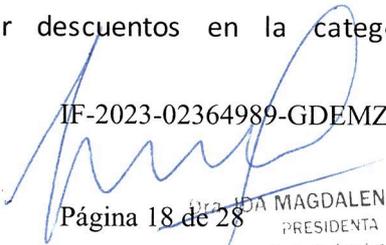
El operador deberá prestar conformidad y se obligarán a llevar a cabo dichos descuentos mediante la firma de un convenio marco.

- c) Descuentos a espectáculos o canjes: los descuentos asociados a la categoría "descuentos espectáculos", definidos en la tabla de beneficios "Central Más", se aplican para todo espectáculo que se realice en las instalaciones del Casino de Mendoza Central, siempre que sean organizados por el Proveedor y/o el Instituto Provincial de Juegos mediante convenios realizados con terceros.

Para tales efectos, se entenderá por espectáculo a todo show artístico, recital, concierto y/u obras de teatro, evento deportivo. No se considera dentro de la categoría de espectáculos aquellos eventos tales como: cenas temáticas, cenas bailables, almuerzos y cenas realizadas para fechas o eventos especiales.

Para hacer válidos los descuentos asociados a esta categoría, el socio, al momento de efectuar la compra o canje de las entradas para algún espectáculo en forma directa en los stand de "Central Más" o bien a través de la pagina web www.casinomendoza.com.ar (solo canje), deberá presentar su tarjeta "Central Más" junto a su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, en donde el personal validará la información en sistemas y, conforme a lo indicado en la tabla de beneficios, atención al cliente aplicará el descuento correspondiente. Cada miembro de "Central Más", que disponga de una categoría que le otorgue el beneficio para obtener descuentos en la categoría


 FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

 Dra. JDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

"descuentos a espectáculos", podrá acceder a un máximo de 2 entradas por espectáculo sujeto a dicho beneficio.

13- De implementación, responsabilidad, lectura, elementos y otorgamiento de membresía "Central Más":

- a) Otorgamiento de descuentos y puntos: el programa "Central Más", deberá cotejar el socio, tipo de categoría y beneficio y/o descuentos obtenidos.
- b) El socio, podrá consultar sus puntos en los stand de "Central Más".

En cuanto a la forma de consulta, en el caso del stand, podrá ser realizado de dos modos, a través del personal del mismo o en forma individual por el socio (en el caso que exista terminal o kiosco de consulta) al pasar su tarjeta por la lectora correspondiente.

- c) De los puntos: los puntos "Central Más", tal como se indica en el reglamento de uso de programa Casino de Mendoza Central, corresponden a la unidad de medida del programa de membresía "Central Más", y es junto a los descuentos, los principales beneficios del programa.
- d) El uso de los puntos es de exclusiva responsabilidad de los socios y le permitirán hacer canjes por premios asociados a productos o servicios que se encuentren disponibles para ello y debidamente publicados en el stand de "Central Más". En este caso, al igual que la asociación, el cliente podrá hacer el procedimiento y retirarlo en el stand luego de las 48 hs realizado.
- e) Generación de puntos por juego: cada tipo de juego, tiene una relación de generación de puntos, en función al comportamiento de juegos de los socios. Esta relación se encuentra explicitada a continuación

1. Player Tracking: en las máquinas tragamonedas la relación de puntos obtenido será la publicada en los stand de "Central Más". El sistema generará un punto por cada múltiplo entero del monto de apuesta respectivo. En el caso de que una apuesta no

Dr. FRANCISCO MARTINEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

19

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA

Página 19 de 28 - Instituto Provincial de Juegos y Casinos

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

represente un múltiplo entero del pertinente monto de apuesta, la fracción no completada del múltiplo respectivo podrá integrarse en una siguiente apuesta y generar el punto respectivo, esto último siempre que dicha apuesta se realice en una misma sesión de juego. A este efecto, se entiende por "sesión de juego", al momento transcurrido desde que el socio insertó su tarjeta "Central Más", en el lector de tarjetas de la máquina y hasta el momento en que la retiró de dicho lector, y siempre y cuando ésta haya sido leída correctamente, lo cual se encuentra especificado en el reglamento de uso del programa "Central Más". El valor de importes jugados para llegar a un punto del PT, será establecido por la "administración" mediante la correspondiente publicidad en el stand de Casino de Mendoza.

