

CONDITIONS GENERALES DE L'OFFRE DES JEUX EN LIGNE DE LA FRANCAISE DES JEUX

(ANCIEN REGLEMENT GENERAL DES JEUX DE LA FRANÇAISE DES JEUX ACCESSIBLES PAR INTERNET ET PAR TELEPHONE MOBILE)

(Applicable à compter du 10 octobre 2022)

SOMMAIRE

Article 1 Cadre juridique	2
Article 2 Comment s'inscrire ?	2
Article 3	4
Statut de joueur « non confirmé »/ « confirmé »	4
Article 4	6
Données à caractère personnel	6
Article 5	11
Comment faire un versement sur le portemonnaie en ligne du compte FDJ® ?	11
Article 6	14
Jeu responsable	14
Article 7 Prises de jeux	18
Article 8 Service ABO +	20
Article 9	22
Comment effectuer un virement de tout ou partie de ses disponibilités du portemonnaie en ligne vers son compte de paiement ?	22
Article 10	23
Résiliation des offres de jeux de loterie en ligne et de paris sportifs en ligne et clôture du compte FDJ® du joueur	23
Article 11	24
Paiement des lots sur le portemonnaie en ligne	24
Article 12 Enregistrements	25
Article 13 Responsabilité	26
Article 14	26
Mentions légales	26
Article 15	27
Modification des jeux et des conditions générales de l'offre des jeux en ligne de La Française des Jeux	27
Article 16	27
Réclamations	27
et demande de remboursement	27
Article 17	29
Cautionnement	29
Article 18	30
Lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et respect des présentes conditions générales	30
Article 19 Publication	31

Article 1

Cadre juridique

Les présentes conditions générales sont prises en application de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne, du décret n° 2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de jeux de La Française des Jeux et du Pari mutuel urbain pris en application de l'ordonnance n°2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard, du décret n°2010-518 du 18 mai 2010 relatif à l'offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l'Autorité nationale des jeux des données de jeux et du chapitre II ter du Titre II du Livre III du Code de la sécurité intérieure et de l'article 137 de la loi n° 2019486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises, ainsi que :

- pour Saint Pierre et Miquelon, de la convention signée le 29 novembre 1994 entre la collectivité territoriale de Saint Pierre et Miquelon et La Française des Jeux, et de ses avenants ;
- pour Saint Barthélemy, de la convention signée entre la collectivité territoriale de Saint-Barthélemy et La Française des Jeux, le 5 juillet 2011 ;
- pour Saint-Martin, de la convention entre la collectivité de Saint-Martin et La Française des Jeux, le 28 juin 2013 ;
- pour Monaco, de la convention signée entre la Société Hôtelière et de Loisirs de Monaco et La Française des Jeux, le 1er juillet 1997 et de ses avenants.

La participation à l'offre de jeux en ligne de La Française des Jeux implique l'adhésion aux présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux offres de loterie en ligne et de paris en ligne nécessitant l'ouverture préalable d'un compte FDJ®.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux offres de jeu de La Française des Jeux proposées en point de vente, y compris celles pouvant nécessiter l'ouverture préalable d'un compte FDJ®.

Article 2

Comment s'inscrire ?

2.1. L'offre de jeux de loterie en ligne de La Française des Jeux est disponible à partir des sites internet et mobile www.fdj.fr et à partir de l'application qui peut être accessible depuis différents supports numériques.

L'offre de jeux de paris sportifs en ligne de La Française des Jeux est disponible sur le site internet www.enligne.parionssport.fdj.fr et pourra être proposée sur des applications accessibles depuis différents supports numériques.

En application des directives de certaines plateformes de téléchargement des applications de prises de jeu, l'accès à ces applications pourra n'être possible que depuis les territoires de la France métropolitaine, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de La Réunion, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi que de la Principauté de Monaco.

Tous les jeux de La Française des Jeux accessibles en ligne et les opérations promotionnelles associées à ces jeux pris en application du décret n° 2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de jeux de La Française des Jeux et du Pari mutuel urbain pris en application de l'ordonnance n°2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard, du chapitre II ter du Titre II du Livre III du Code de la sécurité intérieure et de l'article 137 de la loi n° 2019486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises sont soumis aux dispositions des présentes conditions générales sauf dispositions

particulières prévues dans les règlements particuliers de ces jeux ou les règlements et avis relatifs à ces opérations promotionnelles.

2.2. Conformément aux articles L.320-7 et L.320-8 du Code de la sécurité intérieure, les mineurs, même émancipés, ne peuvent prendre part à des jeux d'argent et de hasard.

Les jeux de loterie et de paris sportifs en ligne de La Française des Jeux accessibles en ligne sont réservés aux joueurs, personnes physiques, ayant dix-huit ans et plus et résidant en France métropolitaine, sur les territoires de la France métropolitaine, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de La Réunion, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre et-Miquelon, ainsi que de la Principauté de Monaco.

2.3. L'offre globale de jeux d'argent et de hasard en ligne de La Française des Jeux est constituée de l'offre de jeux de loterie en ligne et de l'offre de jeu de paris sportifs en ligne. L'offre de jeux de loterie en ligne comprend notamment les jeux de grattage prévus à l'article L. 322-9-2 1° du code de la sécurité intérieure et désignés sous le terme de jeux de loterie instantanée accessible par internet pour les jeux commercialisés avant le 1^{er} janvier 2020.

2.3.1. Le joueur peut procéder à une inscription aux offres de jeux de loterie en ligne et de paris sportifs en ligne de la Française des Jeux et créer son dossier personnalisé (dénommé « compte FDJ® »)

Lors de la première inscription sur l'offre de jeux de loterie en ligne ou sur l'offre de paris sportifs en ligne de La Française des Jeux, le joueur doit communiquer ses nom de naissance, nom d'usage (si différent du nom de naissance) et prénoms, sa civilité (Monsieur ou Madame), son adresse de résidence, sa date de naissance, son lieu de naissance (ville, département, pays), son adresse électronique et, à titre facultatif, son numéro de téléphone mobile. Un dispositif de sécurité permet d'empêcher l'inscription des robots informatiques.

2.3.2. Le joueur doit certifier être majeur, résider dans l'un des territoires visés au sous-article 2.2, avoir pris connaissance et accepter le(s) règlement(s) concerné(s).

Cette acceptation sera renouvelée à chaque modification desdits textes, sous réserve des dispositions visées au sous-article 8.2.1.

2.3.3. Le joueur doit enfin vérifier que toutes les informations qu'il a saisies sont exactes avant de valider son inscription.

Une fois la première inscription réalisée sur l'une des offres en ligne de La Française des Jeux, le joueur peut réaliser une inscription complémentaire sur une offre en ligne de La Française des Jeux en s'y connectant. Dans ce cas, le joueur doit saisir ses identifiants conformément au sous-article 2.4, saisir et fournir, le cas échéant, les données complémentaires demandées dans les délais et conditions du(des) règlement(s) et/ou conditions concernés et accepter le(s) règlement(s) et/ou conditions concernés.

Le compte FDJ® est valable en ligne, quel que ce soit le support numérique de jeu.

Chaque joueur ne peut avoir qu'un seul compte FDJ®. Si La Française de Jeux vient à prendre connaissance de l'existence de plusieurs ouvertures ou tentatives d'ouverture de compte FDJ® par un même joueur, La Française des Jeux procédera à la clôture de l'ensemble de ces compte FDJ® et prendra toute mesure nécessaire.

Le compte FDJ® est personnel au joueur et ne peut donc être transmis, par quelque moyen que ce soit, à un tiers, même à titre gratuit.

Le joueur s'engage à mettre à jour ses données personnelles figurant dans son compte FDJ®, conformément aux dispositions et du sous-article 2.3.

Les coordonnées d'un même compte de paiement peuvent servir, au maximum, à deux comptes FDJ® appartenant à deux personnes distinctes.

2.4. Le joueur communique également un « mot de passe » de son choix. Pour toute authentification sur son compte FDJ® depuis les sites internet, applications, le joueur devra renseigner son adresse électronique et son mot de passe afin de pouvoir accéder à son compte FDJ® et à l'offre de jeux de loterie ou de paris sportifs en ligne.

Le joueur devra aussi avoir accepté la version en vigueur des conditions générales concernées. Le joueur, pour accéder à son compte FDJ® et à l'offre de jeux, pourra avoir à valider les événements de jeux ou liés à son compte FDJ® intervenus depuis sa dernière connexion.

Ces éléments sont personnels et confidentiels et ne doivent être communiqués à personne.

2.5. Tout joueur inscrit sur le fichier des interdits de jeu n'est autorisé ni à s'inscrire ni à jouer à l'offre de jeux en ligne de La Française des Jeux.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, La Française des Jeux interroge à l'inscription et lors de chaque connexion du joueur à son compte joueur, le fichier des interdits de jeu tenu par les services de l'Autorité nationale des jeux et, selon les modalités législatives et réglementaires en vigueur, clôture le compte des joueurs figurant sur ce fichier. De plus, le joueur peut à tout moment écrire à La Française des Jeux pour lui déclarer son statut d'interdit de jeu ; celle-ci procèdera alors à la clôture du compte FDJ®.

2.6. A l'issue de sa première inscription, le joueur a le statut de joueur « non confirmé ».

Article 3

Statut de joueur « non confirmé » / « confirmé »

3.1 Caractéristiques du statut temporaire de joueur « non confirmé »

3.1.1. Tant que le joueur n'a pas effectué les actes décrits à l'article 3.2 lui permettant d'acquérir le statut de joueur « confirmé », le joueur garde le statut de joueur « non confirmé ».

3.1.2. Le joueur « non confirmé » ne peut verser sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ®, à titre de « disponibilités » telles qu'indiquées à l'article 5, qu'un maximum de 750 euros.

Le montant minimum d'un versement pour le joueur « non confirmé » est de 5 €.

3.1.3 Le joueur « non confirmé » ne peut pas demander le virement de tout ou partie des disponibilités ou des gains éventuels de son portemonnaie en ligne sur son compte de paiement.

Les modalités de mise à disposition des lots des joueurs « non confirmés » sont précisées à l'article 11.

3.2. Modalités d'acquisition du statut définitif de joueur « confirmé »

Tout joueur ne pourra acquérir le statut définitif de joueur « confirmé » qu'après avoir effectué l'ensemble des formalités décrites aux sous-articles 3.2.1. à 3.2.3.

3.2.1. Pour acquérir le statut de joueur « confirmé », les premières étapes suivantes doivent avoir été remplies :

3.2.1.1 Le joueur doit adresser à La Française des Jeux, la photocopie de sa carte nationale

d'identité, de son passeport, de son permis de conduire, de son titre de séjour ou de sa carte de résident, en cours de validité. Ces informations doivent être conformes à celles déclarées dans le compte FDJ® du joueur.

Lors de la réception de ces documents, La Française des Jeux vérifie l'exactitude des informations fournies par le joueur lors de son inscription.

En cas de discordance entre les informations saisies et celles présentes sur les pièces justificatives fournies par le joueur, et si celle-ci résulte d'une erreur matérielle de saisie, La Française des Jeux procède à la désactivation du compte FDJ® et informe le joueur qu'il dispose d'un délai de 60 jours pour confirmer la rectification des informations erronées effectuées par La Française des Jeux lors de sa prochaine connexion au compte FDJ®. A l'expiration du délai et à défaut de confirmation de la rectification des informations par le joueur, la Française des Jeux procède à la clôture du compte FDJ® dans les conditions mentionnées au sous-article 10.3 si le joueur est confirmé et dans les conditions mentionnées au sous-article 10.4 s'il s'agit d'un joueur « non confirmé ».

