Información al Público

1.- El cliente podrá interponer su reclamo dentro del plazo de 6 meses contado desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.

2.- Las operadoras deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial (Formularios dispuesto en puntos de casino), correo postal, correo electrónico y sitio o aplicación QR web https://www.enjoy.cl/#/centro-de-ayuda.

3.- Si el reclamo es presentado ante esta Superintendencia sin que exista constancia de su interposición previa ante la operadora, éste le será derivado a través del SAYN o la plataforma tecnológica que lo reemplace.

4.- El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos por parte de la operadora será de 10 días hábiles, contado desde el día hábil siguiente a la recepción del reclamo.

5.- Notificación y plazos.

- Las notificaciones a las personas reclamantes deberán efectuarse al medio de comunicación indicado en el del formulario de reclamo, domicilio o correo electrónico que permita dejar constancia de su recepción.

- Las notificaciones efectuadas por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. Las notificaciones por correo electrónico se considerarán practicadas el día siguiente hábil en que haya sido despachado el correo electrónico respectivo.

6.- En caso de disconformidad con lo resuelto por la operadora o, la persona reclamante podrá requerir a esta Superintendencia la revisión de lo informado en la carta de respuesta mediante el siguiente enlace https://www.scj.gob.cl/atencion-ciudadana/.

7.- Los casinos de juego están obligados a mantener las grabaciones captadas por el Sistema de CCTV por un periodo de 21 días de corrido. No obstante, si se genera un expediente de reclamo, las grabaciones permanecerán archivadas durante el plazo de tres años