

Conditions générales d'Utilisation

Mise à jour Janvier 2025

Vbet France SAS, ci-après « VBET », est détenteur de l'agrément n°0057 PS-2022-07-07 délivré par l'Autorité Nationale des Jeux. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») du site accessible à l'URL www.vbet.fr et sur l'application mobile (ci-après le « Site ») sont édictées notamment en application de la loi n°2010-476 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne. L'acceptation des présentes CGU est une condition préalable à l'utilisation des services décrits aux présentes.

Les présentes CGU régissent l'utilisation du site par les Joueurs.

Le Site n'est accessible qu'aux personnes ayant l'âge légal requis par la loi qui leur est applicable et est, en tout état de cause, interdit aux moins de dix-huit (-18) ans. Il est de la responsabilité du Joueur de lire et comprendre les CGU avant d'accepter d'être lié par elles.

Les « Joueurs » qui souhaitent participer aux services sur le Site doivent préalablement s'inscrire.

Les CGU sont conclues entre le Joueur et la société Vbet France SAS, société immatriculée en France à Nanterre, sous le numéro 898 475 777 RCS, ayant son siège social au 29 Rue du Pont, 92200 Neuilly-sur-Seine (ci-après dénommée « l'Opérateur »).

L'Opérateur a sollicité et obtenu un agrément relatif aux paris sportifs n°0057 PS-2022-07-07 délivré par l'ANJ.

Article 1 - Objet

Le Site permet aux Joueurs de profiter d'une plateforme de paris sportifs sur laquelle ils peuvent engager des mises sur des événements sportifs, avant ou pendant leur déroulement, services pour lesquels Vbet a obtenu son agrément (ci-après le « Service »).

L'inscription et l'accès au Service sont conditionnés par l'acceptation expresse, irrévocable et sans réserve par le Joueur des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des règlements du Site, dans leur version en vigueur au jour de l'utilisation du Service.

Lors de son inscription sur le Site, le Joueur manifeste son acceptation en cochant la case prévue à cet effet et libellée « J'accepte tous les Termes et Conditions, les règlements de Vbet.fr et j'ai plus de 18 ans ». Par cette action, le Joueur confirme avoir lu, compris et accepté sans réserve l'intégralité des documents contractuels régissant l'utilisation du Site et des Services, à savoir les présentes CGU, la Politique de Confidentialité, le Règlement Général des Paris Sportifs, la Politique de Jeu Responsable et le Règlement des Jeux Concours sur les Réseaux Sociaux. Le Joueur reconnaît et accepte que l'utilisation continue des Services proposés sur le Site est à tout moment soumise à son acceptation des CGU et règlements applicables dans leur version en vigueur. En conséquence, Vbet subordonne l'accès au Site et la participation aux paris à l'acceptation expresse par le Joueur de toute mise à jour des CGU et/ou des règlements, sans que

celui-ci ne puisse s'y opposer. Le refus par le Joueur d'accepter les CGU et/ou règlements mis à jour entraînera l'impossibilité pour lui de continuer à utiliser les Services.

Article 2 - Inscription Initiale : Compte Provisoire

2.1. Généralités

L'offre de paris en ligne proposée par Vbet est accessible par Internet.

L'ouverture d'un Compte Joueur est un préalable indispensable à l'accès au Service.

Toute donnée communiquée par le Joueur l'est sous son unique et entière responsabilité.

Toute information fournie par le Joueur pour son inscription et pour l'ouverture de son Compte notamment et de manière non exhaustive : nom patronymique, premier prénom, date et lieu de naissance, doit être complète, précise, à jour et non mensongère. Le Joueur doit s'assurer de la concordance entre les données qu'il fournit lors de son inscription sur le Site et celles des pièces justificatives qu'il devra envoyer.

Conformément à la Réglementation, en cas de discordance entre les informations saisies par le Joueur et celles mentionnées dans les pièces justificatives transmises résultant d'une erreur matérielle de saisie, Vbet avise le Joueur sans délai et lui propose de rectifier ces informations afin qu'elles coïncident avec les données figurant sur ses pièces justificatives. À compter de cet avertissement, le Joueur a soixante (60) jours pour confirmer son accord afin que Vbet procède à la rectification nécessaire. Le compte est suspendu jusqu'à la rectification de ces informations. À défaut d'accord sous soixante (60) jours, Vbet devra clôturer le Compte.

2.2. Création du compte provisoire

L'inscription du Joueur se fait en deux étapes.

Étape 1 - Saisie des informations d'inscription

Le Joueur saisit ses données sur un formulaire présenté sur un écran comportant six sections. Sauf mention contraire, tous ces champs sont obligatoires :

Le Joueur est informé que la demande d'ouverture d'un Compte de Jeu entraîne la renonciation à l'exercice du droit prévu au premier alinéa de l'article 56 de la loi du 6 janvier 1978. Le Joueur dispose, pour les données personnelles le concernant, d'un droit d'accès et de rectification, conformément aux dispositions des articles 49 et 50 de la même loi.

L'ANJ, les autorités financières ou judiciaires, les organismes certificateurs de l'activité de Vbet, l'organisme fiduciaire, des consultants, avocats, commissaires aux comptes, experts-comptables, etc., soumis à des obligations de confidentialité, peuvent être destinataires des données personnelles que le Joueur a confiées à Vbet, ainsi que de celles relatives à son activité de jeu ou de pari.

Les données à caractère personnel du Joueur pourront également être échangées avec des partenaires, des sous-traitants, des conseils externes ou des sociétés sœurs de Vbet, pour le compte exclusif de Vbet.

Conformément à la Réglementation, les données personnelles du Joueur doivent être conservées pendant six ans à l'issue de la clôture du Compte de Jeu.

Section 1 : Informations sur l'état civil du Joueur

- Civilité (Madame, Monsieur)
- Prénom
- Nom patronymique (nom de naissance)
- Date de naissance
- Lieu de naissance

Section 2 : Coordonnées et informations de connexion

- Pseudonyme
- Mot de passe
- Adresse email
- Confirmation du mot de passe
- Confirmation d'adresse email
- Numéro de téléphone

Section 3 : Informations concernant le domicile

Adresse de résidence pour la vérification de laquelle le Joueur doit envoyer un justificatif de domicile.

Section 4 : Limites de jeu

Le Joueur fixe ses limites de jeu :

- La limite de dépôts hebdomadaires exprimée en euros
- La limite de mises hebdomadaires exprimée en euros
- La somme au-delà de laquelle le solde créditeur du compte sera automatiquement versé sur le compte bancaire renseigné

Section 5 : Préférences et déclarations

Cette section permet au Joueur d'indiquer, de manière séparée, s'il souhaite recevoir des informations commerciales de la part de Vbet et de ses partenaires en cochant la case « OUI » pour tous les canaux.