Dans le cas de la clôture du compte d'un joueur « non confirmé » ou d'un compte joueur « confirmé » n'ayant pas accompli les formalités prévues à l'article 9.1, les sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® sont mises en réserve par La Française des Jeux pendant un délai de 6 ans. Durant cette période, le joueur pourra obtenir le versement des sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte selon les modalités et conditions mentionnées au sous-article 3.2.4.

3.2.1.2 Si, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de son inscription à une offre en ligne, La Française des Jeux ne dispose pas de cette pièce, l'accès à l'offre en ligne concernée est désactivé, c'est-à-dire que le joueur ne peut plus participer cette offre en ligne accessible depuis les sites internet, mobile et application. A partir de la date de désactivation à l'offre en ligne concernée, le joueur dispose d'un délai supplémentaire d'un mois pour adresser son document justificatif à La Française des Jeux. Si à l'issue de ce second délai, le joueur n'a toujours pas procédé à cet envoi ou si les données figurant sur le document envoyé par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur au moment de son inscription, La Française des Jeux procède à la résiliation de l'offre en ligne concernée.

Si le joueur est exclusivement inscrit à une seule offre en ligne, la résiliation de l'offre entraîne la clôture définitive du compte FDJ® dans les conditions du sous-article 3.2.4.

3.2.2. Modalités d'envoi des documents

Le document d'identité doit être recto verso pour la carte nationale d'identité et le permis de conduire. Pour le passeport, le joueur devra fournir les pages d'état civil.

Les documents concernés doivent être envoyés au format électronique, via le formulaire de contact, accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » des sites internet et applications.

Le ou les documents peuvent également être téléchargés directement lors du processus d'inscription sur les sites ou depuis le compte FDJ®, à l'exception des permis de conduire délivrés antérieurement à 1999 qui doivent impérativement être adressés via le formulaire de contact, accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » des sites internet et applications

Certains modes de transmission électronique des documents peuvent ne pas être disponibles depuis certains supports.

3.2.3. Tout joueur doit également saisir le code confidentiel à 5 chiffres envoyé par voie postale à son adresse de résidence au plus tard à l'expiration d'un délai de un mois à compter de son inscription. Ce courrier sera envoyé par La Française des Jeux dès la validation du formulaire

d'inscription à l'offre en ligne concernée par le joueur.

Si à l'issue du délai de un mois à compter de son inscription à une offre en ligne, le joueur n'a pas saisi le code confidentiel, l'accès à l'offre en ligne concernée est désactivé, c'est-à-dire que le joueur ne peut plus participer à cette offre en ligne accessible depuis les sites internet, mobile et application. A partir de la date de désactivation à l'offre en ligne concernée, le joueur dispose d'un délai supplémentaire de un mois pour saisir le code confidentiel adressé par La Française des Jeux. Si à l'issue de ce second délai, le joueur n'a toujours pas procédé à la saisie de ce code confidentiel, La Française des Jeux procède à la résiliation de l'offre en ligne concernée.

Si le joueur est exclusivement inscrit à une seule offre en ligne, la résiliation de l'offre entraîne la clôture définitive du compte FDJ® dans les conditions du sous-article 3.2.4.

3.2.4. A défaut du respect de l'une de ces conditions dans les délais mentionnés aux sous-articles 3.2.1.2, et 3.2.3, La Française des Jeux procède à la résiliation de l'offre ou des offres de jeu de loterie ou de pari en ligne concernées et informe le joueur du motif de cette résiliation.

Si le joueur est exclusivement inscrit à une offre ou si toutes les offres auxquelles le joueur est inscrit sont résiliées, La Française des Jeux procède à la clôture définitive du compte FDJ® du joueur « non confirmé » et informe le joueur du motif de cette clôture et à ce titre, les sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® étant mises en réserve par La Française des Jeux pendant un délai de 6 ans. Durant cette période, le joueur pourra obtenir le versement des sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® au moment de la clôture (à l'exception des crédits de jeux et des paris gratuits) en communiquant les pièces justificatives mentionnées au point 1 du sous-article 3.2 et au sous-article 9.1 sauf si les éléments figurant sur ces pièces ne sont pas conformes avec les informations saisies par le joueur dans son compte FDJ®, sous réserve, le cas échéant du sous-article 3.2.1.1. La Française des Jeux pourra également exiger la communication d'un document permettant d'attester de la résidence du joueur daté de moins de 3 mois (facture d'électricité, de téléphone fixe...). Si à l'issue du délai de six ans cette somme n'a pas été reversée au joueur, elle est reversée à l'Etat.

Trois mois avant l'expiration de ce délai de 6 ans, La Française des Jeux utilise tout moyen à sa disposition pour informer le joueur des conditions dans lesquelles il peut en obtenir le versement et du fait que, à défaut, cette somme est acquise à l'Etat. A ce titre, La Française des Jeux applique des frais de garde et de relance d'un montant forfaitaire de 5 €, prélevé trois mois avant l'expiration du délai de 6 ans.

Il en sera de même dans tous les autres cas de clôture du compte FDJ® d'un joueur « non confirmé » mentionnés dans les présentes conditions générales.

Article 4

Données à caractère personnel

4.1. Loi Informatique et Libertés et Règlement Général sur la Protection des données personnelles

En application de la loi n°78-17 modifiée du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que du Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »), le joueur est informé de ce qui suit :

- 4.1.1. La communication par le joueur de données à caractère personnel recueillies en application des dispositions des présentes conditions générales est obligatoire et conditionne la prise en compte de son inscription et sa participation à l'offre de jeux de loterie et de paris sportifs en ligne de La Française des Jeux accessibles depuis les sites internet et applications ainsi que sa participation

aux opérations promotionnelles associées à ces jeux. Le défaut de communication de ces données a pour conséquence de ne pas permettre au joueur de participer à ces jeux ni aux opérations promotionnelles associées à ces jeux depuis les sites internet et applications.

Les opérations effectuées par les joueurs sur leur compte FDJ® ou auprès du Service Clients FDJ® font l'objet d'un traitement nécessaire à la gestion des jeux et des comptes FDJ® des joueurs et à la réalisation de statistiques internes.

Les communications téléphoniques avec le Service Clients FDJ® sont susceptibles d'être enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité de service.

Les joueurs qui souhaitent bénéficier d'avantages réservés aux nouveaux clients ou liés aux opérations organisées par La Française des Jeux et ses partenaires, sont informés que La Française des Jeux pourra vérifier qu'ils remplissent les conditions d'éligibilité à ces avantages auprès de ses partenaires.

- 4.1.2. La demande d'ouverture d'un compte FDJ® emporte renonciation à l'exercice du droit d'opposition relatif au traitement de données personnelles prévu par l'article 21 alinéa 1 du RGPD et par l'article 56 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.
- 4.1.3. En application des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, en particulier en ce qui concerne les obligations au titre du code monétaire et financier, FDJ® est susceptible de procéder à différents contrôles sur les données des joueurs tels que précisés à l'article 18.
- 4.1.4. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de données à caractère personnel, le joueur dispose d'un droit à la limitation du traitement de ses données, d'un droit d'opposition, d'accès, de portabilité, de rectification ou d'effacement des données le concernant. Le joueur peut exercer ses droits sur simple demande écrite en remplissant le formulaire de contact dédié dans la rubrique « Besoin d'aide/Contactez-nous » de nos sites et applications.

Conformément à l'article 85 de la loi informatique et libertés, le joueur a la possibilité de laisser des directives spécifiques sur la gestion de ses données personnelles après son décès. Cela lui permet de désigner une personne de confiance de son choix qui aura la possibilité, par exemple, d'accéder aux données personnelles concernant le joueur, de clôturer son compte joueur, etc. Si le joueur souhaite exercer ce droit, il peut en faire la demande via le même formulaire de contact que celui visé ci-dessus.

Pour en savoir plus sur les traitements effectués sur les données du joueur par FDJ®, nous invitons le joueur à consulter la [Charte Vie Privée](#) disponible sur nos sites et applications.

4.1.4. L'Autorité nationale des jeux et les organismes certificateurs de l'activité de La Française des Jeux peuvent avoir accès aux données à caractère personnel des joueurs ainsi que celles relatives à leur activité de jeu dans le cadre des contrôles qu'ils peuvent exercer, conformément à la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010.

Les données à caractère personnel de joueurs pourront également être :

- échangées avec des partenaires de La Française des Jeux afin de proposer des contenus et publicités de La Française des Jeux personnalisés sur les sites des partenaires,
- transmises à des sous-traitants de la Française des Jeux à des fins de traitement interne pour le compte exclusif de La Française des Jeux,

- utilisées et communiquées aux conseils externes de La Française des Jeux dans le cadre de la gestion des litiges.

Les données à caractère personnel des joueurs peuvent par ailleurs être utilisées par La Française des Jeux pour adresser, au numéro de téléphone fixe ou au numéro de téléphone mobile du joueur, sur son adresse électronique, ou son adresse postale, des messages liés à la gestion du compte FDJ®. La Française des Jeux pourra par ailleurs contacter le joueur par le biais de son adresse électronique afin de lui proposer de participer à des études portant notamment sur l'évolution des produits et services de La Française des Jeux et pour le compte d'institutions impliquées dans le jeu responsable.

Sous réserve de l'autorisation explicite du joueur, par le biais de boutons d'option Oui/Non, sur le formulaire d'inscription et dans son compte FDJ®, La Française des Jeux pourra procéder ou faire procéder par un tiers à l'envoi, à l'adresse électronique ou sur le téléphone mobile du joueur, de messages à vocation notamment statistique ou commerciale concernant La Française des Jeux et ses produits.

Si le joueur souhaite ne plus recevoir de messages à vocation notamment statistique ou commerciale sur son téléphone mobile, il peut soit modifier son inscription à ce service conformément au sous-article 4.3, soit renvoyer un mini-message « STOP » sur le numéro de téléphone de l'émetteur du message (coût d'envoi d'un SMS).

Le joueur pourra également accepter ou refuser explicitement de recevoir des actualités de partenaires de La Française des Jeux par le biais d'un bouton d'option Oui/Non sur le formulaire d'inscription et dans son compte FDJ®. Si le joueur accepte de recevoir des actualités de partenaires de La Française des Jeux, des données à caractère personnel le concernant pourront être transmises aux partenaires de La Française des Jeux.

La Française des Jeux communiquera éventuellement sur ses sites internet et/ou applications, sans aucune autre indication, le prénom des joueurs ayant obtenu un gain supérieur à un montant déterminé par La Française des Jeux et le nombre de joueurs ayant obtenu, dans un département ou une région, un gain à un jeu déterminé ou un gain supérieur au montant déterminé par La Française des Jeux.

4.1.5. Pour des raisons de sécurité, les données à caractère personnel recueillies en application des présentes conditions générales sont conservées par La Française des Jeux au cours de la vie du compte FDJ® et 6 ans après sa clôture.

4.1.6. La Française des Jeux pourra être amenée à recueillir des informations personnelles auprès des gagnants d'un lot d'un montant exceptionnel, en vue de leur fournir un accueil et un suivi personnalisé. La communication de ces données personnelles est facultative. Les joueurs sont toutefois informés que le défaut de communication de ces données a pour conséquence de ne pas permettre aux gagnants de bénéficier des mesures d'accompagnement personnalisé proposées par La Française des Jeux.

