

Résolution des litiges

Plaintes et litiges

1. Les présentes conditions et tous les accords et conditions y afférents sont régis par le droit de Curaçao. Le tribunal d'État compétent de Curaçao aura une compétence exclusive pour toute question découlant du présent accord ou s'y rapportant. Toutefois, cela ne nous empêchera pas d'intenter une action devant le tribunal de toute autre juridiction pour obtenir une injonction ou une mesure similaire. La version anglaise du présent accord prévaudra sur toute autre version linguistique publiée par nous.

1.2. Par " plainte ", nous faisons allusion à une plainte que vous faites concernant toute forme d'opération en relation avec vos transactions avec nous et par " litige ", nous faisons référence à une plainte qui n'est pas résolue ou à un désaccord qui est lié au résultat d'une transaction de jeu sur le site Web ou à tout service ou produit accessible par le site Web.

1.3. Si vous avez une plainte à formuler, vous êtes prié de contacter immédiatement l'équipe d'assistance à la clientèle. Les plaintes doivent être envoyées dès que les circonstances le permettent.

1.4. Nous nous efforcerons de résoudre toutes les plaintes aussi rapidement que possible. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, vous pouvez demander à l'équipe d'assistance à la clientèle de transmettre le problème à un responsable.

1.5. Nous nous réservons le droit de sauvegarder toutes les communications avec vous et toute autre personne liée à vos plaintes ou litiges. En cas de litige sur le contenu d'une telle communication, il sera fait référence à ces enregistrements et à notre base de données sur les transactions qui, en l'absence de toute preuve contraire, sera déterminante.

1.6. Vous acceptez que toute plainte ou tout litige soit confidentiel pendant la recherche d'une décision et par la suite. Vous acceptez de ne pas révéler l'existence, la nature ou toute partie des plaintes ou litiges à un tiers. Tout manquement à cette obligation de confidentialité est considéré comme une violation des Conditions et, dans ce cas, nous nous réservons le droit d'interrompre la recherche d'une solution à votre plainte ou litige.

1.7. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte par la Société, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité des jeux de Curaçao.

Méthodes de test de l'équité et du RNG

Méthodes de test de l'équité et du RNG

Nous ferons tout notre possible pour traiter équitablement les clients et corriger toute défaillance ou tout défaut de nos systèmes.

Vous consentez et acceptez que notre logiciel générateur de numéros aléatoires détermine le résultat des paris ou des mises sur le site Web et que ses calculs soient définitifs et prévalent à tous égards.

S'il y a des divergences entre les résultats des jeux, les soldes ou toute autre information sur votre ordinateur et les résultats sur notre serveur, les résultats sur notre serveur seront définitifs et obligatoires. Vous acceptez que nos registres soient l'autorité finale pour décider de la validité et des conditions de tous les paris ou mises que vous avez placés et des circonstances dans lesquelles ils ont été faits.

Nous précisons que ce système fonctionne à un haut niveau de cryptage afin de garantir une équité sans faille et aucune interférence humaine (Random Number Generator ou "RNG"). Nos jeux ne peuvent en aucun cas être prédits ou manipulés.

Plusieurs tests indépendants et l'inspection des produits de jeux électroniques sont mis en œuvre pour vérifier toutes les méthodes analytiques liées aux paris, aux gains et à d'autres variables, ce qui comprend, mais sans s'y limiter, la fonctionnalité, l'affichage, la transaction, les règles et les mathématiques.

Pour plus d'informations sur l'équité de certains jeux, veuillez consulter la section d'information du jeu concerné. Si vous ne parvenez pas à trouver ces informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à la clientèle qui vous aidera.

Compte, paiements et bonus

1. OUVERTURE D'UN COMPTE

1.1. L'ouverture d'un compte chez nous ("Compte") est une condition préalable à l'utilisation de l'un de nos services ou produits.

1.2. Vous devez ouvrir votre propre Compte et êtes limité à un seul Compte. En cas de duplication de Compte, nous nous réservons le droit de les fermer tous les deux ou de les combiner en un seul Compte, de rejeter ou d'annuler tous les paris ou mises placés par le biais des Comptes dupliqués et/ou de désactiver et/ou révoquer tous les bonus. Nous pouvons également compenser les montants qui vous appartiennent avec les bonus et autres montants effectivement retirés par vous en violation des présentes Conditions. Vous pouvez demander un nouveau compte en nous contactant à l'adresse [Brand Name]. Ce faisant, veuillez préciser le motif de la demande, y compris l'historique et la raison de la suspension ou de l'annulation de tout compte précédent.

1.3. Vous ne devez en aucun cas laisser quelqu'un d'autre (y compris, sans limitation, toute personne n'ayant pas l'âge légal pour jouer) utiliser votre compte, accepter un prix ou participer à des activités sur le site Web. Vous serez seul responsable de toute utilisation non autorisée du site Web via votre compte en utilisant votre nom et votre mot de passe.

1.4. Vous confirmez que toute méthode de paiement que vous utilisez lors de l'utilisation de nos services, qu'il s'agisse d'une carte de crédit/de paiement ou d'une autre méthode, est la vôtre et porte votre nom. Vous devez conserver votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et toute autre identification ou coordonnées dans la plus stricte confidentialité et serez seul responsable de toute utilisation abusive de ce qui précède. Nous ne serons pas responsables de toute utilisation non autorisée de votre compte ou de toute méthode de paiement, et nous ne serons pas tenus de vous dédommager pour tout dommage, coût ou dépense encourus à la suite de cette utilisation.

1.5. Les fonds, dépôts, gains ou soldes détenus sur votre compte ne sont soumis à aucune forme de paiement d'intérêts, y compris en cas de retard de paiement pour quelque raison que ce soit.