Le Joueur a la possibilité d'accepter ou de refuser les moyens de communication de manière séparée via la section "Notifications" de Mon Profil.

Le Joueur certifie sur l'honneur :

- qu'il a pris connaissance des CGU, de la politique de Confidentialité et du règlement des paris, ainsi que de la politique de jeu responsable;
- qu'il est âgé de plus de 18 ans.

Le Joueur certifie être une personne en cochant la case de reCAPTCHA.

Étape 2 : Activation du compte provisoire

Un e-mail est envoyé au Joueur l'informant des délais impartis et des documents à envoyer pour finaliser son inscription et valider son Compte Joueur conformément aux présentes CGU.

Un lien redirige le Joueur vers l'onglet « Vérifier le compte » de son compte.

Les différents moyens mis à la disposition du Joueur pour envoyer ces documents sont indiqués : e-mail, adresse postale, téléchargement.

Dans la section Mon Profil, le Joueur peut renseigner ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) afin de recevoir ses gains une fois que l'ensemble de ses informations personnelles auront été justifiées et validées.

Ce compte de paiement doit être ouvert auprès d'un prestataire de services de paiement établi dans un État membre de la Communauté européenne ou un État partie à l'accord sur l'Espace économique 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. Ce compte de paiement doit être unique et ouvert au nom de la personne titulaire du Compte de Jeu.

2.3. Coordonnées de connexion

Le Joueur renseigne lors de son inscription :

- Un pseudonyme de son choix (login ou identifiant de connexion)
- Un mot de passe de son choix

À la suite de son inscription, Vbet confirme au Joueur son login par courriel.

L'identifiant de connexion et le mot de passe devront être saisis par le Joueur lors de chaque connexion ultérieure au Site afin d'être identifié par Vbet.

Seul le pseudonyme sera visible des autres Joueurs, le mot de passe demeurant strictement confidentiel.

Vbet interdit l'utilisation de pseudonymes qu'il juge inappropriés, notamment ceux présentant un caractère politique, raciste, pornographique, insultant, violent, faisant l'apologie de la drogue et/ou des armes.

La conservation et l'utilisation des Coordonnées de connexion s'effectuent sous l'entière et unique responsabilité du Joueur.

Le Joueur est responsable de toutes les opérations de jeu et transactions financières effectuées en utilisant ses identifiants de connexion et son Compte Joueur.

Toute utilisation illicite des Coordonnées de connexion du Joueur devra être signalée dans les plus brefs délais à Vbet à l'adresse électronique suivante : support@vbet.fr.

Après cinq (5) entrées incorrectes consécutives d'une combinaison de pseudonyme et de mot de passe, le Compte est temporairement désactivé pour des raisons de sécurité (30 min). Si le Joueur ne parvient pas à retrouver son mot de passe, il doit contacter le service client pour débloquer son compte.

Le compte ne pourra être réactivé que si le Joueur fournit une preuve d'identité (exemple : copie de pièce d'identité). Une fois l'identité établie, un email sera transmis au Joueur par Vbet lui permettant de générer un nouveau mot de passe et d'accéder à son Compte.

2.4. Effets de l'inscription - limitation du compte provisoire

L'inscription permet d'ouvrir un Compte Joueur uniquement provisoire. Il en résulte une impossibilité d'ordonner le reversement de tout ou partie du solde créditeur du Compte Joueur provisoire sur son compte de paiement.

Article 3 - Inscription définitive

3.1. Procédure de validation de l'inscription

Après son inscription, le Joueur dispose d'un délai de 30 jours pour transmettre à Vbet les documents suivants (valides, lisibles, en couleurs et complets) :

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour ou carte de résident) justifiant de son identité et de sa date de naissance;
- Un justificatif de domicile (quittance de loyer, facture d'eau, de gaz, d'électricité, d'internet, de téléphone, avis d'imposition, titre de propriété, attestation ou facture d'assurance logement, relevés de la CAF mentionnant les aides liées au logement).

Les documents peuvent être envoyés via l'espace personnel du Joueur, par courriel (docs@vbet.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Vbet France SAS
29 RUE DU PONT 92200 NEUILLY-SUR-SEINE

Si les documents ne sont pas envoyés dans un délai de 30 jours, le Compte Joueur sera désactivé. Un délai supplémentaire de 30 jours est accordé avant la clôture définitive du compte.

3.2. Modifications par le Joueur des informations associées au Compte Joueur

Le Joueur peut modifier les informations personnelles le concernant par demande au service client.

Lorsque la modification porte sur les informations relatives à son état civil ou sur les références du compte de paiement, le Joueur dispose d'un délai de 30 jours afin de communiquer à Vbet les pièces justificatives exigées dans les présentes CGU.

Si à l'expiration d'un délai de 30 jours ces pièces n'ont pas été communiquées à Vbet, le compte est désactivé et le Joueur sera informé qu'il dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour fournir les pièces sollicitées.

Si, dans un délai de 60 jours à compter de la modification d'information, ces pièces n'ont toujours pas été communiquées à Vbet, celui-ci clôture le Compte.

Lorsque la modification d'information porte sur l'adresse postale, le Joueur doit envoyer le justificatif du nouveau document par email à l'adresse docs@vbet.fr.

Article 4 Désactivation / Clôture du compte provisoire ou définitif

Le Joueur est autorisé à clôturer son compte de manière définitive à tout moment, ainsi qu'à demander une auto-exclusion.

4.1 L'auto-exclusion

Le Joueur peut à tout moment initier une auto-exclusion d'une durée comprise entre un (1) jour et douze (12) mois.

Une fois l'auto-exclusion effective, le Joueur pourra se connecter à son compte, néanmoins ses paris, actions de jeu ou dépôts ne seront plus acceptés et le Joueur ne recevra plus de communication de la part de Vbet.

Les paris en cours du Joueur resteront valides, les gains éventuels et le solde disponible sur le compte du Joueur ne pourront être retirés que si le compte est définitif.

Le Joueur ne pourra de nouveau effectuer des opérations de jeu ou des dépôts sur son compte qu'à l'issue de l'auto-exclusion. Vbet n'est pas autorisé à réactiver le compte avant cette date. Si le Joueur décide de fermer définitivement son compte pendant l'auto-exclusion, il ne pourra pas ouvrir de nouveau compte avant l'expiration de la durée d'auto-exclusion prévue.