4.2. Déclaration de données à caractère personnel erronées

Sous réserve du sous-article 3.2.1.1, si le joueur a procédé à une déclaration erronée des données à caractère personnel figurant dans son compte FDJ® ou si le joueur ne répond pas aux conditions visées aux sous-articles 2.2 et 2.3, La Française des Jeux procède à la clôture définitive du compte FDJ® du joueur. Pour le joueur « non confirmé », les sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® sont mises en réserve par La Française des Jeux pendant un délai de 6 ans. Durant cette période, le joueur « non confirmé » peut obtenir le versement des sommes

figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® au moment de la clôture (à l'exception des crédits de jeux et des paris gratuits) en communiquant à La Française des Jeux les documents mentionnés aux sous-articles 3.2.1.1 et 3.2.2., sauf si les données figurant sur les documents envoyés par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur dans son compte FDJ® et sous réserve du sous-article 3.2.2.1.

Pour le joueur « confirmé », La Française des Jeux procédera à la clôture du compte FDJ® dans les conditions mentionnées au sous-article 10.3.

Les documents doivent être adressés au format électronique, via le formulaire de contact, accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » des sites internet ou applications.

4.3. Modification des données à caractère personnel et abonnements aux alertes et actualités

En se connectant sur son compte FDJ®, le joueur peut modifier directement les éléments suivants de son compte FDJ® : son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone mobile, les coordonnées de sa carte bancaire, son abonnement pour recevoir les actualités de La Française des Jeux, son abonnement pour recevoir des alertes en cas de gains sur les jeux de tirage ou de paris sportifs en ligne ou en cas d'offres promotionnelles, son mot de passe et, le cas échéant, son code PIN.

Le joueur peut aussi, après avoir saisi son mot de passe, modifier son adresse électronique.

4.3.1. Modification du nom, prénom ou de la civilité

Pour effectuer la modification des nom, prénoms ou de la civilité du joueur figurant dans son compte FDJ®, le joueur doit transmettre la copie de sa carte nationale d'identité de son passeport, de son permis de conduire de son titre de séjour ou de sa carte de résident, en cours de validité, attestant de la modification, au format électronique, via le formulaire de contact, accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » des sites internet et applications.

4.3.2. Modification de l'adresse postale

Seuls les joueurs « confirmés » peuvent modifier directement leur adresse postale dans leur compte FDJ®.

Dans tous les autres cas, le joueur doit s'adresser au Service Clients FDJ®. Ensuite, La Française des Jeux adresse par voie postale un nouveau code confidentiel au joueur à la nouvelle adresse saisie par le joueur.

Pour que la nouvelle adresse soit validée, le joueur doit ensuite saisir ce nouveau code confidentiel dans son compte FDJ® au plus tard à l'expiration du délai de un mois à compter de la date de modification de l'adresse postale. Si le joueur n'a pas saisi son code confidentiel à l'issue de ce délai, l'accès à l'offre en ligne concernée est désactivé, c'est-à-dire que le joueur ne peut plus participer à cette offre accessible depuis les sites internet, mobile et application. Si à l'issue d'un second délai de un mois, le joueur n'a toujours pas procédé à la saisie de ce code confidentiel, la FDJ procède à la résiliation de l'offre en ligne concernée dans les conditions mentionnées aux sous- articles 3.2.4 et 10 des présentes conditions générales.

Si le joueur est exclusivement inscrit à une seule offre en ligne, la résiliation de l'offre entraîne la clôture définitive du compte FDJ® dans les conditions du sous-article 3.2.4.

4.3.3. Modification des coordonnées bancaires du joueur

4.3.3.1 Le joueur qui a procédé à la saisie et à la transmission de ses coordonnées bancaires dans les conditions prévues au sous-article 9.1 peut saisir, à tout moment, les nouvelles références de son compte de paiement et envoyer dans un délai de un mois, à compter de la saisie, le relevé d'identité bancaire sous format IBAN correspondant au Service Clients FDJ® au format électronique, directement depuis son compte FDJ® ou via le formulaire de contact, accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » des sites internet et applications.

Si à l'issue du délai de un mois à compter de la saisie des nouvelles coordonnées de son compte de paiement, La Française des Jeux ne dispose pas du document ou si les données figurant sur le document envoyé par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur dans son compte FDJ®, les nouvelles références du compte de paiement ne sont pas validées et les coordonnées bancaires précédemment saisies ainsi que le relevé d'identité bancaire sous format IBAN correspondant précédemment validé restent actifs.

4.3.3.2 Prise d'effet de la modification des coordonnées bancaires

Dans tous les cas, la modification des coordonnées du compte de paiement prend effet lorsque La Française des Jeux a vérifié, sur la base du document envoyé par le joueur, la cohérence avec les informations figurant dans le compte FDJ® (notamment concernant l'identité du titulaire du compte de paiement).

4.4. *Eléments d'authentification*

Ces éléments sont personnels au joueur et le joueur doit en assurer la confidentialité. Le joueur assume les risques liés à l'utilisation et à la perte de confidentialité, de son adresse électronique, de son mot de passe et de son code confidentiel.

Le joueur est informé, qu'afin de renforcer la sécurité de son compte, certaines actions sont susceptibles d'être soumises à une double authentification. Dans ce cadre, pour les actions concernées, le joueur recevra un code par SMS, qu'il devra saisir dans le champ prévu à cet effet affiché sur son écran, afin de valider son action.

4.4.1. Perte de l'adresse électronique, des codes et mot de passe

En cas de perte de son adresse électronique, le joueur doit contacter le Service Clients et communiquer les informations demandées.

En cas de perte de son code confidentiel, le joueur peut faire une demande de renouvellement de son code confidentiel en remplissant le formulaire de contact ou en se connectant sur son compte FDJ®, un nouveau code confidentiel est envoyé au joueur à l'adresse postale déclarée dans son compte FDJ®.

En cas de perte de son mot de passe, le joueur communique, sur l'un des sites internet ou applications, son adresse électronique déclarée dans son compte FDJ® et sa date de naissance.

Le joueur reçoit un mail à l'adresse électronique déclarée dans son compte FDJ® avec un lien de renouvellement de mot de passe.

Le joueur clique sur le lien de renouvellement du mot de passe et est redirigé vers la page l'invitant à saisir son nouveau mot de passe.

Dès que le joueur a validé la saisie de son nouveau mot de passe, son ancien mot de passe devient obsolète, il reçoit alors un mail lui confirmant que son mot de passe a bien été modifié.

Dans le cas où le joueur n'est pas à l'origine de la demande il doit contacter le Service Clients pour que soit procédé à une opération de protection du compte joueur

4.4.2. Saisie erronée des éléments d'authentification

4.4.2.1 Saisie erronée de mot de passe

En cas de 5 saisies consécutives erronées du mot de passe par le joueur, La Française des Jeux procède à un blocage permanent du compte FDJ®.

Le joueur doit alors procéder au renouvellement de son mot de passe conformément à la procédure

décrite au sous-article 4.4.1.

4.4.2.2 Saisie erronée du code confidentiel

En cas de 3 saisies consécutives erronées du code confidentiel, par le joueur, La Française des Jeux procède à un blocage temporaire du compte FDJ® pendant quelques minutes. Au troisième blocage temporaire, La Française des Jeux procède à un blocage permanent du compte FDJ®. Le joueur peut contacter le Service Clients et faire procéder au déblocage de son compte FDJ® en fournissant les informations et pièces demandées.

En l'absence de contact du joueur ou si les informations et pièces demandées ne sont pas fournies ou ne permettent pas le déblocage du compte FDJ®, dans un délai de 1 mois après l'inscription ou après la modification de l'adresse postale, La Française des Jeux procède à la clôture définitive du compte FDJ® dans les conditions mentionnées au sous-article 10.3 si le joueur est confirmé et dans les conditions mentionnées au sous-article 10.4 s'il s'agit d'un joueur « non confirmé ».

Dans le cas de la clôture du compte d'un joueur « non confirmé », les sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® sont mises en réserve par La Française des Jeux pendant un délai de 6 ans. Durant cette période, le joueur pourra obtenir le versement des sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte selon les modalités et conditions mentionnées au sous-article 3.2.4.

4.5. Actualisation des informations pendant la durée de la relation d'affaires

Conformément aux dispositions de l'article L.320-3 3° du Code de la sécurité intérieure et en application des articles L.561-5-1 et L.561-6 du code monétaire et financier La Française des Jeux a la possibilité de demander à un joueur, pendant la durée de vie de son compte FDJ®, la fourniture de toute information ou tout document probants afin de s'assurer de l'exactitude, d'actualiser et/ou de mettre à jour les informations fournies par le joueur dans son compte FDJ®. Dans l'attente ou en l'absence de transmission des documents ou informations demandés ou si les informations transmises ou les données figurant sur le ou les documents envoyés par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur dans son compte FDJ®, La Française des Jeux procède au blocage ou à la clôture du compte FDJ® dans les conditions mentionnées au sous-article 10.3.

Article 5

Comment faire un versement sur le portemonnaie en ligne du compte FDJ® ?

5.1. Dispositions générales

Le système informatique de La Française des Jeux enregistre le versement des sommes effectuées par le joueur, sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ®. Ces sommes sont exclusivement destinées à être mises aux jeux de La Française des Jeux accessibles en ligne, dont les règlements particuliers sont publiés par ailleurs sur le site de l'Autorité nationale des jeux ou disponibles sur les sites Internet de La Française des Jeux. Le compte FDJ® n'est pas un compte de paiement et ne doit pas être utilisé comme tel (interdiction des opérations relevant du fonctionnement d'un compte de dépôt...). A défaut, La Française des Jeux prend toute mesure nécessaire et appropriée et notamment celles visées à l'article 18.

5.2. Versement par carte bancaire et autres moyens de paiement autorisés

Le joueur peut effectuer ses versements par carte bancaire (Carte Bleue, Visa et Mastercard) et par carte bancaire électronique.

Les versements doivent être effectués par des moyens de paiement établis au nom du joueur déclaré dans le compte FDJ® et dans un établissement installé sur le territoire de la Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ayant conclu avec la France une convention contenant une clause d'assistance administrative en vue de lutter contre la fraude et l'évasion fiscale. A défaut, La Française des Jeux refuse le versement et prend toute mesure appropriée et notamment celles visées à l'article 18.

Les moyens de paiement appartenant à des entreprises ne sont pas acceptés, en application des dispositions de l'article L.320-16 du Code de la sécurité intérieure.

Le joueur peut également effectuer ses versements par les systèmes de paiement de type portemonnaie électronique ou par carte prépayée disponibles, le cas échéant, sur les sites et applications.

Des limites de versement spécifiques à ces moyens de paiement peuvent être mises en place, le joueur en est informé, s'il y a lieu, au moment de sa transaction.

Le joueur qui souhaite effectuer un versement par carte bancaire communique les références de sa carte lors de chaque versement. Il peut toutefois demander la représentation du numéro de cette même carte pour les prochains versements. Il peut également enregistrer dans son compte FDJ® d'autres cartes bancaires dont il est le titulaire dans la perspective de prochains versements, les cartes ainsi enregistrées peuvent être supprimées du compte FDJ® à tout moment. Les références d'une même carte bancaire ne peuvent pas être utilisées dans plus d'un compte FDJ® existant sur les sites internet et applications.

