

Conditions générales

Dernière mise à jour : 20.03.2022

Version 2.3

Avant de participer à tout service proposé par notre site Web, veuillez lire attentivement les présentes Conditions :

1. Généralités

1.1 Le site Web www.letslucky.com (ci-après dénommé « Let's Lucky », « Marque », « Site Web », « Société », « Nous », « Notre », « Nos ») est exploité par Just Entertainment B.V., enregistrée sous le numéro 160603, Scharlooweg 39, Willemstad, Curaçao. Ce site Web est agréé et autorisé par la Curaçao Gaming Authority (licence n° OGL/2024/164/0246).

1.2 En enregistrant un Compte sur le Site Web, vous confirmez avoir compris et accepté les présentes Conditions générales.

1.3 La Société se réserve le droit de modifier les Conditions générales à sa discrétion.

1.4 La version internationale anglaise en vigueur des présentes Conditions générales prévaut sur les autres éditions et traductions. En cas de litige s'y rapportant, la version anglaise en vigueur des Conditions générales prévaut. Les Conditions générales conservent leur validité même si l'une des modalités ou conditions indiquées ci-dessus ou ci-dessous devait être déclarée nulle par un tribunal.

1.5 Vous acceptez que toute réclamation et/ou cause d'action découlant des présentes Conditions générales ou liée à celles-ci, ou à un service fourni par la Société, soit introduite dans un délai d'un (1) an à compter de la naissance de cette réclamation ou cause d'action.

1.6 Vous ne pouvez céder, nantir ni transférer, sous quelque titre que ce soit, la propriété des créances découlant des présentes Conditions générales, de l'utilisation du Site Web ou de la participation aux Jeux à l'encontre de la Société sans le consentement de la Société.

Cette interdiction est conçue comme une clause d'incessibilité au sens de l'article 83 paragraphe 2 du livre 3 du Code civil de Curaçao et inclut le transfert de tout actif de valeur, de quelque nature que ce soit, y compris, sans s'y limiter : la propriété de Comptes, gains, dépôts, paris, droits et/ou créances liés à ces actifs, qu'ils soient juridiques, commerciaux ou autres.

L'interdiction desdits transferts inclut également, sans s'y limiter : la charge, le nantissement, la cession, l'usufruit, la négociation, le courtage, l'hypothèque et/ou la donation en coopération avec un fiduciaire ou tout autre tiers, société, personne physique ou morale, entité de quelque forme que ce soit.

2. RESPONSABILITÉ DES PARTIES

2.1 Les responsabilités relatives à l'exécution des présentes Conditions générales sont réparties comme suit :

- « Let's Lucky » (« Marque », « Site Web », « Société », « Nous », « Notre », « Nos ») - fournisseur des installations et services utilisés par l'Utilisateur à des fins de divertissement ;
- « Utilisateur » (« Joueur », « Titulaire du compte », « Vous », « Votre », « Vos ») - utilisateur final, participant aux services et installations proposés par la Société ;

Nos Conditions générales (« Conditions »), telles que détaillées sur le Site Web, constituent l'accord contraignant entre la Société et ses Utilisateurs.

2.2 En acceptant les présentes Conditions générales, vous reconnaissez que la participation à des jeux de hasard comporte un risque inhérent de perte financière. La Société ne saurait

être tenue responsable des dommages ou pertes découlant de votre utilisation de nos services.

2.3 La Société décline toute responsabilité pour les pertes, dépenses ou dommages directs, indirects, accessoires, consécutifs ou spéciaux résultant de l'utilisation du Site Web ou de la participation à ses jeux. En utilisant le Site Web, vous acceptez d'indemniser intégralement et de dégager de toute responsabilité la Société, y compris sa direction, ses employés, partenaires et prestataires de services, contre tous coûts, dépenses, pertes, dommages, réclamations ou responsabilités pouvant découler de votre utilisation de nos services.

2.4 La Société décline toute responsabilité pour les problèmes liés aux dysfonctionnements matériels ou logiciels, aux interruptions ou pertes de votre connexion Internet, ou à tout autre problème technique susceptible d'empêcher votre accès au Site Web ou de perturber votre jeu.