4.2 La clôture définitive d'un compte par le Joueur

Le Joueur peut à tout moment fermer définitivement son compte.

Une fois la fermeture effective, le Joueur ne pourra plus se connecter à son compte. Ses paris, actions de jeu ou dépôts/retraits ne seront plus acceptés.

Si le compte Joueur est définitif, le solde créditeur est reversé immédiatement sur le compte de paiement du Joueur, sous réserve que ce dernier ait communiqué les références de son compte bancaire et en ait fourni le justificatif. Cette opération peut toutefois être différée, en application de l'article L. 561-16 du code monétaire et financier, s'il y a des doutes de blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme.

Si le compte est provisoire, les avoirs sont mis en réserve pour une durée de 6 ans à compter de la date de clôture du compte.

Les avoirs sont également mis en réserve pour une durée de 6 ans lorsque le compte est définitif mais que les avoirs n'ont pu être reversés au Joueur.

4.3 La clôture définitive d'un compte par l'Opérateur

Vbet fermera le compte du Joueur dans les cas suivants :

- le Joueur en fait la demande ;
- le Joueur n'a pas communiqué, dans le délai requis, les pièces justificatives demandées ;
- si les informations communiquées pour la validation définitive de son inscription ne correspondent pas aux informations renseignées lors de l'ouverture du compte et ne résultent pas d'une erreur matérielle de saisie ;
- en cas d'erreur matérielle de saisie, si la correction n'a pas eu lieu dans les délais ;
- le Joueur vient à être interdit de jeu en application de la réglementation en vigueur ;
- le Joueur n'a pas réalisé d'opération de jeu dans les douze (12) derniers mois ;
- s'il y a des suspicions de fraude, de corruption ou de tentative de corruption, d'un comportement agressif ou injurieux vis-à-vis des employés et, plus généralement, en cas de toute activité illicite ou contraire aux présentes CGU et règlements des jeux auxquels il participe (voir article 5, cas de fraude), le compte sera clôturé ;
- si le Joueur est suspecté d'avoir utilisé le site à des fins de blanchiment ;
- Vbet considère que le Joueur a un comportement de jeu excessif ou problématique confirmé avec des indices et des soupçons avérés ;
- le RIB du Joueur laisse apparaître que le Joueur fait l'objet d'une mesure de tutelle.

Lorsque Vbet clôture un Compte Joueur :

- Il informe le Joueur de la clôture de son Compte et du motif de cette clôture, par l'envoi d'un mail à l'adresse renseignée par le Joueur lors de son inscription, dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Il précise, le cas échéant, le montant des sommes à reverser sur son compte de paiement.
- Dans l'hypothèse de la clôture d'un compte provisoire, Vbet met en réserve sans délai la somme correspondante, pour une durée de six (6) ans à compter de la clôture du compte.

Durant cette période, le titulaire du compte peut obtenir le versement du montant du solde créditeur en communiquant à Vbet les pièces exigées à l'article 3.1, sauf :

- si ces pièces permettent d'établir qu'il n'était pas autorisé à jouer au moment où le compte provisoire était actif ;
- si les discordances éventuelles entre les informations saisies par le Joueur et les pièces justificatives transmises ne résultent pas d'une erreur matérielle de saisie.

Le Joueur est informé de cette procédure dans l'email de clôture.

Dans l'hypothèse de la clôture d'un compte définitif, Vbet reverse immédiatement le solde créditeur sur le compte de paiement du Joueur.

Cette opération peut toutefois être différée, en application de l'article L. 561-16 du code monétaire et financier, si Vbet soupçonne qu'elle est liée au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme. Si tel est le cas, Vbet est tenu de procéder à une déclaration de soupçons auprès de TRACFIN.

Si un tel versement est rendu impossible du fait du Joueur, notamment si le Joueur a changé ses coordonnées bancaires sans en avertir Vbet, les avoirs sont mis en réserve pour six (6) ans.

Frais exceptionnels

Lorsqu'une opération entraîne une irrégularité de fonctionnement ou contrevient aux présentes CGU, Vbet facture au Joueur des frais exceptionnels dans les cas suivants :

- En cas de présence d'un double compte : 15€ par compte Joueur.
- En cas de répudiation ou opposition abusive sur carte bancaire (annulation abusive de transaction) : les frais facturés correspondent à 100 % du montant de l'opposition.

Vbet peut également geler le solde du compte Joueur le temps nécessaire pour s'assurer que tout risque d'opposition abusive sur carte bancaire soit écarté. Une fois l'enquête interne achevée et le moyen de paiement vérifié, le solde sera de nouveau accessible au Joueur. Dans le cas contraire, toute opposition abusive entraînera l'annulation de tout bonus et la clôture du compte.

Une fois que le Compte Joueur est définitif, les fonds peuvent être retirés à tout moment, à l'exception des bonus que le Joueur a reçus et pour lesquels il n'a pas encore rempli les conditions de déblocage conformément au règlement de Vbet.

Néanmoins, le Compte Joueur ne peut être utilisé comme un compte bancaire. En cas de dépôts et retraits sans action de pari ou de mises minimales, Vbet demandera des justificatifs, appliquera des frais pouvant aller jusqu'à 10 % du montant de la transaction et/ou fermera le Compte Joueur.

Lors de la clôture du compte, les paris en cours restent valides, sauf en cas de fraude ou violation des présentes CGU.

Article 5. Fraude, Contrôle et Fermeture de Compte

Vbet a mis en place des moyens de contrôle afin de lutter contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. La fraude est définie comme tout comportement ou acte contrevenant à la loi, à la réglementation et/ou aux conditions générales d'utilisation et règlements de jeux et paris de Vbet, permettant au joueur de bénéficier d'un avantage injustifié.

Sont considérés comme des actes de fraude, sans que cette liste soit limitative :

- Transmission de documents falsifiés (pièces d'identité, justificatifs de domicile, relevés d'identité bancaires).
- Usurpation de l'identité d'une tierce personne pour ouvrir et/ou opérer un compte.
- Possession ou exploitation simultanée de plusieurs comptes actifs, démontrée par l'utilisation d'éléments identiques tels que adresse IP, terminal de connexion, moyen de paiement, compte bancaire de paiement enregistré, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, ou prise de paris identiques simultanément.
- Clôture suivie d'une réouverture de compte répétée de manière excessive et inexplicite.
- Utilisation frauduleuse de moyens de paiement obtenus frauduleusement et/ou faisant l'objet de répudiations bancaires.
- Prise de paris sur des événements sportifs faisant l'objet de manipulations.
- Exploitation répétée et systématique d'incidents techniques, pannes ou maintenance des sites.
- Utilisation de robots informatiques.
- Placement répété de paris multiples à résultats dépendants non autorisés.
- Contournement volontaire des règles et systèmes pour bénéficier indûment d'Offres Promotionnelles ou d'Offres Spéciales.
- Domiciliation hors du territoire français et/ou utilisation de moyens techniques de contournement (par exemple, un VPN).
- Toute utilisation du site à des fins illégales, de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.