Le joueur qui verse ses disponibilités par carte bancaire doit saisir le montant du versement qu'il souhaite effectuer et valider chaque versement en saisissant le cryptogramme de sa carte bancaire, c'est-à-dire les 3 derniers chiffres figurant au verso de sa carte bancaire. En remplissant les informations relatives à la ou aux carte(s) bancaire(s) renseignée(s) dans son compte FDJ®, le joueur certifie être le titulaire de celle(s)-ci. Un message informe le joueur de la validité de sa transaction.

Certains versements pourront faire l'objet d'un protocole 3D Secure.

La Française Des Jeux est informée en temps réel de l'échec d'une transaction bancaire. Au bout de 3 refus de paiement, La Française des Jeux procède à un blocage temporaire du compte FDJ® pendant quelques minutes. Au troisième blocage temporaire (sites internet et applications confondus), La Française des Jeux procède à un blocage permanent du compte FDJ®. Le joueur pourra contacter le Service Clients et faire procéder au déblocage de son compte FDJ® en fournissant les informations et pièces demandées.

Si les informations et pièces demandées ne permettent pas le déblocage du compte FDJ®, La Française des Jeux procède à la clôture définitive du compte FDJ®, dans les conditions mentionnées au sous-article 10.3 si le joueur est confirmé et dans les conditions mentionnées au sous-article 10.4 s'il s'agit d'un joueur « non confirmé ».

Dans le cas de la clôture du compte d'un joueur « non confirmé », les sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® sont mises en réserve par La Française des Jeux pendant un délai de 6 ans. Durant cette période, le joueur pourra obtenir le versement des sommes figurant sur le portemonnaie en ligne de son compte selon les modalités et conditions mentionnées au sous-article 3.2.4.

5.3. Versement par virement bancaire

Seul le joueur titulaire d'un compte FDJ® en statut confirmé conformément aux dispositions du sous-article 3.2 et dont l'IBAN a été renseigné par le joueur et vérifié par La Française des Jeux conformément aux dispositions de l'article 9, peut effectuer ses versements par virement bancaire sous réserve que :

- L'IBAN du compte de paiement émetteur du virement bancaire soit identique à l'IBAN du compte de paiement renseigné dans le compte FDJ® du joueur ;

- Le montant minimum du versement par virement bancaire soit égal ou supérieur à 500 € et respecte les dispositions du sous-article 5.4.

Le joueur qui souhaite effectuer un versement par virement bancaire doit au préalable avoir enregistré l'IBAN de la Française des Jeux comme bénéficiaire auprès de l'établissement bancaire dans lequel il détient le compte de paiement renseigné dans son compte FDJ® et émetteur du virement bancaire.

Pour effectuer son versement par virement bancaire, le joueur doit ensuite :

- Saisir le montant du versement souhaité ;
- Renseigner le code joueur, affiché à l'écran, dans le champ « motif » de la demande de virement.

Le montant du virement est en principe crédité sur le compte FDJ® du joueur dans un délai de 2 à 5 jours ouvrés à compter de la date de réalisation du versement par virement bancaire par le joueur.

Si le joueur ne respecte pas les conditions du présent sous-article, la demande de versement par virement bancaire est refusée.

Dans tous les cas, si le versement par virement bancaire est rejeté, les sommes sont recreditées sur le compte de paiement émetteur du virement.

5.4. Montants minimum et maximum de versement pour les joueurs confirmés

Le montant minimum d'un versement est de 5 €, à l'exception du versement par virement bancaire pour lequel le montant minimum est fixé à 500 €, étant entendu que les joueurs ne peuvent effectuer un versement d'un montant supérieur au résultat du calcul suivant : seuil de virement automatique défini au sous- article 9.3 moins le montant des disponibilités figurant dans le portemonnaie en ligne de leur compte FDJ®.

Il existe par ailleurs une limite quant au montant maximum de versement par période de 7 jours sur les offres de loterie en ligne et de paris sportifs en ligne, celle-ci est définie à l'article 6.1 des présentes conditions générales.

5.5. Cas des répudiations bancaires

En cas répudiation bancaire, La Française des Jeux procède au blocage du compte FDJ® du joueur. Des frais pour répudiation bancaire d'un montant forfaitaire de 25 € sont prélevés sur les disponibilités du portemonnaie en ligne du joueur. Le joueur est informé par mail du prélèvement. Outre ce prélèvement, le cas échéant, La Française des Jeux procède à une compensation entre les disponibilités du portemonnaie en ligne du joueur et le montant de la répudiation bancaire. En cas de non-recouvrement par La Française des Jeux de la somme due, La Française des Jeux peut procéder à la clôture du compte FDJ®, sans préjudice de toute action judiciaire destinée à faire valoir ses droits.

5.6. Nature des disponibilités

Les disponibilités ne sont pas des arrhes. Elles correspondent à l'ensemble des sommes (dépôts, gains, e-crédits) dont dispose le joueur au sein du portemonnaie en ligne de son compte FDJ®, en vue de lui permettre de miser ultérieurement, à la date qui lui conviendra, aux jeux de son choix parmi l'offre de jeux de loterie en ligne et l'offre de paris sportifs en ligne de La Française des Jeux accessibles en ligne, et ce, dans la limite desdites disponibilités.

Article 6

Jeu responsable

6.1. Limite de versement par période de 7 jours commune aux offres de loterie en ligne et de paris sportifs en ligne

6.1.1. Paramétrage de la limite

Le joueur doit paramétrer le montant maximum total des versements enregistrés par période de 7 jours sur son portemonnaie en ligne au plus tard lors de son premier versement. Ce montant est valable pour les sites internet et applications confondus.

6.1.2. Calcul de la période de 7 jours

La période prend effet à partir du 1^{er} versement pour 7 jours. Une nouvelle période de 7 jours commence à compter du premier versement suivant l'expiration de la période précédente et ainsi de suite.

6.1.3. Détermination du montant de la limite

Ce montant ne peut être inférieur à 5 €. Le total des versements enregistrés sur le portemonnaie en ligne sur une même période ne peut pas être supérieur au montant défini par le joueur.

Par la suite, le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage à la hausse ou à la baisse. Toute diminution du montant maximum défini par le joueur est prise en compte immédiatement et toute augmentation de ce montant est prise en compte 48 heures après la modification. Toute nouvelle demande de modification de la limite intervenant au cours de ce délai de 48 heures annule et remplace la demande précédente. De surcroît, s'il s'agit d'une modification à la hausse, elle fait repartir le délai de prise en compte de 48 heures.

6.2. Limite de mises tous jeux de loterie en ligne confondus, par période de 7 jours sur l'offre de loterie en ligne

6.2.1. Paramétrage de la limite

Le joueur doit paramétrer le montant correspondant au cumul des mises, tous jeux de loterie en ligne confondus, pouvant être enregistrées par périodes de 7 jours, au plus tard au moment de la première mise effectuée sur un jeu de loterie.

Ce montant est valable pour les sites internet et application proposant les jeux de loterie en ligne confondus.

6.2.2. Calcul de la période de 7 jours

La période prend effet à partir de la 1^{ère} prise de jeu, pour 7 jours. Une nouvelle période de 7 jours commence à compter de la première prise de jeu suivant l'expiration de la période précédente et ainsi de suite.

6.2.3. Détermination du montant de la limite

Ce montant peut être compris entre 1 € et 1 800 €. Le total des mises à la loterie en ligne enregistrées sur une même période ne peut pas être supérieur au montant défini par le joueur.

Par la suite, le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage à la hausse ou à la baisse. Toute diminution du montant maximum défini par le joueur est prise en compte

immédiatement et toute augmentation de ce montant est prise en compte 48 heures après la modification. Toute nouvelle demande de modification de la limite intervenant au cours de ce délai de 48 heures annule et remplace la demande précédente. De surcroît, s'il s'agit d'une modification à la hausse, elle fait repartir le délai de prise en compte de 48 heures.

6.3. Limite de mises tous paris sportifs confondus, par période de 7 jours sur l'offre de paris sportifs en ligne

6.3.1. Paramétrage de la limite

Le joueur doit paramétrer le montant correspondant au cumul des mises, tous paris sportifs confondus, pouvant être enregistrées par périodes de 7 jours, au plus tard au moment de la première mise effectuée sur un pari sportif.

Ce montant est valable pour les sites internet et applications proposant l'offre de paris sportifs confondus.

6.3.2. Calcul de la période de 7 jours

La période prend effet à partir de la 1ère prise de jeu, pour 7 jours. Une nouvelle période de 7 jours commence à compter de la première prise de jeu suivant l'expiration de la période précédente et ainsi de suite.

6.3.3. Détermination du montant de la limite

Le montant minimum est de 1 €. Le total des mises enregistrées sur une même période ne peut pas être supérieur au montant défini par le joueur.

Par la suite, le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage à la hausse ou à la baisse. Toute diminution du montant maximum défini par le joueur est prise en compte immédiatement et toute augmentation de ce montant est prise en compte 48 heures après la modification. Toute nouvelle demande de modification de la limite intervenant au cours de ce délai de 48 heures annule et remplace la demande précédente. De surcroît, s'il s'agit d'une modification à la hausse, elle fait repartir le délai de prise en compte de 48 heures.

6.4. Limite de mises journalière tous jeux de loterie en ligne confondus sur l'offre de loterie en ligne

En fonction de leur comportement de jeu analysé par l'outil Playscan, certains joueurs peuvent se voir proposer le paramétrage obligatoire ou facultatif d'une limite de mises journalière tous jeux de loterie en ligne confondus sur l'offre de loterie en ligne.

6.4.1. Paramétrage de la limite

Si le paramétrage est facultatif, le joueur peut paramétrer la limite de mises journalière tous jeux de loterie en ligne confondus lors des sollicitations de La Française des Jeux, puis à tout moment dans son compte FDJ®.

Si le paramétrage est obligatoire, le joueur doit paramétrer la limite de mises journalière tous jeux de loterie en ligne confondus lors des sollicitations de La Française des Jeux.

Le joueur paramètre le montant correspondant au cumul des mises journalières pouvant être enregistrées, tous jeux de loterie en ligne confondus. Ce montant est valable pour les sites internet

et application proposant les jeux de loterie en ligne confondus.

6.4.2. Détermination du montant de la limite

Si le paramétrage est facultatif, le montant est au minimum de 1 €.

Si le paramétrage est obligatoire, ce montant peut être compris entre 1€ et 140 €.

Le total des mises à la loterie en ligne enregistrées sur une même journée ne peut pas être supérieur au montant défini par le joueur.

Par la suite, le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage à la hausse ou à la baisse. Toute diminution du montant maximum défini par le joueur est prise en compte immédiatement et toute augmentation de ce montant est prise en compte 48 heures après la modification. Toute nouvelle demande de modification de la limite intervenant au cours de ce délai de 48 heures annule et remplace la demande précédente. De surcroît, s'il s'agit d'une modification à la hausse, elle fait repartir le délai de prise en compte de 48 heures.

Si le paramétrage est ou devient facultatif, le joueur peut à tout moment désactiver dans son compte FDJ® sa limite journalière de mises tous jeux de loterie en ligne confondus.

6.5. Limite de pertes tous paris sportifs confondus, par période de 7 jours sur l'offre de paris sportifs en ligne

En fonction de leur comportement de jeu analysé par l'outil Playscan, certains joueurs peuvent se voir proposer le paramétrage facultatif d'une limite de pertes tous jeux de paris sportifs en ligne confondus sur l'offre de paris sportifs en ligne.

6.5.1. Paramétrage de la limite

Le joueur peut paramétrer la limite de pertes tous paris sportifs en ligne confondus lors des sollicitations de La Française des Jeux, puis à tout moment dans son compte FDJ®. S'agissant d'un modérateur de jeu facultatif il peut également le désactiver à tout moment dans son compte FDJ®.