En outre, ni la Société ni sa direction, ses employés, partenaires ou prestataires de services ne garantissent que le logiciel ou le Site Web répondra à tous les objectifs, sera exempt d'erreurs ou demeurera accessible sans interruption.

2.5 Toute information ou tout conseil fourni par notre service client est destiné uniquement à l'assistance et à la clarification et ne doit pas être interprété comme une modification ou une renonciation aux présentes conditions. Il incombe à l'Utilisateur de lire attentivement et de respecter les Conditions générales régissant ses interactions avec la Société.

2.6 Vous reconnaissez que la Société dispose du pouvoir discrétionnaire exclusif de déterminer toute violation des présentes Conditions générales, ce qui peut entraîner des mesures ou sanctions telles que prévues dans les Conditions générales.

3. POLITIQUE RELATIVE AUX PAYS RESTREINTS

3.1 Le Site Web n'accepte des Utilisateurs que depuis les pays et régions géographiques où les jeux d'argent en ligne sont autorisés par la loi. Votre inscription et votre acceptation des Conditions générales confirment que vous êtes seul responsable de votre participation aux jeux de hasard proposés par la Société et que vous ne violez pas les lois qui vous sont applicables dans votre juridiction locale.

3.2 Si vous enfreignez la Politique relative aux pays restreints, la Société ne garantit pas la possibilité d'un remboursement si vous parvenez à effectuer un paiement en violation de cette Politique.

3.3 Les Utilisateurs des pays suivants et de leurs territoires ne sont pas autorisés à déposer des fonds ni à jouer à des jeux en argent réel :

États-Unis d'Amérique, Royaume-Uni, Pays-Bas, Espagne, Italie, France, Allemagne, Pologne, Biélorussie, Corée du Nord, Chine, Belgique, Portugal, Bulgarie, Curaçao, Chypre, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Île de Man, Israël, Jersey, Taïwan, Russie.

4. DISPONIBILITÉ ET RÈGLES DES JEUX

4.1 En acceptant les présentes Conditions générales, vous confirmez connaître et comprendre les règles des jeux proposés sur le Site Web.

4.2 Certains jeux peuvent être indisponibles dans certaines juridictions, conformément aux politiques des fournisseurs de jeux, qui peuvent évoluer de temps à autre.

4.3 La Société se réserve le droit de mettre fin à tout jeu ou événement proposé sur le Site Web et/ou de le modifier.

4.4 Certains jeux peuvent être indisponibles lorsqu'un bonus actif est présent sur le Compte.

4.5 Dans le cas improbable où une mise ou un pari a été confirmé ou un paiement effectué par erreur, la Société se réserve le droit d'annuler toutes les mises acceptées contenant une telle erreur et/ou de corriger l'erreur en recalculant toutes les mises ou tous les paris aux conditions correctes qui auraient dû être disponibles au moment où la mise ou le pari a été placé en l'absence de l'erreur.

5. CONDITIONS PROPRES AUX PARIS SPORTIFS (« SPORTSBOOK »)

5.1 L'acceptation des paris relève du pouvoir discrétionnaire exclusif de la Société. La Société se réserve le droit de refuser, limiter ou annuler tout pari à tout moment, y compris après acceptation, lorsque cela est nécessaire pour protéger l'intégrité du marché ou en cas d'erreur.

5.2 Toutes les cotes peuvent être modifiées à tout moment avant l'acceptation du pari.

En cas d'erreur de tarification, technique, humaine ou de flux de données, la Société se réserve le droit d'annuler tout pari concerné, de recalculer les paris aux cotes correctes ou d'annuler les paris placés à des prix matériellement incorrects. Cela s'applique que le pari ait été confirmé, réglé ou payé.

La Société se réserve le droit d'annuler tout pari placé après le début d'un événement lorsque ces paris ont été acceptés en raison de retards, de latence, de problèmes techniques ou d'erreurs de flux de données.

5.3 Si un événement est reporté, annulé, abandonné ou substantiellement modifié, la Société se réserve le droit d'annuler les paris concernés ou de les régler conformément à ses règles internes.

Certains marchés (par exemple les paris sur joueurs) peuvent être annulés si le participant concerné ne commence pas ou ne termine pas l'événement, sauf indication contraire.