L'existence d'une fraude pourra être caractérisée par les services internes de Vbet spécialisés dans la lutte contre la fraude. En cas de fraude potentielle liée au compte joueur, le compte Vbet

pourra être suspendu à titre provisoire pour une durée de 30 jours maximum afin que les services de Vbet procèdent à une investigation.

Dans cette hypothèse, il pourra être demandé au joueur tout justificatif de nature à prouver son identité, l'origine et/ou la destination de ses fonds ainsi que l'utilisation conforme du compte joueur. Durant cette période, aucun pari, aucune action de jeu et aucun dépôt/retrait ne seront acceptés. Les paris en cours et Offres Spéciales auxquels le joueur a participé avant la suspension sont maintenus sans possibilité de retirer les gains.

A l'issue de la période de suspension, ou sans suspension préalable, s'il est établi par nos services internes spécialisés dans la lutte contre la fraude qu'un acte de fraude a été commis, Vbet pourra prendre toute mesure nécessaire et proportionnée pouvant aller de l'annulation d'une action de jeu à la fermeture définitive du compte.

Vbet pourra révéler ces informations (y compris l'identité du joueur) aux institutions financières, aux autorités pertinentes et/ou à toute personne ou entité qui est juridiquement en droit d'obtenir ces informations.

Vbet pourra également engager à l'encontre du joueur, sans avertissement préalable, toutes poursuites conformément aux dispositions pénales en vigueur. L'éventuel solde positif du joueur sera alors conservé dans l'attente de l'issue de ces poursuites. Les paris en cours et bonus auxquels le joueur a participé avant la fermeture de son compte seront annulés et le joueur ne pourra pas ouvrir de nouveau compte.

Article 6. Dépôts

6.1. Généralités

L'approvisionnement du compte joueur est uniquement destiné à être misé par le joueur lui-même sur le service proposé sur le site. Les sommes créditées sur le compte ne peuvent être transférées sur le compte d'un autre joueur du site. Le compte joueur n'est pas un compte bancaire et ne doit pas être utilisé comme tel. Les sommes déposées par le joueur sur son compte joueur doivent avoir été obtenues en toute légalité. En cas de doute sur l'origine des fonds, le joueur est informé que Vbet est habilité à lui demander tout complément d'information nécessaire.

En cas de répudiation bancaire, le même moyen de paiement ne pourra pas être utilisé lors d'un autre dépôt. En cas d'utilisation d'un moyen de paiement dont le nom du porteur serait différent de celui du titulaire du compte joueur, Vbet demande les documents d'identité du porteur ainsi qu'une éventuelle autorisation d'utilisation de sa part. Si Vbet a des soupçons sérieux et avérés que le joueur a commis ou tenté de commettre une fraude, Vbet annulera tous les gains et bonus liés à ces activités frauduleuses.

6.2 Moyens de paiement acceptés

Les moyens de paiement acceptés pour approvisionner le Compte Joueur sont ceux définis à l'article 17 de la Loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 et indiqués sur le Site (carte bancaire, PayPal, Skrill, Neteller, Paysafecard).

En cas de suspicion avérée de fraude à la carte bancaire et/ou à tout autre moyen d'approvisionnement disponible sur le Site, Vbet prendra toutes les mesures autorisées par la loi et adaptées à la situation, notamment la suspension temporaire du Compte Joueur le temps nécessaire aux vérifications et, le cas échéant, la clôture définitive du Compte Joueur si la fraude est confirmée, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

Les montants figurant dans les Comptes Joueurs sont exprimés en euros. Les mises de jeu peuvent être uniquement engagées en euros.

[1] Les comptes et cartes Nickel ne sont pas acceptés.

6.3 Sécurité des approvisionnements

Il appartient au Joueur de s'assurer que la connexion est sécurisée pour effectuer la transaction, c'est-à-dire que la fenêtre d'adresse du navigateur web commence par <https://www.Vbet.fr/> et que la présence d'un cadenas est visible à l'écran.

6.4 Créditer son Compte

Choix du moyen de paiement : Le Joueur a la possibilité de choisir son mode de paiement parmi les options disponibles, incluant notamment les cartes de crédit et les portefeuilles électroniques.

Formulaire sécurisé : Le Joueur est dirigé vers un formulaire sécurisé où il doit fournir les informations nécessaires pour effectuer la transaction. La sécurité de ce formulaire est cruciale pour protéger les données sensibles du Joueur.

Indication du montant du dépôt : Le Joueur spécifie le montant qu'il souhaite déposer sur son Compte. Le dépôt minimum est de 5 euros.

Autorisation de la transaction : Si le prestataire de paiement (la société ou le service traitant les transactions) autorise la transaction, le Compte du Joueur est crédité du montant demandé dès réception des fonds. L'instrument de paiement est également vérifié avant d'approvisionner le Compte Joueur.

Mise à jour du solde : Une fois la transaction autorisée, le solde du Compte Joueur est mis à jour et affiché en haut de l'écran.

Récapitulatif de l'opération : Un récapitulatif de l'opération est présenté au Joueur. Avant de poursuivre, le Joueur doit confirmer avoir lu ces informations en cliquant sur un bouton dédié à cet effet.

Ces étapes visent à assurer la transparence et la sécurité tout au long du processus de dépôt. Le texte met en avant la nécessité d'une confirmation explicite du Joueur afin de garantir qu'il est informé de toutes les conditions liées à l'opération de dépôt sur son Compte.

6.5 Cas de refus d'approvisionnement

Échec de la procédure de dépôt : Si la procédure de dépôt échoue en raison d'informations bancaires incorrectes, d'identifiants erronés, de fonds insuffisants ou d'un refus de transaction, le Joueur est clairement informé de l'échec. Dans ce cas, le solde du Compte ne sera pas mis à jour.

Interdiction d'utilisation par un tiers : Il est strictement interdit à un Joueur de permettre à un tiers d'utiliser son Compte Joueur pour effectuer des dépôts. Cette règle garantit que chaque Compte est utilisé exclusivement par son titulaire.