Le joueur paramètre le montant maximum correspondant au cumul des pertes, tous paris sportifs confondus, qu'il accepte de subir par périodes de 7 jours. Ce montant est valable pour les site internet et applications proposant l'offre de paris sportifs confondus.

6.5.2. Calcul de la période de 7 jours

La période prend effet à partir de la 1ère prise de jeu, pour 7 jours. Une nouvelle période de 7 jours commence à compter de la première prise de jeu suivant l'expiration de la période précédente et ainsi de suite.

6.5.3. Détermination du montant de la limite

Le montant minimum est de 1 €.

Le total des pertes enregistrées sur une même période ne peut pas être supérieur au montant défini par le joueur.

Par la suite, le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage à la hausse ou à la baisse. Toute diminution du montant maximum défini par le joueur est prise en compte immédiatement et toute augmentation de ce montant est prise en compte 48 heures après la modification. Toute nouvelle demande de modification de la limite intervenant au cours de ce délai de 48 heures annule et remplace la demande précédente. De surcroît, s'il s'agit d'une modification à la hausse, elle fait repartir le délai de prise en compte de 48 heures.

6.6. Information sur la durée de la session tous jeux de loterie en ligne confondus sur l'offre de loterie en ligne

Le joueur peut paramétrer la fréquence d'apparition d'un message l'informant de la durée de sa session à chaque connexion à l'offre de loterie en ligne tous jeux de loterie en ligne confondus à tout moment dans son compte FDJ® ou lors des sollicitations de La Française des Jeux.

Le joueur peut paramétrer une fréquence d'apparition souhaitée du message d'information au choix de 20 min, 30 min, 40 min, 50 min, 60 min, 120 min.

Le joueur a la faculté de modifier à tout moment ce paramétrage dans son compte FDJ®.

La session tous jeux de loterie en ligne confondus correspond à la durée entre la connexion du joueur à l'offre de loterie en ligne et sa déconnexion de l'offre de loterie en ligne.

6.7. Dispositions particulières

Sur certains jeux, le joueur peut aussi paramétrer sa limite de mises sur ce jeu. Les modalités précises de définition de cette limite sont précisées dans le règlement particulier du jeu concerné.

6.8. Exclusion temporaire du jeu

Depuis son compte FDJ ®, le joueur a la faculté de demander et de paramétrer la durée de son exclusion temporaire.

Une exclusion temporaire permet au joueur d'accéder à son compte FDJ®, mais il ne peut plus effectuer aucune mise, ni, le cas échéant, d'inscription sur une nouvelle offre pendant la durée paramétrée par le joueur, laquelle ne peut être inférieure à 24 heures, ni supérieure à 12 mois.

L'exclusion temporaire s'applique sur toutes les offres (en ligne et en point de vente, le cas échéant) souscrites par le joueur.

Si le joueur demande la clôture de son compte pendant la période d'auto-exclusion, dans les conditions prévues aux sous-articles 10.2 à 10.4, il ne peut solliciter l'ouverture d'un nouveau compte au cours de cette période.

6.9. Risque financier encouru par le joueur, comportement de jeu et restriction de prise de jeu

Dans le cadre de la lutte contre le jeu excessif, il est rappelé au joueur qu'il dispose, conformément au présent article 6, d'un outil Playscan d'évaluation de ses pratiques de jeu, mais également d'un questionnaire d'auto-évaluation de ses habitudes de jeu.

Dans ce même cadre, La Française des jeux peut être amenée à limiter les possibilités de prises de jeu si elle estime que le risque financier encouru par le joueur et/ou son comportement de jeu peut être assimilable un comportement de jeu excessif ou pathologique.

Le joueur en est informé au moment de sa prise de jeu.

6.10. Analyse des pratiques de jeu des joueurs

6.10.1. Outil Playscan

Playscan est un outil d'évaluation des pratiques de jeu et de leur évolution dans le temps, utilisé par La Française des Jeux pour ses sites de paris sportifs en ligne et de jeux de hasard en ligne.

L'outil Playscan analyse les données de chaque joueur inscrit sur l'un ou les deux sites précités et procède à une évaluation de la pratique de jeu

Le résultat de cette évaluation se traduit par l'attribution d'un témoin de couleur symbolisant

l'évolution hebdomadaire de la pratique de jeu du joueur par comparaison à ses habitudes de jeu précédentes.

Ce témoin de couleur s'affiche dans le compte FDJ® et le joueur est informé par mail de l'évolution de sa pratique de jeu. Il peut à tout moment décider de ne plus recevoir les mails d'information de l'évolution de sa pratique de jeu en se rendant dans son compte FDJ ®. Le service d'information Playscan est mis à disposition des joueurs à titre d'information.

Les joueurs sont informés que l'attribution du statut « rouge » pourra déclencher la mise en place de mesures spécifiques par La Française des Jeux. S'agissant des joueurs qui auraient demandé à recevoir des sollicitations commerciales de La Française des Jeux par emails ou SMS, cela pourra notamment se traduire par la suspension de ces sollicitations. Un premier temps d'analyse de plusieurs semaines peut être nécessaire avant l'attribution des témoins de couleur.

6.10.2. Outil d'auto-évaluation

Un questionnaire d'auto-évaluation des habitudes des joueurs face aux jeux de hasard et d'argent (appelé Selftest) est mis à disposition dans son compte FDJ®. Ce test leur permet d'obtenir une estimation de leur pratique de jeu, selon leurs réponses aux questions posées. Les joueurs ont la possibilité de repasser le test à tout moment.

Il est précisé que le résultat final dudit test n'est qu'un élément d'information parmi d'autres mis à disposition du joueur qui peut contribuer à le renseigner sur sa pratique de jeu.

Article 7 **Prises de jeux**

7.1. La Française des jeux interdit l'usage de technologies d'intelligence artificielle permettant la participation automatique à un jeu ou la sélection automatique des choix constituant la ou les prises de jeu.

Par technologie d'intelligence artificielle, La Française des jeux entend tous robots, automates, appareils mécaniques, appareil électronique ou tout autre appareil.

En cas d'utilisation ou d'indices sérieux d'utilisation d'un tel appareil, La Française des jeux prendra toute mesure nécessaire et procédera selon la gravité des faits, conformément aux dispositions du sous-article 18.2, à la restriction, à l'annulation, au blocage de toute opération, ainsi qu'au blocage ou à la clôture du compte FDJ® et procédera ou non au remboursement des disponibilités (incluant les lots) figurant dans le compte FDJ® par tout moyen qu'elle estime approprié ou encore à prendre toute autre mesure qu'elle jugera adéquate. A ce titre, le joueur sera informé du motif de la mesure prise par La Française des jeux.

7.2. Au lancement du jeu, le joueur peut être amené à télécharger le logiciel nécessaire au bon fonctionnement du jeu sur son support digital. Il joue ensuite conformément au règlement particulier du jeu. La participation à un des jeux disponibles en ligne n'est possible qu'après identification du joueur par son adresse électronique et son mot de passe. La participation à un jeu implique l'adhésion au règlement particulier de ce jeu disponible sur le site www.fdj.fr ou sur le site www.enligne.parionssport.fdj.fr. Le joueur peut également obtenir une aide ou des informations sur les sites internet et applications et accéder aux informations contenues dans son compte FDJ®.

7.3. Chaque prise de jeux entraîne un débit sur les disponibilités du portemonnaie en ligne pour un montant égal à la mise correspondant à la prise de jeux. Les prises de jeux ne sont enregistrées que dans la limite des disponibilités du portemonnaie en ligne.

Dans le cas où la prise de jeu du joueur n'aurait pas été enregistrée, le montant initialement débité sera reversé au joueur sur ses disponibilités dès que possible et au plus tard le jour suivant.

7.4. Les coûts correspondant au service de connexion quel que soit le support digital, sont à la charge du joueur et ne constituent en aucun cas une mise.

7.5. Dispositions particulières applicables aux jeux de grattage en ligne

La Française des jeux propose au sein de son offre de jeux de loterie en ligne des jeux de grattage selon les caractéristiques prévues à l'article L. 322-9-2 1° du Code de la sécurité intérieure.

Pour effectuer une prise de jeu d'un jeu de grattage en ligne, le joueur doit valider la mise en cliquant sur le bouton « JOUEZ ». Sa mise est débitée sur les disponibilités du portemonnaie en ligne, conformément au sous-article 7.3.

Chaque jeu de grattage en ligne fait l'objet d'un ou plusieurs blocs comportant le même tableau de lots et constitués d'un nombre déterminé d'unités de jeu, décrits dans le règlement particulier du jeu.

Le hasard pour les jeux de grattage en ligne intervient au moment de l'attribution de l'unité de jeu par le Système informatique de La Française des Jeux, dès lors que le joueur clique sur le bouton « JOUEZ ».

De ce fait, pour ces jeux, le déroulement de l'unité de jeu, ainsi que toute action du joueur, après avoir cliqué sur le bouton « JOUEZ » sont sans incidence sur le résultat de l'unité de jeu. Si le joueur ne peut pas voir tout ou partie du déroulement de son unité de jeu à quelque moment que ce soit après que sa mise a été débitée, il pourra en vérifier le caractère gagnant ou perdant en consultant son historique de jeu.

7.6. La Française des Jeux peut offrir des parties gratuites sous la forme de « crédits de jeux » (appelés aussi « e-crédits promotionnels ») et des paris gratuits nominatifs accordés aux joueurs inscrits selon les dispositions de l'article 2 et répondant aux conditions d'attribution. Le joueur est informé des conditions d'attribution particulières par imprimé publicitaire, courrier postal, par courrier électronique, par mini-message sur téléphone mobile ou par une information générale sur les sites internet ou applications.

Le joueur peut également avoir à saisir un code promotionnel dans son compte FDJ®.

Les « crédits de jeux » obtenus sur les offres de loterie et de paris sportifs en ligne sont ajoutés aux disponibilités du portemonnaie en ligne du compte FDJ® et leur durée de validité est d'un mois à compter de leur attribution, sauf modalités particulières communiquées aux joueurs.

Les paris gratuits, obtenus sur l'offre de paris sportifs en ligne, viennent alimenter le compartiment « paris gratuits » du compte FDJ® et leur durée de validité limitée dans le temps est précisée dans les conditions d'attribution.

Selon les conditions d'attribution, les « crédits de jeux » peuvent être utilisables uniquement sur certains jeux ou types de jeux de La Française des Jeux.

Les paris gratuits sont utilisables uniquement sur l'offre de paris sportifs à cotes en ligne de La Française des Jeux.

En cas de non-utilisation des crédits de jeu et des paris gratuits à l'expiration de leur durée de validité, le joueur ne pourra plus en faire usage sur les offres de loterie et/ou de paris sportifs en ligne.

Les « crédits de jeux » et paris gratuits ne peuvent pas faire l'objet d'un virement vers le compte de paiement du joueur.

Lorsque le joueur réalise une prise de jeu, ses « crédits de jeux » en cours de validité sont utilisés en priorité.

Lorsque le joueur effectue une prise de jeu, il peut choisir d'utiliser ses paris gratuits en cours de validité en priorité ou non.

Article 8

Service ABO +

Le service ABO + est un service d'enregistrement automatique de prises de jeux disponible uniquement pour certains jeux de tirage et réservé aux titulaires d'un compte FDJ® dans les conditions détaillées ci-après.