2. Por Tracking Manual: En caso de que lo disponga el Casino de Mendoza Central e implemente el tracking manual, en el Casino de Mendoza Central, dispondrán de un sistema que permitirá, una vez capturada la información de juego por parte del personal del Casino, proyectar su nivel de juego y generar los puntos respectivos conforme a las variables de proyección respectivas.

Lo primero que deberá realizar el cliente para la obtención de puntos, previo al inicio de su juego o durante éste, es presentar al personal de atención al cliente su tarjeta "Central Más". El personal pasará la tarjeta "Central Más" por una lectora de barras, quedando asentada la presencia del cliente especial. Esto automáticamente otorgará al cliente puntos y la vigencia del nivel de tarjeta. Al mismo tiempo, se procederá a la captura de información para el tracking manual o muestra de información para la proyección del nivel de juego, se efectúa mediante un seguimiento humano de carácter visual y por ende no necesariamente continuo.

Este seguimiento permite capturar información asociada a la apuesta promedio del socio, dato que es utilizado para generar la proyección del nivel de juego del socio respectivo, proyección que es realizada al ingresar dicho dato en el sistema de tracking


D. FRANCISCO MARTINEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

manual. Las variables de proyección del nivel de juego consideran la ventaja teórica del juego respectivo. Por último, siendo que el procedimiento de obtención de puntos resulta ser manual, visual y no necesariamente continuo, puede suceder que el socio a pesar de haber presentado su tarjeta previa a dar inicio a su juego, no obtenga en casos excepcionales puntos por su juego realizado.

- f) Vigencia de los puntos "Central Más": los puntos que el socio acumule, tendrán una vigencia de un año a partir de su obtención. Una vez transcurrido dicho período éstos expirarán, por lo cual no podrán ser utilizados para realizar canjes. El socio podrá consultar vigencia de puntos en los stand de "Central Más". Los puntos que figuren en la cuenta del socio, y que hayan sido originado por ajustes o bonos obtenidos de promociones, tendrán el mismo período de expiración (un año a partir de su fecha de su asignación u obtención respectivamente). Es responsabilidad del socio revisar la vigencia de sus puntos. El proceso de expiración de puntos es automatizado y por ende no considera un aviso por parte de la administración del programa. El socio podrá tener la información relativa a la expiración de puntos concurriendo a los stand de "Central Más".
- g) Validación del puntaje: en el caso que la administración detecte alguna situación de contingencia en el proceso de generación de puntos, ya sea producto de fallas en el sistema de generación de puntos o bien de error de usuarios, el personal de "Central Más" se comunicará con el socio para ponerlo en conocimiento de la situación e informar, en caso que proceda, los ajustes realizados a su cuenta producto de las situaciones identificadas.
- h) Validación de puntaje al momento de canje: si un socio se presenta en el stand "Central Más" con el objeto de solicitar un canje, el asistente obtendrá desde sistema un reporte que contiene la información de los puntos acumulados, los puntos canjeados y expirados, ajustes y saldo disponible del socio a la fecha en que se realiza la consulta. La administración se reserva el derecho de validar los puntajes obtenidos por un socio al momento en que éste se presenta a canjear.
- i) Los socios podrán informarse de sus puntos a través de:

21

[Firma]
DR. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

[Firma]
MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Prov. de Juegos y Casinos

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

El reporte que podrá ser extendido verbalmente o físicamente por el personal de atención al cliente del stand "Central Más" (en el Casino que haya obtenido su tarjeta de socio).

- j) Otros beneficios: la membresía "Central Más" otorgará otros beneficios a sus asociados, tales como participación a torneos o promociones, entradas a eventos, etc. La misma será publicada en los stands y comunicada al cliente.
- k) Canje de puntos "Central Más": el socio podrá realizar canje de sus puntos por servicios o productos. Los servicios y productos por los cuales el socio podrá realizar el canje de sus puntos, se pueden consultar en cualquiera de las oficinas de atención al cliente "Central Más".