Utilisation d'une carte appartenant à un tiers : En cas d'utilisation d'une carte bancaire appartenant à un tiers, y compris un membre de la famille ou du couple, Vbet se réserve le droit de suspendre tout ou partie des fonctionnalités du Compte Joueur.

Réactivation du Compte : La réactivation du Compte peut nécessiter la fourniture d'informations et de pièces complémentaires, telles que :

- Une autorisation écrite du tiers,
- Une pièce d'identité,
- Un justificatif de domicile.

Conséquences de l'utilisation d'un moyen de paiement appartenant à un tiers :

Si un moyen de paiement appartenant à un tiers est utilisé, Vbet annulera tous les bonus enregistrés sur le Compte Joueur liés à ce dépôt. Une utilisation répétée de moyens de paiement appartenant à des tiers pourra entraîner la clôture définitive du Compte.

Article 7: Sécurisation et Retrait des Fonds

7.1. Généralités

Le retrait des fonds n'est possible qu'après validation définitive du Compte Joueur et la vérification du document bancaire par Vbet. Le retrait des fonds ne peut être effectué que par virement sur le Compte de paiement ouvert au nom du Joueur, dont les références ont été

communiquées lors de l'ouverture du Compte Joueur. Le Joueur est informé que Vbet fournira les efforts raisonnables pour que les retraits soient traités dans les meilleurs délais. À titre indicatif, il est précisé que si les demandes de retrait sont traitées immédiatement, il faudra compter trois à cinq jours ouvrables pour que les fonds soient crédités sur le compte bancaire du Joueur. "Vbet peut différer, pour une période raisonnable adaptée à la vérification de l'opération, le retrait en cas de suspicion de fraude et/ou de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. À ce titre, Vbet est habilité à demander au Joueur tout complément d'information nécessaire."

7.2. Sécurisation des Fonds

Au vu de la législation en vigueur, un contrat de sécurisation des fonds est conclu avec la société EQUITIS GESTION SAS, 6 Place de la République Dominicaine, 75017 PARIS, afin d'y placer lesdits fonds dans un compte fiduciaire. La société EQUITIS GESTION SAS est détentrice des fonds (c'est-à-dire le solde en argent réel) et non Vbet.

L'effet du contrat de sécurisation des fonds est accepté par le Joueur.

7.3. Retrait des Fonds

Le retrait des fonds est possible à tout moment dès que le compte est définitif et selon les règles indiquées précédemment.

Le Joueur indique le montant qu'il désire transférer (inférieur ou égal au solde du compte).

Une requête sécurisée est faite au prestataire de paiement pour les retraits avec ce montant et les informations bancaires du compte de paiement du Joueur pour demander le virement.

Si la demande est validée, ledit prestataire procède au virement sur le compte de paiement du Joueur et la réponse positive à la requête indique que l'opération de crédit a été validée.

Le solde du Compte du Joueur est mis à jour (diminué du montant viré sur le compte de paiement). Ce nouveau solde est indiqué au Joueur.

Si une erreur se produit, le Joueur est informé que sa demande n'a pu aboutir.

Une page récapitulative de l'opération apparaît au Joueur.

7.4. Retrait Automatique

Le Joueur doit paramétrer son compte Joueur en prévoyant un seuil de retrait automatique des crédits inscrits sur son compte sous la forme d'un montant qui déclenche le retrait.

À tout moment, lorsque le solde du compte du Joueur dépasse ce seuil, un montant égal au solde du compte moins le montant que le joueur a indiqué souhaiter conserver sur son compte joueur est versé sur son compte bancaire.

Le solde du compte revient à la valeur du seuil de retrait choisie par le Joueur.

7.5. Montant minimum pour effectuer un retrait

En dehors des cas de reversement automatique et de clôture de Compte Joueur, le Joueur est informé que pour effectuer un retrait de son Compte Joueur vers son compte de paiement renseigné lors de son inscription, le montant du retrait ne peut être inférieur à dix (10) euros, excepté dans les cas de reversement automatique suite à une clôture de compte.

Tout retrait du Compte Joueur d'un montant supérieur ou égal à quinze (15) euros est gratuit. Pour tout retrait inférieur à quinze (15) euros, ou pour tout autre retrait effectué au cours de la même semaine (sept (7) jours glissants) que celle d'un premier retrait, des frais d'un montant de cinq (5) euros par retrait peuvent être imputés. Ces frais seront automatiquement déduits de la somme transférée du Compte Joueur au Compte Bancaire de Paiement.

7.6. Demandes de justificatifs pour valider le retrait

Le Joueur est informé que conformément à la Réglementation, Vbet applique des moyens de contrôle pour lutter contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ainsi, il se peut que les outils de contrôle bloquent automatiquement certains retraits. Des informations supplémentaires peuvent alors être demandées afin de permettre les reversements. À l'occasion de la procédure de retrait, en cas d'utilisation de la carte d'un tiers quel qu'il soit, y compris membre d'un couple ou d'une même famille, Vbet suspendra tout ou partie des fonctionnalités du compte Joueur jusqu'à la fourniture d'informations et pièces complémentaires (telles que : autorisation du tiers, carte d'identité et justificatif de domicile). La demande de retrait peut dans certains cas être annulée et le Service Client contactera le Joueur afin de requérir des documents complémentaires (Pièce d'identité / RIB / Copie de la Carte Bancaire de Paiement / Preuve de dépôt / Carte d'identité du propriétaire du mode de paiement / Justificatif de domicile / toute explication du manque de retournement) ou toute explication sur le fait que les fonds déposés n'aient pas ou peu été misés.

Article 8. Avatar

Vbet peut proposer au Joueur de télécharger une image, un visuel ou une photographie de son choix qui sera visible des autres Joueurs, aux fins d'être identifié.

Lorsque le Joueur procède à la mise en ligne d'un avatar, il s'engage à ce que celui-ci ne contrevienne pas aux droits des tiers (marque, droit d'auteur, droit de la personnalité, droit à l'image, etc.). De même, il est interdit au Joueur de télécharger un avatar qui serait contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.

Il est précisé qu'il est notamment interdit d'avoir un avatar :

- à caractère religieux
- à caractère politique
- à caractère pornographique ou sexuellement explicite
- à caractère violent

Vbet a le droit exclusif de juger de la recevabilité d'un avatar.