1.6. Si vous êtes accidentellement ou illégalement (y compris à la suite ou en relation avec une violation des présentes Conditions) crédité de fonds sur votre Compte, nous serons autorisés à effectuer les ajustements appropriés. Nous pouvons également compenser les montants qui vous sont crédités comme indiqué ci-dessus avec d'autres montants (y compris, sans limitation, les bonus) qui vous sont dus de temps à autre. Si vous utilisez ces fonds pour placer des paris ou des mises, nous nous réservons le droit d'annuler tous ces paris/mises et d'annuler tout gain à notre discrétion.

1.7. Nous serons heureux de vous aider à résoudre tout problème qui pourrait survenir lors de l'ouverture d'un compte. Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter notre équipe d'assistance à la clientèle.

2. RETRAITS, DÉPÔTS ET REMBOURSEMENTS

2.1. Toute mention de paiements ou de retraits d'un Compte fait référence à tout paiement qui nous est destiné, et/ou à tout paiement effectué par nous, par le biais de nos systèmes et processus de paiement (ou ceux qui nous ont concédé des licences).

2.2. Tout dépôt en argent réel est soumis à une mise avant de pouvoir être retiré. Il s'agit d'une réglementation de sécurité qui vise à prévenir le blanchiment d'argent international. Par conséquent, dans le cas de demandes de retrait concernant des fonds qui n'ont pas été utilisés pour la mise, nous refuserons le retrait.

2.3. Vous pouvez choisir entre plusieurs méthodes de paiement sur votre compte, afin de déposer de l'argent, mais vous n'êtes autorisé à retirer de l'argent que par virement bancaire. Nous pouvons ajouter ou supprimer des méthodes de paiement de temps à autre.

2.4. Sauf dans les cas où des restrictions de retrait sont appliquées (par exemple, en ce qui concerne les fonds liés à des systèmes de bonus), vous pouvez retirer des fonds de votre compte une fois que tous les paiements ont été approuvés et que vous avez passé notre processus de vérification. Dans ce cas (lorsque les paiements sont approuvés et que tous les documents nous ont été envoyés), nous traiterons la demande dans un délai d'un jour ouvrable. Les documents de vérification peuvent inclure :

Pièce d'identité avec photo. Il s'agit d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité, sur laquelle figurent votre nom, votre photo et votre signature. Ces pièces d'identité peuvent être les suivantes Passeport/permis de conduire/carte d'identité nationale.

Carte de crédit/débit : Une copie du recto et du verso de la carte utilisée pour approvisionner votre compte. Pour des raisons de sécurité, veuillez bloquer les 8 chiffres du milieu et les 3 chiffres de sécurité au dos.

Un justificatif de domicile : Une facture récente de services publics ou un relevé de carte de crédit indiquant la même adresse que celle à laquelle vous avez enregistré votre compte.

Nous pouvons ajouter ou modifier les documents et/ou informations de vérification ci-dessus de temps à autre. Cela inclut le fait de vous demander de nous fournir des documents et/ou des informations supplémentaires, y compris, mais sans s'y limiter,

des informations en rapport avec des exigences réglementaires ou autres exigences légales telles que les réglementations AML et KYC.

2.5. Le montant minimum pour un retrait est actuellement de 300 euros. Le retrait des gains et des bonus provenant des bonus gratuits avant le dépôt est actuellement limité à un maximum de 150 euros. Tous les gains ou bonus au-delà de 150 euros qui ont été accumulés avant votre dépôt initial seront retirés au moment où un retrait a été demandé. Pour pouvoir retirer les gains générés par les bonus gratuits déposés au préalable, le joueur doit effectuer un dépôt réussi. Les gains peuvent actuellement être retirés jusqu'à 1500 euros par semaine civile. Vous pouvez effectuer jusqu'à 4 retraits par mois sans frais. Chaque transaction de retrait supplémentaire sera facturée 60 euros de frais. Nous pouvons modifier les montants minimums ci-dessus de temps à autre, à notre guise. Si un client a un retrait en cours, les limites de dépôt et/ou de retrait ne peuvent être modifiées.

2.6 Les retraits de gains et de primes provenant de bonus gratuits avant dépôt peuvent être limités à certains pays. Veuillez-vous assurer que vous avez lu attentivement tous les termes et conditions applicables liés à tout programme de bonus que nous pouvons offrir de temps à autre.

2.7. Nous nous réservons le droit de facturer une commission raisonnable basée sur les taux de change si nous avons des raisons de croire qu'un client ne maintient pas un niveau de jeu approprié et profite des fluctuations des taux de change. Nos taux de change sont basés sur le taux quotidien fourni par www.xe.com.

2.8. Les demandes de retrait peuvent être soumises à un audit avant d'être traitées, et nous nous réservons le droit de récupérer les bonus ou les gains si une demande échoue à un audit.

2.9. Les membres Gold, Platinum, Diamond et Red Diamond pourront bénéficier de retraits plus rapides.

2.10. [Brand Name] s'occupe des paiements pour Paysafe.

2.11. [Brand Name] et tous nos services en ligne et produits de jeux interactifs, ont une politique de remboursement stricte. Notre politique de remboursement est la suivante :

- Si un joueur s'inscrit à l'un de nos services en ligne et dépose de l'argent, qu'il utilise ensuite pour jouer et/ou interagir avec l'un de nos services en ligne, il n'aura droit à aucun remboursement.

2.12. Si les dépôts à vie d'un joueur sont inférieurs ou égaux à 200 €, le montant maximum de retrait est égal à 20(X) fois le montant total de ses dépôts à vie, moins les frais éventuels. Par exemple, un joueur dont le total des dépôts à vie est de 20 € n'est autorisé à retirer qu'un maximum de $20 \times 20 = 400$ €.