Los canjes de puntos pueden ser realizados sólo por el titular de la cuenta de socio. Las condiciones y formas de acceder a los canjes se encuentran especificadas en los puntos siguientes.

- l) Canje de puntos por productos: el canje de puntos por productos debe ser realizado por el socio en forma personal a través de los stand "Central Más".
- m) El socio, al momento de solicitar un canje por productos debe presentar su tarjeta y Documento Nacional de Identidad o Pasaporte. El asistente consultará la cuenta del socio en el sistema y verificará si el socio dispone del saldo de puntos necesarios para poder realizar el canje respectivo. El socio podrá realizar el canje por un producto que tenga un valor en puntos igual o inferior a su saldo disponible de puntos. Si el socio cumple con las condiciones antes expuestas, el asistente, si es personalmente o a través del sitio:
 1. Realizará el descuento de puntos en el sistema que administra los mismos.
 2. Emitirá un comprobante de canje, en adelante "comprobante de canje" que indica el nombre del producto y el valor en puntos.
 3. Entregará al socio el comprobante de canje para su firma en la sección copia empresa del comprobante de canje.

22

~~Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS~~

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Página 22 de 28

224

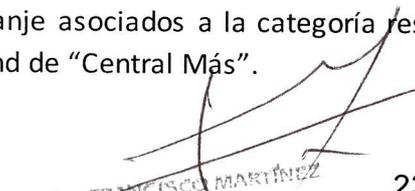
ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

4. Entregará al socio el producto por el cual el comprobante de canje es válido y la copia socio del comprobante de canje, como documento de respaldo de su canje.
5. Tanto la garantía como el cambio y devolución de productos está sujeta a las normas legales aplicables vigentes, en donde, para dichos casos el socio deberá acompañar el producto con el comprobante de canje respectivo.
6. En caso de cambio o devolución, el producto deberá ser entregado en perfectas condiciones (sin uso), en su embalaje y cajas originales.
7. Un socio puede verse impedido de realizar canje en caso de que se le restrinja el goce de los beneficios del programa o se le excluya del mismo, según se encuentra estipulado en este documento.

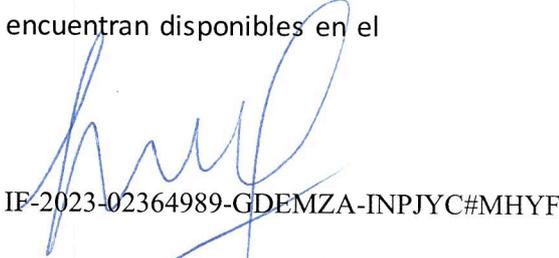
n) Canje de puntos por servicios según categoría de servicios de canje

o) Categoría restaurantes y/ o bares

1. El cliente deberá solicitar el comprobante de canje de puntos por servicios en el stand de "Central Más".
2. El comprobante de canje no asegura disponibilidad de mesas, por lo cual se recomienda reservar en forma previa a proceder con el canje efectivo del comprobante de canje.
3. El comprobante de canje tiene una validez de 48 hs. a partir de la fecha de su emisión.
4. Una vez emitido un comprobante de canje sobre algún producto asociado a la categoría restaurante no se acepta su devolución.
5. Todo producto de canje asociado a la categoría de restaurante es válido para una persona por el consumo asociado a dicho producto (ver descripción de producto de canje).
6. La descripción y/o condiciones particulares de cada uno de los servicios sujetos a canje asociados a la categoría restaurantes se encuentran disponibles en el stand de "Central Más".


Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

23


IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

p) Revisión de cargos de puntos asociados a canjes: es de exclusiva responsabilidad del socio revisar los cargos de puntos realizados a su cuenta. En el caso de tener dudas sobre un cargo específico, el socio podrá solicitar para la comprobación documental, la exhibición del comprobante de canje, copia impresa firmada, en el stand "Central Más". Para todo efecto se considerará válido un canje en la medida que la firma del comprobante de canje corresponda a la firma del Documento Nacional de Identidad o Pasaporte del socio. Si el canje es efectivamente inválido, se procederá con la devolución de los puntos respectivos en un período no superior a 72 horas a partir de la fecha de confirmación, lo cual será informado al socio.