5.4 Tous les paris sont réglés sur la base des sources de données officielles désignées par la Société. La Société dispose du pouvoir discrétionnaire exclusif pour déterminer le résultat de tout événement, résoudre les divergences entre les sources et retarder le règlement lorsque cela est jugé nécessaire. Toutes les décisions de règlement sont définitives et contraignantes.

5.5 La Société se réserve le droit d'annuler ou de restreindre les paris lorsqu'elle estime raisonnablement que l'événement a été manipulé, que des informations privilégiées ont été utilisées ou que des schémas de paris anormaux sont détectés. Cela s'applique même si le résultat de l'événement est officiellement confirmé.

5.6 Si au moins une sélection d'un pari accumulateur ou combiné est annulée, le pari peut être recalculé sur la base des sélections valides restantes. Si toutes les sélections sont annulées, le pari est intégralement annulé.

5.7 La Société peut appliquer, à sa seule discrétion, des limites maximales de mise, des limites maximales de gain par pari et/ou des limites propres à certains marchés. Ces limites peuvent différer des limites générales de retrait ou de profit prévues dans les présentes Conditions.

6. INSCRIPTION ET UTILISATION DU COMPTE

6.1 En utilisant les fonctionnalités et services du Site Web, vous confirmez être majeur (18 ans ou plus), conformément aux lois et règlements applicables.

6.2 Vous devez vous assurer que les données personnelles fournies dans votre Compte sont réelles, exactes et tenues à jour.

6.3 En demandant l'ouverture d'un Compte, vous garantissez et déclarez :

- être une personne physique ;
- agir pour votre propre compte et de bonne foi, et non de mauvaise foi ou pour le compte d'une autre partie, personne, organisation, entité ou intérêt ;
- ne pas faire l'objet d'une capacité juridique ou cognitive limitée ;
- ne pas utiliser le Site Web ou ses services si cela est illégal dans votre pays de résidence, ou si l'ouverture d'un Compte vous est autrement interdite ;
- ne pas être actuellement classé, diagnostiqué, défini ou auto-défini comme joueur compulsif ou à problème, et/ou ne pas être inscrit, volontairement ou involontairement, dans un registre ou une base de données de joueurs exclus ;
- ne pas employer ni utiliser de système, stratégie ou information destiné à exploiter, compromettre, détourner ou tirer avantage du Site Web ou des autres services, installations, partenaires ou fournisseurs de la Société ;
- ne pas participer à des pratiques criminelles, illégales ou similaires irrégulières et ne pas utiliser ni impliquer le Compte dans de telles activités ;
- utiliser le Site Web à des fins personnelles de divertissement et ne pas utiliser le Site Web ou le Compte dans le cadre d'une tentative de revenu ou d'utilisation commerciale ;
- satisfaire à toute autre exigence énoncée dans les présentes Conditions générales.

6.4 Un Compte doit respecter nos normes internes de sécurité pour que l'inscription soit valable. Les normes de sécurité peuvent être modifiées ou améliorées à tout moment et peuvent être appliquées rétroactivement aux Comptes précédemment enregistrés.

6.5 Vous ne devez pas donner accès à votre Compte à une personne ou entité tierce, volontairement ou involontairement. Il incombe exclusivement à l'Utilisateur de maintenir une sécurité raisonnable de ses identifiants et appareils afin qu'aucun tiers ne puisse accéder, ou recevoir un accès, au Compte de l'Utilisateur. Toute action (y compris, sans s'y limiter : connexions, actions, téléchargements, échanges de communications, paris placés, paiements) effectuée par le Compte doit l'être uniquement au bénéfice de la personne décrite par les données du Compte. En outre, toute action effectuée par le Compte sera considérée comme relevant de la responsabilité de l'Utilisateur.

6.6 Chaque Utilisateur individuel ne peut créer qu'un (1) seul Compte sur le Site Web. Il relève de votre entière responsabilité de vous assurer que vous n'ouvrez pas plusieurs Comptes sur le Site Web, quel que soit le statut de tout Compte antérieur que vous auriez pu posséder, sauf instruction et confirmation expresses des représentants du Site Web.