8.1. Souscription au service ABO +

8.1.1. Conditions de souscription

Ce service, n'est offert qu'aux joueurs dont le compte FDJ® est « confirmé ».

Le service ABO + n'est proposé que pour certains jeux de tirage. Certaines options de jeux ne sont pas incluses dans le service. Les règlements particuliers des jeux de tirage précisent les options du service ABO + offertes ou non pour chacun de ces jeux. Il n'est pas possible de souscrire plusieurs fois à ce service pour un même jeu de tirage.

8.1.2. Modalités de souscription

Pour souscrire au service ABO +, le joueur sélectionne « illimité ABO + » lors de la saisie de ses numéros et options de jeux (tels que les jours de tirage ou d'autres jeux optionnels), puis accepter les présentes conditions en cochant la case « j'accepte les conditions générales de l'offre de jeux en ligne de la Française des Jeux ». Une fois la souscription au service validée, le joueur reçoit un e-mail récapitulatif du service souscrit comprenant la version au format PDF des présentes conditions générales.

8.2. Enregistrement des prises de jeux et versement des gains

8.2.1 Enregistrement des prises de jeux

La participation aux différents jours de tirages sélectionnés par le joueur dans le cadre du service ABO + se fait tirage par tirage. Une prise de jeu est enregistrée pour chaque tirage auquel le joueur participe sous réserve de plafonnement de combinaison tel que prévu, le cas échéant dans l'un des règlements particuliers de jeux de tirage proposant le service ABO +.

L'enregistrement de chaque prise de jeu et le prélèvement sur le compte FDJ® se font 6 jours avant le tirage de participation. L'enregistrement et le prélèvement auront lieu en principe très tôt le matin du 6^{-ème} jour avant le tirage de participation (par exemple, très tôt le matin du mardi pour le lundi suivant). Par dérogation aux dispositions du sous-article 7.1., dans le cadre du service ABO + les prises de jeux sont enregistrées sans connexion préalable de la part du joueur à son compte FDJ®. Par dérogation aux dispositions du sous-article 2.3 l'acceptation des modifications des présentes conditions générales n'est pas nécessairement renouvelée préalablement à l'enregistrement des prises de jeux. En revanche, le joueur sera informé des modifications relatives au service dans les conditions figurant au sous-article 8.3.4.

Néanmoins, lors de la souscription au service ABO + ou lors d'une modification des conditions telles que visées au sous-article 8.3.4, l'enregistrement des prises de jeux pour les tirages ayant lieu dans les 6 jours à compter du jour de la souscription ou de la date effective de la modification des conditions est réalisé immédiatement le jour de la souscription ou de la date effective de la modification des conditions.

Exemple : Un joueur s'inscrit un mardi de la semaine N pour les tirages du lundi et du mercredi. Une prise de jeu pour le tirage du mercredi de la semaine N et une pour le tirage du lundi de la semaine N+1 sont enregistrées immédiatement et son compte FDJ® est immédiatement débité du

montant correspondant. Le lendemain du tirage du mercredi de la semaine N, son compte FDJ® est débité du montant correspondant à la participation au tirage du mercredi de la semaine N+1. Le lendemain du tirage du lundi de la semaine N+1, son compte FDJ® est débité du montant correspondant à la participation au tirage du lundi de la semaine N+2, et ainsi de suite pour chaque tirage auquel le joueur participe.

Si exceptionnellement, l'enregistrement des prises de jeux ne peut se faire à la date prévue, il sera effectué dès que possible avant la réalisation du tirage concerné sous réserve des dispositions du sous-article 8.2.2.

8.2.2. Prélèvement automatique sur le compte FDJ®

La participation aux tirages concernés par le service ABO + et l'enregistrement des prises de jeux sont conditionnés à l'approvisionnement du portemonnaie en ligne du compte FDJ®. La prise de jeu n'est pas enregistrée et le joueur ne participe pas au tirage concerné si le solde du portemonnaie en ligne du compte FDJ® est insuffisant au moment de la date prévue pour l'enregistrement de la prise de jeu. Dans ce cas-là, le joueur reçoit un mail l'avertissant du non-enregistrement de la prise de jeux pour le tirage concerné et la souscription au service ABO + se poursuit sous réserve des dispositions figurant au sous article 8.3.2.

Par ailleurs, le joueur ne pourra en aucun cas dépasser les limites de jeu qu'il s'est fixé conformément aux dispositions sur les limites visées à l'article 6. Ainsi, la prise de jeu n'est pas enregistrée et le joueur ne participe pas au tirage concerné s'il a atteint ses limites de jeux au moment de la date prévue pour l'enregistrement de la prise de jeu, étant entendu que le montant du prélèvement initialement prévu à cette date-là entre dans le calcul du total des mises réalisées par le joueur. Dans ce cas-là, il reçoit un mail l'avertissant du non-enregistrement de la prise de jeux pour le tirage concerné et la souscription au service ABO + se poursuit.

8.2.3. Numéros et options participant au tirage

Le détail de la prise de jeu enregistrée lors de la souscription au service ABO + (choix des jours de tirage, des options le cas échéant, prise de jeu simple ou multiple, Joker+®) n'est pas modifiable pendant la durée de souscription.

Sauf mention contraire dans l'un des règlements particuliers des jeux de tirage proposant le service Abo +, les numéros choisis par le joueur ou générés aléatoirement par Système Flash, le jour de la souscription, participent aux tirages sélectionnés pendant toute la durée de souscription du service telle que définie au sous article 8.3. sous réserve des dispositions du sous-article 8.2.2. En cas de participation à Joker+® en complément d'une prise de jeu à un autre jeu de tirage, les numéros Joker+® sont générés aléatoirement à chaque nouvelle prise de jeux enregistrée.

8.2.4. Versement des gains sur le portemonnaie en ligne du compte FDJ®

Le paiement des gains sur le portemonnaie en ligne du compte FDJ® s'effectue à l'issue de chaque tirage auquel le joueur participe conformément aux conditions visées à l'article 11 des présentes conditions générales.

8.3. Suspension et résiliation du service ABO +

8.3.1. Durée de souscription

Le joueur souscrit au service ABO + pour une durée indéterminée. Il conserve la faculté de résilier sa souscription au service à tout moment. Néanmoins, en cas de demande de résiliation de la souscription au service, les prises de jeux déjà enregistrées pour les tirages à venir ne peuvent être

annulées.

Le joueur peut résilier la souscription au service ABO + depuis son compte FDJ®, au sein de la rubrique « ABO+ » depuis un terminal fixe ou mobile.

8.3.2. Résiliation automatique

La souscription au service ABO + est automatiquement résiliée dans les cas suivants :

- En cas de solde du joueur insuffisant lors de six tentatives consécutives d'enregistrement de prises de jeux pour des tirages relatifs au même jeu (indépendamment de toute période de suspension du service). Dans ce cas, la souscription au service ABO + de ce jeu est immédiatement résiliée ;
- En cas de clôture ou de demande de clôture du compte FDJ®. Cette clôture entraîne la résiliation du service ABO +.

Dans tous les cas, les prises de jeux déjà enregistrées pour les tirages à venir ne sont pas annulées.

8.3.3. Suspension du service

Tout blocage du compte FDJ® ou toute exclusion temporaire entraîne la suspension du service ABO + durant laquelle aucune nouvelle prise de jeu ne sera enregistrée. Une fois le compte FDJ® réactivé, le service ABO + reprendra son cours dans les mêmes conditions précédant la suspension du service ABO +. A partir de la réactivation du compte FDJ®, l'enregistrement des prises de jeux se fait dans les conditions détaillées au sous-article 8.2.1 soit 6 jours avant le tirage de participation. Il n'est donc pas enregistré de prise de jeu pour les tirages ayant lieu dans les 6 jours qui suivent la réactivation. Néanmoins, les prises de jeux étant enregistrées très tôt le matin du 6^e jour avant le tirage de participation, les joueurs dont le service est réactivé le 6^e jour avant le tirage de participation choisi sont invités à vérifier si les prises de jeux ont été ou non enregistrées pour ce tirage.

8.3.4. Modification des conditions du service ABO +

Les joueurs sont informés par mail en cas de modification des conditions applicables au service ABO + dans un délai de 15 jours précédant la date effective de la modification.

Tant que la modification n'est pas entrée en vigueur, aucune prise de jeu relative au tirage postérieur à celle-ci ne peut être enregistrée.

Tout joueur ne souhaitant pas poursuivre le service avec ces nouvelles conditions et modalités pourra résilier le service ABO + jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification. A la date de prise d'effet de la modification, les prises de jeux pour les tirages à venir seront enregistrées dans les conditions visées au sous article 8.2.1.

Article 9

Comment effectuer un virement de tout ou partie de ses disponibilités du portemonnaie en ligne vers son compte de paiement ?

9.1. Tout virement de tout ou partie des disponibilités du portemonnaie en ligne du joueur vers son compte de paiement nécessite au préalable que le joueur ait effectué les formalités suivantes :

- Ait saisi dans son compte FDJ® les coordonnées de son compte de paiement, sous format IBAN qui doit être au nom du joueur, dans un établissement installé sur le territoire d'un état membre de l'Union Européenne, sur celui d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ayant conclu avec la France une convention contenant une clause d'assistance

administrative en vue de lutter contre la fraude et l'évasion fiscale ou à Monaco.

Le joueur doit saisir dans son compte FDJ® les coordonnées de son compte de paiement au plus tard au moment de la première demande de reversement de tout ou partie ses disponibilités sur son compte de paiement. Les coordonnées d'un même compte de paiement peuvent servir, au maximum, à deux comptes FDJ® appartenant à deux personnes distinctes.

- Après saisie, le joueur doit adresser dans un délai de un mois à La Française des Jeux un document portant références du compte de paiement sur lequel seront reversées les disponibilités (relevé d'identité bancaire au format IBAN) attestant que ce compte est ouvert au nom du joueur. Ces informations doivent être conformes à celles déclarées dans le compte FDJ® du joueur.

Si à l'issue du délai de un mois à compter de la saisie des coordonnées de son compte de paiement, La Française des Jeux ne dispose pas du document, ou si les données figurant sur le document envoyé par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur dans son compte FDJ®, les références du compte de paiement ne sont pas validées et le joueur doit à nouveau procéder aux formalités décrites au présent sous-article.

9.2. Virement ponctuel

À tout moment, hors cas de blocage ou de clôture du compte FDJ®, le joueur « confirmé » ayant réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1, peut demander, via son compte FDJ®, le virement sur son compte de paiement de tout ou partie de ses disponibilités de son portemonnaie en ligne. La Française des Jeux transmet à sa banque l'ordre de virement au profit du joueur bénéficiaire dans les meilleurs délais.

9.3 Paramétrage du « seuil de virement automatique » du compte FDJ® communs à l'offre de loterie en ligne et à l'offre de paris sportifs en ligne.

Le joueur « confirmé » doit paramétrer le « seuil de virement automatique » immédiatement après avoir réalisé les formalités décrites au sous-article 3.2.1 des présentes conditions générales.

Par la suite, le joueur confirmé a la faculté de modifier ce paramétrage.

Le « seuil de virement automatique » correspond au montant des disponibilités du portemonnaie en ligne au-delà duquel un virement se déclenche automatiquement vers le compte de paiement du joueur. Lorsque le « seuil de virement automatique » est atteint, la différence entre le montant des disponibilités du portemonnaie en ligne et le montant du « seuil de virement automatique » défini par le joueur est virée automatiquement sur son compte de paiement.

