



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cuál serán los métodos para depósitos o retiros?

A través de la página de *bet.hipodromo.com*, sólo recargas con tarjetas de crédito Visa o MasterCard.

Para retiros a través de transferencia bancaria a la cuenta de su preferencia de conformidad con las opciones habilitadas en la web.

Recargas en efectivo, tarjeta de débito u otra, será posible una vez las agencias estén habilitadas. Pero el método de recarga disponible dependerá de cada Agencia.

2. ¿Solo se permiten depósitos a través de tarjetas de crédito?

Revisar la respuesta anterior

3. ¿Si no tengo VISA o MasterCard no puedo apostar?

Revisar la respuesta anterior

4. ¿Se pueden realizar recargas en efectivo?

Recargas en efectivo una vez las agencias estén habilitadas.

5. ¿Qué debo hacer si olvide mi número de usuario o contraseña?

Deberá enviar un correo a *phonebet@codere.com* indicando que ha olvidado usuario y/o contraseña. A ese correo deberá adjuntar una foto selfie con su cédula para la validación de la identidad.

6. ¿Tiene un costo adicional la transacción realizada con la tarjeta de crédito?

Cargos extra pueden ser aplicados por el banco de su tarjeta. El concepto de la recarga aparecerá en su estado de cuenta con la denominación de *Openpay*.

7. ¿Tienen alguna cuenta bancaria para depositar y realizar apuestas en línea, o es solo a través de tarjetas de crédito?

No, sólo tarjetas de crédito Visa o MasterCard.

Recargas en efectivo, tarjeta de débito u otra, será posible una vez las agencias estén habilitadas. Pero el método de recarga disponible dependerá de cada Agencia.

8. Para recargar en efectivo o tarjeta clave, ¿qué procedimiento van a utilizar?

Por el momento, el sistema de recarga online sólo permite recarga con tarjeta de crédito Visa o MasterCard.

Recargas en efectivo, tarjeta de débito u otra, será posible una vez las agencias estén habilitadas. Pero el método de recarga disponible dependerá de cada Agencia.

9. Si la tarjeta de crédito es del conyugue o un amigo, ¿no se puede activar la cuenta?

No. No está permitido utilizar la tarjeta de crédito de un tercero, sin importar el grado de parentesco. El titular de la cuenta debe ser el titular de la tarjeta de crédito.

10. ¿Cuánto tiempo toma en aparecer reflejado un retiro en mi cuenta bancaria?

Depende de su banco. Generalmente de 24 a 72 horas.

11. ¿Cuánto tiempo se demora el email de confirmación de datos para tener mi clave y pin?

Una vez haya completado todos los datos correctamente. HÍPICA DE PANAMÁ, verificará que todos los datos y documentos requeridos han sido correctamente completados.

Cumplida la verificación anterior, recibirá en su correo electrónico con la confirmación de la habilitación de su cuenta: (1) número de usuario y (2) contraseña clave para ingresar a su cuenta.

Ese proceso es rápido, sin embargo, es realizado en horario de 11:00 am a las 6:00 pm.

El registro como cliente puede ser realizado las 24 horas en la página web, pero la habilitación y autorización de la cuenta, se realiza en horario de 11:00 am a 6:00 pm.

12. ¿Se puede hacer la inscripción desde otro país con mi pasaporte?

El registro, las apuestas y pagos de premios podrán realizarse únicamente dentro del territorio panameño conforme a lo establecido en la regulación de juego, las reglas y políticas de Hípica de Panamá, S. A.

13. Si soy de otro país y resido en Panamá, ¿puedo registrarme con mi pasaporte?

Sí, puede registrarse con su pasaporte o con su cédula.

14. ¿Por qué al momento de registrarme no aparece mi país?

Todos los países ya están incluidos. De haber algún inconveniente hacer comentarios en campo "aclaraciones".

15. ¿Habrán centros de apuestas en sitios comerciales?

Por el momento no tenemos agencias en centros comerciales.

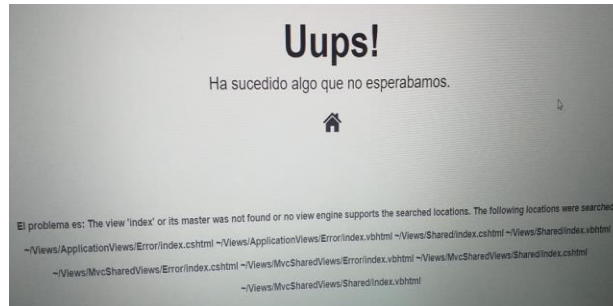
16. ¿Qué agencias abrirán?

- Carlitos Place
- La Madrina
- La Kelvin
- Salón Bethania
- Babalu Aye
- Vecinos y Amigos
- 2 Continentes
- Aguadulce
- Bar Gutta
- Adonay
- Billar Cesar
- Agencia León

17. ¿Cuándo puedo ir a reclamar los boletos que tengo desde antes de la pandemia?

Desde el pasado 2 de Octubre, en las Agencias de Apuestas habilitadas.
Por el momento, El hipódromo no puede recibir público.

18. Trato de realizar mi inscripción, pero me sale el siguiente error:



Favor borrar su historial (del celular o PC, o desde el dispositivo que esté haciendo el registro) y reintentar.

19. Trato de hacer un pago con mi tarjeta VISA y me genera un error



En este caso comunicarse al call center e indicar el error específico que genera la transacción, para elevar la consulta y responder al cliente.

20. A qué número de teléfono me puedo comunicar para solucionar problemas de mi aplicación de apuestas online.

Teléfonos de atención al cliente 800-8873/ 800-4777.

21. ¿Los programas se venderán de manera física?

Actualmente programa oficial en página www.hipodromo.com y Simulcasting por redes sociales.