Article 9. Espaces de Discussion - Chat - Forum

Vbet peut proposer au Joueur d'accéder et de participer aux espaces de dialogue proposés sur le Site (chat en temps réel, forum), sous réserve du respect de la législation en vigueur et des CGU.

9.1. Comportement des Joueurs

Les messages écrits par les Joueurs doivent respecter la loi, les règlements et les présentes CGU.

Les messages écrits par les Joueurs ne doivent pas porter atteinte aux droits des tiers, ni être susceptibles de porter atteinte à l'image du Site, du Service et de Vbet.

Le Joueur s'engage à respecter les règles élémentaires de bonne conduite, à savoir, rester courtois avec ses interlocuteurs et éviter les attaques personnelles.

Par ailleurs, s'agissant du forum, le Joueur s'engage à :

- Ne pas poster plusieurs fois le même message dans plusieurs sujets/forums (multipost)
- S'efforcer d'utiliser la fonction "Rechercher" avant de créer un nouveau sujet qui serait susceptible d'exister déjà sur le forum

9.2. Messages illicites

(i) Il est formellement interdit aux Joueurs de contribuer aux Espaces de discussion en rédigeant des messages dont le contenu est illicite.

Sont notamment prohibés les messages à caractère pédophile, pornographique, incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine, ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, diffamatoires et/ou injurieux, etc.

Vbet prendra des mesures appropriées en cas de tels messages.

Conformément à l'article 6.I alinéa 7 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Économie Numérique (dite LCEN), Vbet met en place, sur les Espaces de discussion, un dispositif de signalement identifié par le lien "SIGNALER UN ABUS", permettant aux Joueurs de porter à sa connaissance toutes données illicites.

(ii) Sont également interdits sur les Espaces de discussion les messages faisant état de prises de position ou d'opinions à caractère politique ou religieux, les messages abusifs, déplacés, etc.

(iii) De manière générale, et sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, sur les Espaces de discussion, il est interdit au Joueur de :

- Tenter d'induire en erreur d'autres Utilisateurs en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes.
- Télécharger, afficher, transmettre par tout moyen, tout contenu comprenant des virus informatiques, ou tout autre code, ou logiciel conçus pour entraver, fausser, interrompre, détruire ou limiter le fonctionnement normal ou les fonctionnalités du Service, du Site ou du Logiciel.
- Utiliser le Site à des fins commerciales (messages commerciaux ou publicités indésirables).

9.3. Responsabilité du fait des messages postés sur les espaces de discussion

Chaque Joueur est seul responsable du contenu des messages qu'il poste sur les Espaces de discussion.

Vbet exclura des Espaces de discussion tout Joueur ne respectant pas les règles énoncées dans le présent article et les articles précédents, selon la procédure suivante :

En cas de première violation des règles, notamment en cas de propos déplacés, abusifs ou non conformes à l'esprit des Espaces de discussion, le compte du Joueur sera suspendu pour une durée de 7 jours.

En cas de récidive ou de propos d'une particulière gravité (propos à caractère discriminatoire, haineux, menaçant, pornographique, pédophile, diffamatoire, etc.), le compte du Joueur sera définitivement clôturé. Cette clôture interviendra après notification par email au Joueur lui permettant de présenter ses observations dans un délai de 48h. Sans réponse de sa part ou si ses explications ne permettent pas de justifier les propos tenus, la clôture sera effective.

Article 10. Modération

Dans l'espace « Mon Profil », le Joueur pourra à tout moment visualiser ses données de jeu, son solde et les mouvements financiers y étant attachés.

Dès l'ouverture d'un Compte Joueur, le Joueur doit encadrer sa capacité de jeu par la fixation de limites d'approvisionnement de son compte et d'engagement des mises.

Vbet met à la disposition du Joueur des options de modération de jeux. Ces dernières comprennent un plafond de mises et un plafond de dépôt. Le Joueur doit ainsi définir le montant maximum de ses dépôts et de ses mises sur le Site, de manière hebdomadaire.

Le Joueur peut modifier ces options à tout moment. Lorsqu'il augmente l'un ou l'autre, la modification prend effet au plus tôt dans un délai de 48 heures à compter de sa saisie par le Joueur. Lorsqu'il diminue l'un ou l'autre, la modification est d'effet immédiat.

Dans la rubrique « Jeu responsable », le Joueur dispose de l'ensemble des éléments d'information lui permettant de procéder à son inscription sur les fichiers des interdits de jeux.

Un lien cliquable est également disponible en pied de page de la page d'accueil.

Vbet met à la disposition du Joueur le mécanisme de l'auto-exclusion temporaire :

- **Auto-exclusion** : Le Joueur doit se rendre dans l'espace Mon Profil à la rubrique auto-exclusion. Sur cette page, le Joueur cochera l'option exclusion. Le Joueur détermine la durée de son exclusion, qui ne peut être inférieure à vingt-quatre heures ni supérieure à douze mois. Le Joueur ne pourra effectuer aucune opération de jeu jusqu'à la date que le Joueur aura saisie lors de sa demande d'exclusion.
Vbet s'engage à informer par mail le Joueur ayant procédé à son auto-exclusion.
Lorsque l'auto-exclusion est activée, le Joueur n'a plus accès aux jeux, ne peut plus faire de dépôt et est automatiquement désinscrit de toutes les lettres d'information de Vbet pendant la période d'auto-exclusion.

10.1. Prévention du jeu excessif ou pathologique/lutte contre l'addiction

Le Joueur doit savoir que l'addiction consiste en une pratique inadaptée, persistante et répétée du jeu. Le plaisir de jouer se transforme en un besoin impérieux de jouer et ce, pouvant entraîner des conséquences redoutables pour le Joueur et son entourage.

Le Site, depuis sa page d'accueil, met à la disposition des Joueurs un service d'information et d'assistance dédié aux Joueurs et à leur entourage par les pouvoirs publics sous la responsabilité de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (09 74 75 13 13 appel facturé au prix d'un appel local).

Un lien cliquable 'EVALUJEU' permet également au Joueur de s'auto-évaluer dans ce cadre.

Le Joueur pourra consulter à tout moment la rubrique « JEU RESPONSABLE » accessible sur toutes les pages du site de Vbet. Le Joueur aura à sa disposition l'ensemble des options de

modération mises en place sur le Site, les conseils du service lutte contre le jeu pathologique et excessif pour prévenir tous risques de dépendance, la possibilité de s'inscrire sur les registres d'interdits de jeux et la procédure à suivre, la liste des organismes spécialisés dans la lutte contre l'addiction.