Article 10

Résiliation des offres de jeux de loterie en ligne et de paris sportifs en ligne et clôture du compte FDJ® du joueur

10.1. La Française des Jeux résilie l'offre en ligne concernée d'un joueur si ce dernier n'a pas réalisé d'opérations de jeu sur cette offre dans les 12 derniers mois. La Française des Jeux informe le joueur de la résiliation et du motif de cette résiliation.

Si le joueur est exclusivement inscrit à l'une des deux offres en ligne, la résiliation entraîne la clôture du compte FDJ®.

La Française des Jeux informe le joueur de la clôture de son compte FDJ® et du motif de cette clôture.

10.2. Depuis son compte FDJ®, le joueur a la faculté de procéder lui-même à la résiliation par offre ou à la clôture de son compte en fonction de l'offre ou des offres sur lesquelles il est inscrit. Si le joueur est exclusivement inscrit sur une offre, la résiliation de son offre entraîne la clôture de son compte.

10.3. Dans les cas de clôture du compte FDJ® d'un joueur « confirmé » mentionné dans les présentes conditions générales et ayant réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1, les disponibilités du portemonnaie en ligne (hors crédits de jeux et paris gratuits) sont virées automatiquement par La Française des Jeux sur le compte de paiement du joueur « confirmé » ayant réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1, une fois connu le solde définitif du compte joueur, sans préjudice des dispositions de l'article 18.

10.4. Dans le cas d'une demande de clôture du compte FDJ® du joueur « non confirmé », ou du compte FDJ® du joueur « confirmé » n'ayant pas accompli les formalités prévues à l'article 9.1, celui-ci est clôturé dans les conditions mentionnées au sous-article 3.2.4.

Article 11

Paie ment des lots sur le portemonnaie en ligne

11.1. Dispositions gé nérales

Le compte FDJ® est personnel au joueur et permet de l'identifier. En cas de gain, celui-ci est donc payé au joueur déclaré sur le compte FDJ®. Par conséquent, pour les jeux accessibles en ligne, il ne saurait y avoir plusieurs gagnants pour une même prise de jeu.

Les jeux de La Française des Jeux accessibles en ligne étant réservés aux personnes majeures, un mineur ne peut être gagnant aux jeux de La Française des Jeux accessibles en ligne.

En matière de paiement des lots, seules font foi les informations enregistrées sur le système central informatique de La Française des Jeux, dans les conditions prévues à l'article 12.

Dans le cas où, pour une cause quelconque, La Française des Jeux porterait au crédit du portemonnaie en ligne du compte FDJ® ou du compte de paiement du joueur une somme dont elle ne serait pas débitrice, cela pourra faire l'objet d'une rectification par le débit du portemonnaie en ligne du compte indûment crédité. Une telle rectification est immédiatement notifiée au joueur par courrier électronique. Elle peut être contestée par le joueur dans un délai de cinq ans au-delà duquel aucune réclamation n'est plus recevable.

Tout versement opéré par le joueur sur le portemonnaie en ligne de son compte FDJ® après la rectification ou tout gain peut servir à solder la dette du joueur contractée sur les offres loterie en ligne et paris sportifs en ligne à l'encontre de La Française des Jeux par compensation. En cas de non-recouvrement par La Française des Jeux de la somme indûment versée, La Française des Jeux pourra entreprendre toute action judiciaire destinée à faire valoir ses droits..

11.2. Paiement des lots aux joueurs « confirmés » ayant réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1

Le montant des lots remportés par le joueur aux jeux de loterie et paris sportifs en ligne est ajouté aux disponibilités du portemonnaie en ligne du joueur « confirmé » ayant réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1 dans un délai maximum d'un jour suivant la date de la prise de jeu pour les jeux de la gamme illiko® (sauf jeux à tirages immédiats en ligne), suivant un délai maximum d'un jour suivant la fin de la prise de jeu pour les jeux à tirages immédiats en ligne de la gamme illiko®, suivant la date du dernier tirage auquel le joueur participe pour les jeux de

tirage et suivant la fin de la manifestation sportive pour les paris sportifs en ligne, sous réserve des dispositions des articles 11.4 et 18. Si ce versement entraîne un dépassement du seuil de virement automatique, en fonction des limites définies par le joueur selon les dispositions de l'article 9.3, La Française des Jeux procède à un virement vers le compte de paiement du joueur. Les virements ne sont effectués que vers le compte de paiement dont les coordonnées figurent au compte FDJ® au moment du gain.

11.3. Mise à disposition des lots aux joueurs « non confirmés »

Tant que le joueur n'acquiert pas le statut de joueur « confirmé », le montant des lots est ajouté aux disponibilités de son portemonnaie en ligne mais ne peut pas être viré vers son compte de paiement. Il est seulement consultable par le joueur, qui peut cependant utiliser ces lots en vue de les rejouer. Si le joueur « non confirmé » souhaite que le montant de son lot fasse l'objet d'un virement sur son compte de paiement, il doit acquérir le statut de « joueur confirmé » et avoir réalisé les formalités décrites au sous-article 9.1 pour que les dispositions du sous-article 11.2 relatives au paiement des gains des joueurs gagnants « confirmés » s'appliquent.

11.4. Modalités particulières de paiement de certains lots pour les jeux de loterie, les paris sportifs et les opérations promotionnelles en ligne

Pour certains lots de jeux de loterie, de paris sportifs et également certains lots attribués dans le cadre d'opérations promotionnelles en ligne €, ainsi que pour les gains de rente à vie (quel qu'en soit le montant), le gagnant peut avoir à justifier de son identité par la présentation d'un document écrit probant. Dans ce cadre, La Française des Jeux enverra à l'adresse du gagnant un courrier électronique ou postal lui demandant d'envoyer une photocopie recto verso d'un document probant, en cours de validité, émanant d'un organisme officiel et comportant au minimum les noms et prénoms, la date et lieu de naissance et une photographie (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, carte de résident, carte de séjour, ...), de l'adresse électronique renseignée dans le compte FDJ®, ainsi que de son relevé d'identité bancaire en remplissant le formulaire accessible depuis la rubrique « Contactez-nous » sur la page d'accueil des sites Internet ou à l'adresse suivante : Service Clients FDJ® – TSA 36 707, 95 905 CERGY PONTOISE cedex 9 .

Par ailleurs, La Française des Jeux est tenue d'enregistrer les coordonnées du gagnant ainsi que le montant des sommes qu'il a gagné et de conserver ces données pendant cinq ans.

Le cas échéant, ces données peuvent être communiquées aux services et organismes habilités.

A défaut le joueur ne pourra prétendre à aucun lot.

11.5. Dans le cadre d'opérations promotionnelles, La Française des Jeux exigera une pièce d'identité et un relevé d'identité bancaire avant toute attribution du lot pour les joueurs dont le compte FDJ® viendrait à être clôturé entre sa participation à l'opération promotionnelle et le moment de l'attribution du lot ou lorsque s'il s'agit d'un joueur « non confirmé ».

Article 12

Enregistrements

Les opérations effectuées par le joueur, notamment celles relatives aux prises de jeux, aux versements de disponibilités, aux mises prélevées sur les disponibilités, aux lots gagnés aux jeux, aux paiements de lots, aux modifications des informations personnelles, aux messages échangés entre les joueurs sont enregistrées par le système informatique de La Française des Jeux. De convention expresse entre le joueur et La Française des Jeux, seuls font foi entre les parties ces enregistrements effectués par le système informatique de La Française des Jeux, sans priver le

joueur de la faculté d'utiliser tous moyens de preuve pour démontrer que lesdits enregistrements ont fait l'objet d'un dysfonctionnement au sein du système informatique de la Française des Jeux.

Article 13

Responsabilité

13.1. La Française des Jeux ne peut être tenue pour responsable des informations erronées que le joueur a pu transmettre lors de son inscription ou ultérieurement, de l'absence de mise à jour de ces données ou des erreurs qu'il peut commettre en jouant, ainsi que de tout dommage résultant d'une panne technique dont l'origine serait imputable à un tiers ou à un événement de force majeure, d'un virus, d'un bogue, d'une atteinte au système de traitement automatisé de données, de difficultés provenant des réseaux de communications, des défauts d'adaptation, de fonctionnement ou d'utilisation du support digital du joueur, d'une interruption temporaire ou d'un arrêt définitif des jeux qui proviennent du support de jeux (téléphone mobile, ordinateur, tablette notamment et sans que cette liste ne soit limitative) utilisé par le joueur et sur lequel La Française des Jeux n'a pas le contrôle ou de tout fait hors de son contrôle ou de tout événement revêtant les caractéristiques de la force majeure ou du fait d'un tiers.

D'une manière générale, si au moment de l'attribution d'un lot l'adresse électronique ou le numéro de téléphone ne correspondent pas à celui du gagnant au moment de l'envoi d'informations relatives à son gain, La Française des Jeux ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable.

13.2. En cas de nécessité, notamment en cas de travaux d'entretien, de panne technique, d'atteinte au système de traitement automatisé de données ou de difficultés provenant du réseau de communication du support digital, l'accès aux sites internet et applications, ainsi que l'exploitation d'un ou plusieurs jeux de La Française des Jeux accessibles en ligne peut être suspendue provisoirement, voire arrêtée définitivement, ce que le joueur reconnaît et accepte.

13.3. Le joueur s'engage à agir de bonne foi et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas exploiter tout virus ou interruption détectés dans les logiciels, les systèmes ou les données affichées à son avantage. Il est invité à signaler au Service Clients (dont les coordonnées figurent au sous-article 4.1.3.) toute constatation de dysfonctionnement apparent notamment dans le déroulement d'un jeu ou les données affichées.

13.4 Le joueur s'engage également, à respecter l'ensemble des conditions générales et règlements de la Française des Jeux qu'il a accepté lors de la création de son compte et lors de leurs modifications ultérieures, à ne pas avoir un comportement abusif ni formuler des propos insultants, des menaces, des injures ou autres propos déplacés à l'encontre du service client ou de La Française des Jeux, ses employés, dirigeants, actionnaires et partenaires. Un tel comportement ou un non-respect du règlement pourra entraîner la suspension ou un blocage partiel ou total du compte du joueur ou toutes autres mesures que La Française des Jeux jugera appropriées à chaque situation.

Article 14

Mentions légales

La Française des Jeux est une société anonyme au capital de 76 400 000 euros dont le siège social est situé 3-7 Quai du Point du Jour CS 10177 92643 Boulogne-Billancourt Cedex. La Française des Jeux est inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 315 065 292. Son représentant légal est Madame Stéphane Pallez, Présidente-Directrice Générale, qui est également la directrice de la publication des sites Internet et du site mobile. Le numéro de téléphone est le 0 969 36 60 60

(appel non surtaxé) ; Le numéro de TVA est *FR 49 315 065 292*.

Les sites Internet et mobile sont hébergés sur des infrastructures propres à La Française des Jeux, à l'adresse suivante : La Française des Jeux, 297, route de la Seds, BP 119 – 13127 Vitrolles cedex.

Article 15

Modification des jeux et des conditions générales de l'offre de jeux en ligne de La Française des Jeux

- 15.1. Le joueur accepte que La Française des Jeux modifie les règles des jeux, suspende les jeux ou supprime certains de ses jeux entre la date du versement des disponibilités et la date de leur utilisation.
- 15.2. Les conditions générales de l'offre de jeux en ligne de La Française des Jeux pourra faire l'objet de modifications par simple publication des conditions générales modifiées sur le site de l'Autorité nationale des jeux et sur www.fdj.fr.