En el caso de que el canje haya sido realizado por un tercero, los documentos para su comprobación serán el respaldo de los documentos presentados por el tercero para hacer el canje, eventos en los que la firma del comprobante de canje deberá coincidir con la del tercero a quien el titular autorizó mediante poder simple. El período para poder realizar cualquier revisión de un canje no podrá ser mayor a 30 días a contar de la fecha de realización del canje en cuestión; pasado dicho plazo el socio no podrá solicitar la comprobación documental y en consecuencia cesará la responsabilidad de "Central Más". Las fechas de realización de los canjes pueden ser consultadas en el stand de "Central Más".

q) Copias de tarjetas de membrecía: en el caso de extravío, robo o hurto de su tarjeta, el socio podrá solicitar una copia adicional, en donde dependiendo de la categoría, dicha copia podrá tener un costo dependiendo del número de copias solicitadas previamente. El costo será establecido por la "administración" y comunicado por los medios establecidos en el presente reglamento. Como alternativa, el socio podrá canjear su tarjeta adicional por el equivalente a puntos. En el caso que el socio solicite revisión de su tarjeta por problemas con la lectura en los sistemas de tracking o para la aplicación de descuentos asociados a los beneficios, el asistente de "Central Más" revisará la situación y en caso que proceda, emitirán una copia sin costo. En el caso de extravío en las zonas de juego, las tarjetas serán devueltas al stand "Central Más", por lo que se recomienda consultar previo a solicitar una copia.

[Firma manuscrita]
 Dr. FRANCISCO MARTINEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF
[Firma manuscrita]
 Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS
 Página 24 de 28

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° /2.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

Toda tarjeta que se declare extraviada, hurtada o robada, en donde el socio solicita expresamente una copia, será cancelada y por ende, en el caso que los socios encuentren dicha tarjeta, ésta no podrá ser utilizada tanto para el tracking de juego como para acceder a los beneficios asociados a la tarjeta.

r) Restricciones a la obtención de membrecía. No podrán obtener la membrecía al programa:

- i. Todas aquellas personas humanas que sean incluidos en la base de datos de infractores o problemáticos por el hecho de violar las reglas de ingreso y permanencia a los Casinos y otras dependencias del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, y respecto de los que se ha adoptado la decisión de negarle en forma justificada y permanente la prestación de todo tipo de servicios al interior de dichos lugares.

Asimismo, tratándose de aquellos que hayan provocado desórdenes, perturbado el normal desarrollo de los juegos de azar, o cometido irregularidades en la práctica de los mismos, no podrán volver a ingresar a las salas de juego en forma permanente y en consecuencia estarán afectados a esta restricción, por disposición expresa de la normativa aplicable.

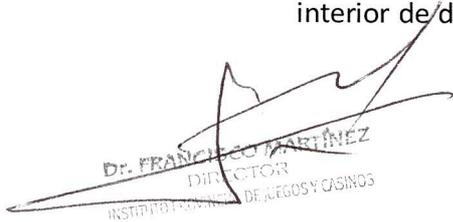
Previo al otorgamiento de la membrecía, se deberá verificar que el solicitante no esté alcanzado por algunas de las siguientes restricciones.

s) Causas de exclusión del programa:

Serán consideradas causas de exclusión o de cancelación de la membrecía "Central Más", las siguientes:

1. Miembros que violen las reglas de ingreso y permanencia a los Casinos y otras dependencias asociadas a la marca Casino de Mendoza Central, y respecto de los que se haya adoptado la decisión de negarle en forma justificada y permanente la prestación de todo tipo de servicios al interior de dichos lugares.

25


Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
 DIRECTOR
 INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS


Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
 PRESIDENTA
 Instituto Provincial de Juegos y Casinos
 IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

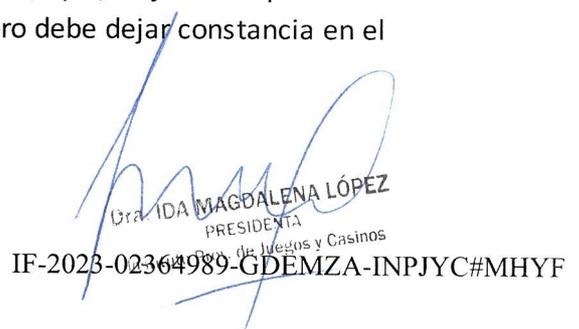
224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