Conformément à l'article 22 du décret n°2010-518 du 19 mai 2010 relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les Opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne, Vbet s'engage à vérifier, par l'intermédiaire du système d'information de l'Autorité Nationale des jeux, que les Joueurs sollicitant l'ouverture d'un Compte Joueur ou disposant d'un tel compte auprès de lui ne sont pas inscrits dans un fichier des interdits de jeu tenu par l'ANJ en application de la réglementation en vigueur. Cette vérification est réalisée lors de chaque demande d'ouverture d'un Compte Joueur ainsi qu'à chaque connexion sur le compte Joueur.

10.2. Clôture d'un Compte Joueur provisoire et/ou définitif à l'initiative de Vbet

Dans le cadre de sa politique de jeu responsable, et conformément à l'article L320-3 du code de la sécurité intérieure qui fait obligation aux opérateurs de jeu de prévenir le jeu excessif ou pathologique, Vbet procédera à la clôture définitive du Compte Joueur en cas de comportement pathologique avéré au regard des jeux proposés sur le Site.

Vbet fonde son appréciation du comportement pathologique sur le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs défini par l'arrêté du 9 avril 2021. Ce cadre de référence précise les critères et indicateurs permettant de détecter un tel comportement.

La clôture pour jeu pathologique constitue ainsi un motif légitime de refus de vente au sens de l'article L121-11 du code de la consommation, tel qu'interprété par l'Autorité Nationale des Jeux en sa qualité de régulateur.

Vbet informera le Joueur par email du motif de la clôture de son compte et des modalités de reversement du solde créditeur, le cas échéant, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 11 : Responsabilité de Vbet

Vbet n'est responsable, pour des faits involontaires ou indépendants de sa volonté, d'aucun préjudice direct ou indirect, ni de toute perte de revenu résultant notamment de l'utilisation du Site.

11.1 Disponibilité du Site et des Services

Vbet s'efforce d'assurer la disponibilité du Site et des Services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cependant, il peut arriver que l'accès au Site ou au Service soit interrompu dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau matériel ou logiciel, de réparations d'urgence du Site, ou par suite de circonstances indépendantes de la volonté de Vbet (comme par exemple, défaillance des liaisons et équipements de télécommunications).

Vbet s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations. Le Joueur reconnaît et accepte que Vbet n'assume aucune responsabilité pour toute indisponibilité, suspension ou interruption du Site ou des Services.

11.2 Responsabilité de Vbet

Vbet s'engage à fournir le Service de manière professionnelle et diligente.

11.3 Force majeure

La responsabilité de Vbet ne pourra être recherchée en cas d'événement de force majeure empêchant la fourniture du Service.

11.4 Connexion

La connexion au Site et la participation des Joueurs au Service proposé sur le Site se fait sous leur entière responsabilité. Il appartient à tout Joueur de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte (virus, spams, cheval de Troie, bugs, etc.).

En aucun cas, Vbet ne pourra être tenu responsable des difficultés ou impossibilités pour les Joueurs de se connecter à Internet.

Vbet pourra interrompre la connexion au Site, notamment en cas de panne ou de maintenance.

Vbet ne saurait être responsable d'un quelconque dommage résultant d'un fait indépendant de sa volonté et hors de son contrôle, notamment toute atteinte au système de traitement automatisé de données, toute difficulté provenant du réseau Internet, tout défaut d'adaptation, de fonctionnement ou d'utilisation du poste informatique du Joueur.

11.5 Annulation, évolution, suspension

Vbet ne pourra être tenu responsable si, pour toute raison indépendante de sa volonté, un ou plusieurs des événements sportifs venaient à être modifiés, reportés ou annulés.

Toute évolution ou changement du contenu du Site pourra entraîner une mise à jour et/ou une indisponibilité temporaire du Site.

De même, Vbet peut retirer tout ou partie de son catalogue de produits et services proposés sur le Site, si la situation l'exige et à condition d'en informer les Joueurs.

Vbet annulera un pari en cas de soupçon avéré et sérieux de fraude. Ce soupçon peut émaner de l'Autorité Nationale des Jeux.

11.6 Liens hypertextes

Vbet est susceptible de proposer sur le Site des liens simples vers d'autres sites web externes.

Dans une telle hypothèse, les liens sont fournis à titre gracieux et sans aucune responsabilité associée, Vbet n'étant pas en mesure de procéder à un contrôle du contenu de ces sites web externes. Tout accès à ces sites s'effectue sous la seule responsabilité du Joueur et à ses propres risques.

Vbet décline toute responsabilité quant au contenu, à la licéité ou à la disponibilité des sites externes.

Vbet s'engage à procéder au déréférencement des sites externes dont le caractère illicite a été porté à sa connaissance, par tout moyen, et notamment sur simple plainte effectuée par email à l'adresse support@vbet.fr.

Le Joueur reconnaît que Vbet n'assume aucune responsabilité pour les pertes ou les dommages que l'accès ou la navigation sur ces sites externes pourrait occasionner.

11.7 Tierce partie

Vbet peut être amené à proposer aux Joueurs l'accès à des sites externes ou la participation à des programmes de fidélisation, de commercialisation ou à toutes autres activités se déroulant sur un site web ou un programme externe. Dans ce cas, Vbet ne saurait assumer la responsabilité des activités de ces tiers et engage les Joueurs à prendre connaissance des conditions proposées par

les sites externes.

En particulier, les sites externes visités par le Joueur ou les publicités figurant sur le Site sont susceptibles de contenir des 'cookies'. Ceux-ci sont gérés par des tiers indépendants de Vbet et fonctionnent sous leur seule responsabilité, étant précisé que Vbet n'a aucun accès aux données qui pourraient être obtenues au moyen de ces 'cookies'.

Article 12 : Garanties

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Vbet serait judiciairement recherchée à raison d'un manquement par le Joueur aux obligations qui lui incombent en application des présentes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, Vbet pourra appeler le Joueur en garantie.

Article 13 : Modifications du Service ou des CGU

Dans un souci d'adaptation aux évolutions du Site et/ou de son exploitation, Vbet peut modifier, unilatéralement et sans préavis, les présentes CGU, ainsi que le Règlement des paris proposés sur le Site et les fonctionnalités offertes sur le Site.

Toute connexion au Site par le Joueur suite à ces modifications permettra au Joueur d'accepter les nouvelles CGU. Si le Joueur n'accepte pas ces nouvelles CGU, il sera dans l'impossibilité d'accéder au site.