Article 16

Réclamations et demande de remboursement

16.1. Réclamations

16.1.1. Les réclamations doivent être adressées au Service Clients FDJ® par l'un des moyens de communication visés au sous-article 4.1.3. Concernant le paiement ou la mise à disposition des lots remportés dans le cadre des opérations promotionnelles, toutes les réclamations sont à adresser par écrit à l'adresse suivante : Service Client FDJ®, Promotion « *Nom de l'opération* » - TSA 36 707, 95905 CERGY PONTOISE Cedex 9.

16.1.2. Sous réserve d'avoir préalablement sollicité le Service Clients FDJ® et dans le cas où le joueur ne serait pas pleinement satisfait de la réponse apportée par celui-ci, le joueur peut saisir gratuitement le médiateur de l'Autorité nationale des jeux – Autorité nationale des jeux – 99-101 rue Leblanc – 75015 Paris – France (www.mediateurdesjeux.fr), dans l'année qui suit sa demande écrite auprès de La Française des Jeux.

Pour les prises de jeux effectuées sur les sites internet et applications, le joueur peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16.2. Demande de remboursement dans le cadre des opérations promotionnelles

La Française des Jeux s'engage à rembourser les frais suivants à toute personne ayant participé à une opération promotionnelle de La Française des Jeux qui en aura fait la demande expresse :

- Le remboursement des frais de communication Internet liés à la prise de connaissance des modalités de participation à l'opération promotionnelle et à l'éventuelle inscription à l'espace marchand (compte FDJ®) et/ ou à la participation à l'opération promotionnelle : si le participant accède à l'opération promotionnelle à partir d'un modem et au moyen d'une ligne téléphonique facturée au prorata du temps de communication ou à l'appel, et uniquement dans ce cas, il peut obtenir le remboursement de ses communications sur la base d'un forfait correspondant à la prise de connaissance des informations de l'opération promotionnelle et à l'inscription correspondant au coût de la connexion de 5 (cinq) minutes de communication téléphonique locale T.T.C depuis un poste fixe (le coût de communication par minute pris en compte pour le remboursement des 5

minutes de communication pour chacun des participants sera celui de son opérateur téléphonique, tel que cet opérateur sera désigné sur la facture téléphonique détaillée à joindre lors de la demande de remboursement).

En outre, La Française des Jeux s'engage à rembourser les participants pouvant justifier de dépenses supérieures au forfait proposé.

Pour obtenir le remboursement des communications Internet, il suffit de :

- * résider sur le territoire de la France métropolitaine, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de La Réunion, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre et-Miquelon, ainsi que de la Principauté de Monaco.

- * fournir la copie de la facture détaillée de l'opérateur téléphonique ou de son opérateur telecom, en précisant la date et l'heure de sa connexion sur le site de La Française des Jeux. De son côté, La Française des Jeux conserve en mémoire les dates et heures d'entrée des personnes séjournant sur son site, pour un identifiant donné (nom, adresse).

Il est convenu que tout autre accès à l'opération promotionnelle s'effectuant sur une base forfaitaire (câble, ADSL, Forfait Clé Internet, liaison spécialisée...) ne peut faire l'objet d'aucun remboursement puisque l'abonnement est contracté par l'internaute pour son usage de l'Internet en général, le confort qu'il procure et le fait d'accéder au site n'occasionne aucun frais supplémentaire, s'agissant de forfaits.

- Le remboursement des frais de communication depuis le téléphone mobile ou tablette liés à la prise de connaissance des modalités de participation à l'opération promotionnelle, à l'éventuelle inscription à l'espace marchand (compte FDJ®) et / ou à la participation à l'opération promotionnelle : si le participant accède à l'opération promotionnelle à partir d'un téléphone mobile ou d'une tablette, il peut obtenir le remboursement de ses communications sur la base d'un forfait de 5 (cinq) minutes de connexion téléphonique depuis un mobile ou tablette (le coût de connexion pris en compte pour le remboursement des 5 (cinq) minutes de connexion pour chacun des participants sera celui de son opérateur téléphonique, tel que cet opérateur sera désigné sur la facture téléphonique détaillée à joindre lors de la demande de remboursement).

En outre, La Française des Jeux s'engage à rembourser les participants pouvant justifier de dépenses supérieures au forfait proposé.

Il est convenu que tout autre accès à l'Opération s'effectuant à partir d'un téléphone mobile ou tablette pour lequel le participant a souscrit ou dispose d'un forfait illimité de connexion ne peut faire l'objet d'aucun remboursement puisque l'abonnement est contracté par l'utilisateur pour son usage du téléphone, de la tablette et de la connexion Internet en général, le confort qu'il procure et le fait d'effectuer une connexion à l'opération n'occasionne aucun frais supplémentaire s'agissant de forfaits.

Pour obtenir le remboursement des frais de connexion, il suffit de :

- * résider sur le territoire de la France métropolitaine, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique, de La Réunion, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre et-Miquelon, ainsi que de la Principauté de Monaco.

- * fournir la copie de la facture détaillée de l'opérateur téléphonique en précisant la date et l'heure de sa connexion à l'Opération.

- * pour tout envoi effectué depuis un téléphone mobile ou tablette utilisant le procédé « carte prépayée/ recharge », fournir une copie recto/verso de la « carte prépayée » ou de la « télé

recharge » utilisée pour la participation en précisant la date et l'heure d'utilisation du site internet de la Française des Jeux

Pour chaque type de remboursement, il est impératif d'effectuer toute demande de remboursement des frais engagés au plus tard 10 jours calendaires après réception de la facture téléphonique. La date retenue sera celle indiquée sur la facture.

La demande de remboursement devra comporter le nom, prénom, adresse e-mail et adresse postale du participant. Le nom de la personne demandant le remboursement doit être le même que celui mentionné sur la facture de l'opérateur téléphonique.

Le remboursement des communications téléphoniques s'effectuera strictement à l'intérieur de cette limite.

Les photocopies réalisées pour effectuer les demandes de remboursement pourront être remboursées sur la base de 08 centimes d'euros par photocopie.

- Le remboursement du timbre utilisé par toute personne ayant participé à l'opération promotionnelle qui en aura fait la demande expresse, pour effectuer la (les) demande(s) de remboursement sur la base du tarif économique en vigueur et/ou d'envoi des pièces justificatives pour l'attribution des lots.

Pour des raisons de simplification, La Française des Jeux n'accepte qu'une demande globale de remboursement (intégrant les différentes demandes).

La demande globale de remboursement doit être adressée par écrit 60 jours après la date d'attribution des lots à l'adresse suivante : Service Clients FDJ® – TSA 36 707, 95 905 CERGY PONTOISE cedex 9.

Toute demande incomplète, illisible, envoyée à une autre adresse que celle susvisée, ou non reçue dans les délais prévus au présent article, le cachet de la poste faisant foi, sera considérée comme nulle.

La Française des Jeux enverra en retour, dans un délai de 30 jours à compter de la réception des demandes, après vérification du bien-fondé des demandes, un timbre postal pour chaque demande.

En cas de prolongement ou report éventuel de l'opération promotionnelle, la date limite d'obtention du règlement de l'opération promotionnelle, et les remboursements (timbre et frais de connexion Internet), seraient reportés d'autant.

Article 17

Cautionnement

Conformément à l'article 15 de la loi du n° 2010-476 du 12 mai 2010, modifié par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et à l'article 6 du décret n°2019-1061 du 17 octobre 2019, les joueurs inscrits sur le site www.enligne.parionssport.fdj.fr, et les joueurs inscrits sur le site www.fdj.fr sont bénéficiaires d'un cautionnement correspondant au montant total des soldes créditeurs des portemonnaie en ligne des comptes FDJ® des joueurs.

La mise en œuvre de ce cautionnement est confiée à la société Marsh S.A.S, Tour Ariane, 5 place des Pyramides, 92800 Puteaux.

En acceptant les termes des présentes conditions générales, le joueur accepte le bénéfice de ce cautionnement.

Article 18

Lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et respect des présentes conditions générales

18.1. Conformément aux dispositions des articles L.320-3 et 320-4 du code de la sécurité intérieure et des articles L.561-10 et suivants du code monétaire et financier, La Française des Jeux est soumise à des obligations légales de vigilance et de mise en œuvre de mesures ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la manipulation des manifestations sportives en lien avec des paris.

En application de l'article L.561-6 du code monétaire et financier, La Française des Jeux est tenue d'exercer une vigilance constante sur sa relation d'affaires avec le joueur et les opérations qu'il effectue, en veillant à ce que l'ensemble de ces opérations soit cohérent avec la connaissance actualisée que La Française des Jeux a du joueur concerné.

18.2. La Française des Jeux effectue un examen renforcé des opérations inhabituelles ou ne paraissant pas avoir de justification économique ou d'objet licite et adresse au joueur, le cas échéant, une demande d'informations complémentaires portant notamment sur l'origine des fonds, la destination des sommes, ainsi que sur l'objet de l'opération et l'identité de la personne qui en bénéficie.

A ce titre, le joueur s'engage à transmettre à La Française des Jeux toute information nécessaire au respect par celle-ci des obligations précitées.

Ainsi, La Française des Jeux utilise l'ensemble des éléments relatifs au joueur dont elle a connaissance pour répondre aux obligations légales exposées au présent article et si nécessaire, procède à l'annulation, à la restriction ou au blocage de toute opération ainsi qu'au blocage du compte FDJ® ou à la rupture de la relation d'affaires, notamment en procédant à la clôture du compte FDJ® et, le cas échéant en différant le reversement des disponibilités (incluant les lots) figurant dans le compte FDJ® dans les conditions prévues à l'article 9 du Décret n° 2010-518 du 19 mai 2010, et ce par tout moyen qu'elle estime approprié.

Si elle l'estime nécessaire et dans les cas prévus par le code monétaire et financier, La Française des Jeux transmet les éléments relatifs au joueur dont elle a connaissance aux autorités compétentes.

18.3. La Française des Jeux peut mettre en place ces mesures en cas de non-respect des présentes conditions générales tel que :

- les cas de clôture suivie d'une réouverture de compte qui deviendraient répétées de manière excessive et inexpliquée chez un même joueur,
- les cas d'usurpation ou tentative d'usurpation de l'identité d'un joueur,
- les similitudes de comportements entre plusieurs comptes joueurs ou informations permettant de suspecter un partage de comptes FDJ® (identité de comptes bancaires, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse IP, supports numériques, prises de jeu identiques, utilisation d'un nombre élevé de moyens de paiements différents),
- les cas de prises de jeu inhabituelles (volume et intervalles de temps très rapprochés, prises de jeu importantes sur des cotes très faibles, prises de jeu sur l'ensemble des sélections d'un même pari, prises de jeu récurrentes sur des offres de paris annulées),

18.4. Enfin, toute fraude ou tentative de fraude et plus généralement toute infraction, manifestée par un commencement d'exécution, pourra faire l'objet de poursuites conformément aux dispositions pénales en vigueur.

18.5. Personnes politiquement exposées et mesures de gel des avoirs

En outre, en application des articles L.561-10 1°, L.562-2 et L.562-3 du code monétaire et financier, La Française des Jeux met en place un contrôle régulier des personnes politiquement exposées, ainsi que des personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs.

Article 19 Publication

Les présentes conditions générales seront publiées sur le site de l'Autorité nationale des jeux et sur www.fdj.fr.

Fait à Paris, le 5 avril 2001 et dont la dernière modification a eu lieu le 27 juillet 2022.

Par délégation de la Présidente-directrice générale de La Française des Jeux,

C. LANTIERI