6.7 Plusieurs Comptes qui, selon la Société, font partie d'un groupe lié à l'identité, la propriété ou le contrôle d'une seule partie, peuvent tous être soumis aux sanctions et mesures prises sur un seul des comptes du groupe.

6.8 Tous les fonds traités, détenus, reçus par un Compte ou envoyés depuis un Compte doivent être dans une devise prise en charge par le Site Web. La Société n'est pas responsable des fonds perdus en raison de l'utilisation de devises et/ou de réseaux de cryptomonnaies non pris en charge.

En cas de dépôts manquants, la Société peut aider l'Utilisateur à récupérer ses fonds et se réserve le droit de facturer des frais de service lorsque cela est justifiable.

6.9 La Société n'est pas une institution financière et ne doit pas être traitée comme telle. Votre Compte ne portera aucun intérêt, et aucun service de conversion ou d'échange de fonds ne vous sera proposé à aucun moment.

6.10 Si vous n'avez effectué aucune action sur votre Compte pendant au moins 120 jours (y compris, sans s'y limiter, activité de connexion ou transactions), votre Compte sera considéré comme « dormant » (inactif).

La Société se réserve le droit de facturer à tout Compte dormant des frais administratifs mensuels de 10 EUR (ou un montant équivalent dans la devise du solde actif de votre Compte), tant que votre Compte reste dormant et présente un solde positif.

En donnant votre consentement aux présentes Conditions générales, vous autorisez la Société à débiter ces frais de votre Compte dormant au début du mois suivant le jour où votre Compte a obtenu le statut « dormant ».

6.11 Si la Société crédite par erreur votre Compte d'un paiement, bonus, fonds ou gains qui ne vous appartiennent pas, que ce soit en raison d'un problème technique, d'une erreur dans les tableaux de gains, d'une erreur humaine ou autrement, le montant et/ou les gains provenant de ce bonus ou dépôt peuvent rester la propriété de la Société et être annulés.

Tous fonds crédités par erreur dont la récupération n'est pas possible, par exemple parce que l'Utilisateur a retiré ou dépensé les fonds, seront considérés comme une dette envers la Société et pourront être recouvrés sur tout Compte de l'Utilisateur à tout moment ultérieur.

6.12 La Société se réserve le droit, à sa seule discrétion, de suspendre, restreindre ou fermer définitivement tout Compte Utilisateur à tout moment, sans préavis, et peut limiter les détails du motif de fermeture communiqués à l'Utilisateur.

Le cas échéant, la Société peut retenir ou annuler tout fonds, bonus ou gain associé au Compte si elle estime que l'Utilisateur a enfreint les présentes Conditions générales ou a agi de mauvaise foi. La Société ne sera pas responsable des pertes résultant de telles mesures.

7. VÉRIFICATION DU COMPTE

7.1 La Société peut vous demander d'accomplir des procédures de vérification de votre Compte à tout moment afin de satisfaire à des exigences réglementaires, légales, internes de sécurité ou de lutte contre la fraude.

7.2 Vous autorisez la Société à effectuer toute vérification d'identification, de documents, de crédit ou autre pouvant être requise à des fins de vérification.

7.3 La Société se réserve, à sa seule discrétion, le droit d'effectuer d'autres procédures de vérification sur votre Compte, même si d'autres procédures de vérification ont précédemment abouti. Cela peut inclure des documents supplémentaires, alternatifs ou différents, des documents similaires soumis à des normes plus élevées de qualité ou de validité, ou d'autres méthodes de vérification non standard.

7.4 Vous acceptez de coopérer avec la Société et ses représentants en fournissant toute information raisonnablement nécessaire à ces procédures.

7.5 En l'absence de contacts, de mises à jour ou de téléchargements de votre part, ou en cas de refus persistant de votre part d'accomplir les procédures demandées, la Société aura le droit de considérer votre Compte comme « non vérifiable ».

Un Compte non vérifiable peut être suspendu, tous gains ou bonus présents sur le compte peuvent être annulés, et tous les fonds peuvent être retenus du paiement.

8. DÉPÔTS

8.1 Tous les dépôts sont soumis à un montant minimum de dépôt indiqué sur la page « Paiements ». Le non-respect du montant minimum de dépôt peut entraîner des paiements infructueux, des dépôts manquants ou des fonds perdus. La Société décline toute responsabilité en cas de paiement infructueux.