La version des CGU acceptée par le Joueur exprime l'intégralité des obligations entre Vbet et le Joueur, relatives au Service proposé par Vbet et annule et remplace toute déclaration, engagement, communication orale ou écrite, acceptation, contrat et accord préalable relatifs à la fourniture du Service par Vbet.

Le Joueur peut à tout moment accéder aux CGU et les imprimer grâce à la fonction proposée par son navigateur.

Article 14 : Offres promotionnelles avec gratification financière

Vbet pourra offrir ponctuellement sur son site des offres aux Joueurs, titulaires d'un Compte Joueur conformément aux présentes CGU, comprenant une gratification financière de type : offre de bienvenue, offre de parrainage, etc.

Les gratifications financières offertes par Vbet répondent pour chacune d'entre elles à des conditions particulières d'octroi et d'utilisation que le Joueur devra accepter en sus des présentes CGU.

L'ensemble des offres promotionnelles mises à disposition des Joueurs et leurs conditions particulières, le cas échéant, sont consultables dans l'onglet « promotion » du Site.

Le Joueur est informé que les gratifications financières ainsi offertes ne peuvent donner lieu à un retrait et doivent être obligatoirement jouées sur le Site en une seule fois, dans un délai imparti le cas échéant.

Seuls les gains acquis grâce à l'utilisation de la gratification financière susvisée peuvent être retirés par le Joueur, sous réserve des stipulations des présentes CGU.

Le Joueur est également informé que son Compte Joueur est divisé en deux sous-comptes, le Compte Joueur principal retraçant notamment les dépôts, mises et gains effectués et le compte «

bonus » retraçant l'ensemble des gratifications financières.

En cas de clôture du Compte, les offres promotionnelles non utilisées sont perdues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement d'aucune sorte.

Conditions d'utilisation de la promotion "un crédit de jeu non remboursable" : il s'agit d'une somme bonus offerte avec ou sans conditions par Vbet lors de certaines promotions ou offres spéciales qui permet au Joueur de jouer. Si un pari est fait avec un pari appelé "un crédit de jeu non remboursable" ou "freebet" et qu'il est gagnant :

- le montant de la mise est déduit du gain total ;
- le gain net est crédité sur le Compte Joueur et utilisable comme le Joueur le souhaite. Les conditions spécifiques de chaque offre peuvent en préciser les modalités.

Exemple :

J'ai un pari gratuit de 50 €.

Je mise sur une cote de 2 et je gagne.

Mon gain total est de 100 €.

Le pari gratuit est déduit du montant du gain total (100 € - 50 €), et le gain net de 50 € est crédité sur mon compte que je peux retirer ou utiliser pour faire des paris.

Le montant remporté en pari gratuit ne peut être placé que sur un seul pari et utilisé en une seule fois.

Les conditions d'utilisation des crédits de jeu non remboursables sont indiquées séparément pour chaque promotion et bonus.

Termes et Conditions des codes promotions :

Les codes promotionnels permettent de bénéficier d'un crédit de jeu non remboursable à l'inscription. Le code promotionnel doit être saisi dans l'espace réservé lors de l'inscription. Si le code promotionnel n'est pas saisi lors de l'inscription, il ne sera pas possible de profiter du pari gratuit et il ne sera pas crédité. Les crédits de jeu non remboursables peuvent être crédités avant ou après l'étape de vérification des documents. Les crédits de jeu non remboursables doivent être joués selon les conditions d'utilisation de pari gratuit de Vbet.

Article 15 : Procédure gratuite des réclamations

Vbet a mis en place une Procédure de réclamation gratuite au profit des Joueurs via un Service Client qui est disponible 24/7.

Le Joueur a à sa disposition plusieurs moyens pour contacter le Service Client :

- par courrier électronique à l'adresse support@vbet.fr, Vbet assure le traitement des réclamations en moins de 24 heures.
- par chat en direct, Vbet assure une réponse aux réclamations en moins de 3 minutes.
- sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram), Vbet assure une réponse instantanée aux réclamations.

Le Joueur peut également écrire à l'adresse suivante par courrier (les frais lui seront remboursés sur demande) :

Vbet

BCFR2 SAS

29 Rue du Pont 92200 Neuilly-sur-Seine

Vbet s'engage à y répondre dans les 3 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Le Service Client suivra le dossier jusqu'à sa complète résolution.

Lorsque le Joueur effectue une réclamation, de quelque nature que ce soit (fonctionnement du Site, fonctionnement de son Compte, agressivité d'un Joueur sur le forum, etc.), dès sa réception, un dossier est ouvert et un numéro lui est attribué.

À l'issue de sa résolution, le dossier est clôturé et archivé pendant un délai de 6 ans.

Les communications téléphoniques avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées et archivées à des fins d'amélioration de la qualité de service (voir politique des données personnelles et cookies).

Le Service Client répondra à la demande du Joueur sous réserve qu'elle soit suffisamment précise et comporte tous les éléments nécessaires pour répondre, faute de quoi le Service Client invitera le Joueur à la compléter.

Chez Vbet, les Joueurs ont un deuxième niveau de réclamation. Toute réclamation du Joueur doit d'abord être adressée au Service Client à l'adresse suivante : support@vbet.fr. En cas de non-résolution du problème ou en présence de problèmes liés à la mise en place de la réglementation, aux problèmes de jeu excessif et/ou à la fraude, le Joueur peut, en deuxième instance, adresser sa réclamation à l'adresse suivante : conformite@soconstruct.com.

Pour un traitement plus efficace, il est conseillé d'adresser vos réclamations dans un délai d'un mois suivant le litige.

Conformément à l'article L152-1 du Code de la consommation, tout joueur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dont voici les coordonnées : Médiateur des jeux en ligne : Monsieur Denys Millet, Autorité Nationale des jeux, IMMEUBLE TRIEO, 11 BOULEVARD GALLIENI, 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX
01.57.13.13.00, mediation@anj.fr / <http://www.mediateurdesjeuxenligne.fr>.

Article 16 : Durée

Les présentes CGU ont une durée indéterminée et ce jusqu'à la clôture du Compte Joueur ou l'acceptation par le Joueur de nouvelles CGU.

Article 17 : Divers

Si une stipulation des présentes CGU est considérée comme invalide ou inapplicable, ladite stipulation sera corrigée dans la seule mesure nécessaire pour la rendre applicable.

Il est précisé que si une stipulation des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses garderaient toute leur force et leur portée.

Le fait de ne pas exercer les droits issus des présentes CGU ne constitue pas une renonciation ou une perte de ces droits.

Article 18 : Droit applicable

Les présentes CGU sont régies et interprétées par la seule loi française.