2. Miembros que hayan provocado desórdenes, perturbado el normal desarrollo de los juegos de azar, o cometido irregularidades en la práctica de los mismos y que por dicho hecho, se les haya prohibido el ingreso a las salas de juego en forma permanente y en consecuencia estará afectados a esta restricción, por disposición expresa de la normativa aplicable.
3. Toda persona que se encuentre inscripto en el RUAM se suspenderá su membresía durante el tiempo vigente de autoexclusión.
4. Miembros que se vean beneficiados con la asignación de puntos que no le correspondan, producto de tener algún grado de relación con personal involucrado en procedimientos operativos de asignación de puntos.
5. Miembros que hayan sido sorprendidos por el personal del Casino de Mendoza Central realizando un mal uso de su membresía, en donde será considerado como mal uso, entre otros, los siguientes:
 - i. Socios que entreguen o presten a terceros su tarjeta de membresía Casino de Mendoza Central con el objeto de que éstos, al momento de jugar, acumulen puntos en su cuenta.
 - ii. Socios que inserten su tarjeta de membresía en máquinas tragamonedas en las cuales existe un tercero jugando.
 - iii. Socios que entreguen o presten su tarjeta de membresía a terceros, con el objeto de que éstos gocen de los beneficios del programa.
 - iv. Es importante considerar por ende, que, bajo la sospecha de hurto o robo de tarjeta, el miembro debe dejar constancia en el stand "Central Más".


Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

26


Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
de Juegos y Casinos
IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

- 6. Aquellos socios que hagan mal uso de los beneficios del programa y no cumplan con las especificaciones reguladas en el presente documento.
- 7. Aquellos socios que se aprovechen de irregularidades asociadas a la generación de puntos por el sistema, que claramente sean identificables y que, por uno u otro motivo, dicha situación no haya sido detectada por los asistentes al momento que éste haya procedido a realizar un canje por algún premio. Cabe considerar que el hecho de excluir a un miembro por las razones antes mencionadas, implica que los puntos que éste tuviere expirarán de pleno derecho y su cuenta será cancelada.

t) Condición tarjeta inactiva:

I. Cuando una tarjeta emitida cambia de su estado "activa" a "inactiva" ello implicará que ninguno de los sistemas implementados tanto para la generación de puntos (en juego, en restaurantes y bares o en hoteles conforme a lo indicado) como para la obtención de los descuentos, podrán leer dicha tarjeta y por ende, es deber de socio dirigirse al stand "Central Más" a consultar por el estado de su tarjeta y revisar si es factible la obtención de una copia.

II. Existen varias condiciones bajo las cuales una tarjeta puede estar inactiva:

- i. Por restricción del goce de los beneficios del programa según lo indicado en el presente documento.
- ii. Por declaración de pérdida de tarjeta o solicitud de copia de tarjeta realizada por el socio, en donde si el socio, luego de solicitar copia o declarar extravío encontrase su tarjeta anterior, esta estará inactiva por lo cual es responsabilidad de aquél devolver al stand "Central Más" su tarjeta inactiva y velar siempre por disponer de su copia activa.
- iii. Por cambio de tarjeta, producto del proceso de cambio de categoría en donde el socio, a consecuencia de dicho proceso,

27

[Handwritten Signature]

DR. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

IF-2023-02364989-GDEMZA-INPJYC#MHYF

[Handwritten Signature]

Dña. MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS

Página 27 de 28

224

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 12.023		
Instituto Provincial de Juegos y Casinos	Procedimiento IPJyC	Emisión y Vigencia a partir de la firma del GEDO/RES
	Reglamentación para MEMBRESÍA "CENTRAL MÁS"	

debe devolver su tarjeta anterior y retirar su tarjeta que contempla la categoría a la que el socio accede según el proceso de cambio de categoría explicitado en el reglamento de uso del programa.


Dr. FRANCISCO MARTÍNEZ
DIRECTOR
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS


Dra. IDA MAGDALENA LÓPEZ
PRESIDENTA
Instituto Prov. de Juegos y Casinos