8.2 Les fonds obtenus par des moyens illicites ou en violation de l'une des Conditions générales peuvent être conservés par la Société.

8.3 Tout dépôt est soumis à une exigence de mise de 3x : vous devez placer des mises égales à au moins trois (3) fois le montant déposé avant que le retrait de tout fonds lié à ce dépôt ne soit disponible. En cas de retraits contenant des fonds non misés, la Société a le droit de refuser le retrait ou de facturer des frais de traitement.

8.4 Les limites de dépôt ne peuvent pas être appliquées aux dépôts en cryptomonnaie.

8.5 Les Utilisateurs doivent uniquement utiliser des méthodes de paiement pouvant être prouvées comme étant enregistrées au nom du titulaire du Compte. La Société n'est pas responsable des fonds déposés depuis, ou retirés vers, des comptes de paiement enregistrés au nom d'un tiers.

9. RETRAITS

9.1 Tous les retraits sont soumis à un montant minimum de retrait indiqué sur la page « Paiements ». Le non-respect du montant minimum de retrait peut entraîner le rejet d'une demande de retrait.

9.2 La Société se réserve le droit d'exiger que votre Compte soit vérifié conformément à notre politique de vérification des Comptes, et/ou examiné au regard de notre politique interne de sécurité et de lutte contre la fraude, avant le traitement des retraits.

9.3 Tout remboursement ou retrait peut être retenu pendant le temps nécessaire à l'achèvement des vérifications et examens. Si l'Utilisateur est reconnu en violation des Conditions générales ou, le cas échéant, des Conditions de bonus, le retrait peut être refusé, les gains peuvent être partiellement ou totalement annulés, et le Compte Joueur peut être clôturé.

9.4 Les Utilisateurs sont soumis à une limite maximale de retrait par jour/semaine/mois civil, commençant à 00:00 et se terminant à 23:59 UTC (Temps universel coordonné) :

- Jour : 4000 USD/EUR/CHF, ou 6000 CAD/AUD/NZD, ou 40000 NOK, ou équivalent en devise locale ou cryptomonnaie ;
- Semaine : 8000 USD/EUR/CHF, ou 12000 CAD/AUD/NZD, ou 80000 NOK, ou équivalent en devise locale ou cryptomonnaie ;
- Mois : 30000 USD/EUR/CHF, ou 42000 CAD/AUD, ou 48000 NZD, ou 300000 NOK, ou équivalent en devise locale ou cryptomonnaie.

9.5 Les limites de retrait dans des devises autres que USD/EUR/CHF/CAD/AUD/NZD/NOK, ou dans les cryptomonnaies prises en charge, seront fondées sur le taux de change moyen par rapport à l'USD.

9.6 Les données de taux de change seront obtenues auprès de fournisseurs réputés tels que XE.com ou des plateformes équivalentes, et les taux de change moyens sont fondés sur le jour calendaire UTC pertinent de la transaction.

9.7 Si le montant demandé dépasse les limites, les fonds demandés pour retrait peuvent être payés en plusieurs versements ou renvoyés au solde du Compte de l'Utilisateur.

9.8 Les Utilisateurs sont soumis à une limite maximale de profit quotidien cumulé dans toute période quotidienne (00:00-23:59 UTC) de 50 000 USD (ou équivalent en devise locale/cryptomonnaie).

Tout profit excédentaire, y compris les profits reportés sur les jours suivants, peut, à notre discrétion, être intégralement annulé.

9.9 Les limitations relatives au montant maximal de retrait et au profit quotidien cumulé maximal sont applicables à tout moment.

Toutefois, des Conditions différentes pour les limites peuvent être précisées dans les Conditions générales d'événements spécifiques, de promotions spécifiques ou d'offres individuelles spécifiques à l'initiative et à la discrétion de la Société (y compris, sans s'y limiter, le statut de Compte « VIP »).

9.10 Vous êtes entièrement responsable de toutes les coordonnées de portefeuille de cryptomonnaie fournies par l'Utilisateur à la Société. La Société ne sera pas responsable d'un paiement en cryptomonnaie perdu en raison de coordonnées incorrectes.

9.11 Vous êtes entièrement responsable du paiement de tous les frais et impôts appliqués à vos gains conformément aux lois de la juridiction de votre résidence.

9.12 Vous reconnaissez que les retraits par virement bancaire peuvent, dans des cas exceptionnels, être soumis à des retards ou frais supplémentaires de la part des banques intermédiaires. La Société décline toute responsabilité si de tels événements imprévus se produisent.

9.13 Les limites propres aux méthodes de paiement peuvent s'appliquer séparément des limites de retrait du Site Web.

9.14 Tout paiement envoyé à la Société ou reçu de celle-ci, dans le cadre d'une transaction financière sur votre Compte, peut être d'un montant supérieur ou inférieur à celui affiché au moment de la transaction dans votre devise locale, en raison de conversions de devises effectuées par votre banque et/ou les systèmes de traitement des paiements de la Société. L'Utilisateur ne doit pas tenir le Casino responsable de ces coûts supplémentaires.

10. ACTIVITÉ NON AUTORISÉE ET VIOLATIONS DES CONDITIONS

10.1 La Société applique une politique stricte contre les activités non autorisées et utilise des outils et systèmes sophistiqués pour prévenir, détecter et sanctionner les comportements non autorisés.

Une liste non exhaustive des comportements interdits par cette politique est la suivante :

- Ne pas satisfaire aux critères d'inscription ou de vérification du Compte ;
- Tenter de contourner les restrictions appliquées à votre Compte, qu'elles soient auto-imposées ou imposées par la Société ;
- Fraude d'identité, falsification de documents, usurpation d'identité, fourniture d'informations trompeuses ou fausses ;
- Fraude aux paiements, procédures de rétrofacturation, refus de paiements, blanchiment d'argent, financement par des tiers, utilisation de données de paiement volées ou frauduleuses ;
- Dépôt de fonds provenant d'activités criminelles et/ou d'autres activités non autorisées ;
- Collusion avec d'autres Utilisateurs, d'autres Comptes et/ou des tiers externes ;
- Utilisation de logiciels ou stratégies pour obtenir un avantage ;
- Exploitation de produits, logiciels, sites Web, fonctionnalités de service, bogues ou failles ;
- Paris sur des résultats truqués, possession et/ou utilisation d'informations privilégiées ou confidentielles pertinentes ;
- Abus de bonus, y compris, sans s'y limiter, la violation des Conditions de bonus du Site Web ;
- Action frauduleuse contre d'autres entités ;
- Diffamation, utilisation de canaux de communication publics de mauvaise foi ;
- Faillite dans son pays de résidence ;

- Toute autre violation des Conditions générales qui n'est pas explicitement définie dans cette liste.

10.2 Le financement d'un Compte par un tiers est strictement interdit ; cela inclut notamment :

- Toute utilisation dans le Compte d'une méthode de paiement appartenant à un tiers, y compris, sans s'y limiter, des parents, amis ou entreprises ; cela s'applique même si l'Utilisateur a l'autorisation de la personne tierce, du propriétaire ou de l'entité concernée pour utiliser la méthode de paiement ;
- Le dépôt de fonds reçus d'un tiers dans le but d'utiliser les services du Site Web pour son compte.

10.3 Toute tentative de contourner les restrictions de votre Compte au moyen d'outils ou de stratégies, y compris, sans s'y limiter, la création d'autres Comptes à votre nom ou au nom d'un tiers, ou l'utilisation de logiciels pour présenter faussement votre situation, est strictement interdite et peut entraîner l'annulation des gains.

10.4 Si vous prenez connaissance d'éventuelles erreurs ou incomplétudes dans le logiciel, vous acceptez de vous abstenir d'en tirer avantage. Vous acceptez de signaler immédiatement à la Société toute erreur ou incomplétude. Si vous ne respectez pas ces obligations, la Société a droit à une indemnisation intégrale de tous les coûts liés à l'erreur ou à l'incomplétude, y compris tous les coûts engagés en association avec l'erreur/l'incomplétude concernée et l'absence de notification.

10.5 Si le Compte a retiré des fonds qui ont été réputés ne pas appartenir au Compte, le montant payé par erreur constituera, sans préjudice des autres recours et actions pouvant être disponibles en droit, une dette que vous nous devez. Vous êtes tenu de notifier au Site Web ou à la Société tout événement de crédit erroné par e-mail dans les 24 heures suivant l'événement.

10.6 Si la Société estime raisonnablement, à sa seule discrétion, qu'un événement non autorisé, frauduleux, déloyal ou de mauvaise foi peut s'être produit ou est susceptible de se produire, ou si la Société constate qu'un Utilisateur ou un Compte a violé les présentes Conditions générales, la Société se réserve le droit de prendre des mesures ou d'imposer des sanctions, y compris, sans s'y limiter :

- Suspendre ou restreindre définitivement un Compte quant aux fonctionnalités du Site Web, aux produits, promotions et événements proposés, ou à l'admissibilité aux services proposés par la Société ;
- Interrompre les paiements et/ou suspendre ou annuler tous gains, paiements, bonus, avantages, profits, rendements et accords au profit du Joueur ;
- Restreindre les canaux de communication ;
- Mettre fin à tout jeu ou événement dont la manipulation a été prouvée et/ou le modifier afin de rétablir le jeu dans son état antérieur à la violation ;
- Tenir l'Utilisateur responsable de toutes réclamations, pertes, responsabilités, dommages, coûts et dépenses encourus ou subis par la Société résultant de, ou liés à, la fraude, aux actions non autorisées ou aux actes criminels de l'Utilisateur ;
- Faire respecter l'obligation de restituer tous fonds que les Utilisateurs ont retirés en lien avec l'action non autorisée, et/ou permettre à la Société de récupérer des fonds au-delà de l'annulation des gains ou bonus afin de compenser toute perte subie du fait de vos actions en violation de nos Conditions générales ;

- Annuler les fonds provenant des dépôts du Joueur dans les cas où l'Utilisateur est reconnu responsable des pertes subies par la Société.

10.7 L'Utilisateur sera informé lorsque la Société applique une limitation ou restriction, ou demande des informations ou documents à l'Utilisateur, en raison d'un contrôle de sécurité en cours.

Dans les cas où il existe des soupçons raisonnables que le fait d'informer l'Utilisateur puisse présenter un risque ou une menace pour l'enquête ou les opérations du Site Web, la Société a le droit de ne pas divulguer, de refuser de divulguer ou de nier l'existence de toute limite, restriction ou vérification de sécurité en cours appliquée au compte de l'Utilisateur.

10.8 Tant qu'un contrôle de sécurité est en cours et avant sa conclusion, la Société peut prendre toute mesure visant à réduire au minimum le risque potentiel du Compte, y compris, sans s'y limiter, l'application de restrictions au Compte et l'interruption des paiements.

10.9 La Société se réserve le droit de ne pas fournir aux Utilisateurs ou Comptes concernés des informations détaillées sur les conclusions et preuves découvertes dans le cadre d'un examen de sécurité.

10.10 Toute information pertinente (y compris, sans s'y limiter, l'identité de l'Utilisateur) peut être partagée avec la police et d'autres autorités compétentes. La Société se réserve également le droit d'informer les organismes de réglementation applicables des actions frauduleuses réalisées par l'Utilisateur.

Des poursuites pénales peuvent être engagées contre tout Utilisateur, toute personne ou entité ayant commis des actes frauduleux envers la Société ou tenté de le faire.

11. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

11.1 La Société met à la disposition de tous les Utilisateurs une procédure désignée pour soumettre des réclamations, plaintes ou litiges. Les Utilisateurs doivent contacter le Service client via les canaux d'assistance disponibles afin d'engager cette procédure.

Dès réception, le dossier peut être examiné et évalué par le service interne compétent si nécessaire. La Société fera des efforts raisonnables pour enquêter et répondre à tous les cas dans les meilleurs délais possibles.

11.2 Tout litige pouvant survenir entre vous et le Site Web, y compris leurs successeurs à titre universel ou particulier, à la suite des présentes Conditions générales ou à la suite d'accords ultérieurs et d'autres actes en lien avec les présentes Conditions générales, sera réglé exclusivement par arbitrage à Curaçao et conformément aux règles de procédure civile de Curaçao.