

# Conditions générales d'utilisation

Les présentes Conditions générales d'utilisation précisent les conditions d'accès, de participation et d'utilisation du site par l'Utilisateur en vue de sa participation aux jeux de hasard payants proposés sur les sites internet [www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be) (ci-après « le Site »).

Les jeux de hasard proposés sur le Site sont conformes au droit belge.

En accédant au Site et en participant aux jeux de hasard proposés sur le Site, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces Conditions Générales que vous acceptez et que vous vous engagez à respecter sans réserve.

Nous vous invitons à les lire attentivement avant d'utiliser le Site. En cas de désaccord avec ces Conditions générales, nous vous prions de ne pas utiliser ou poursuivre votre navigation sur le Site. Vous pouvez imprimer ces conditions générales et également télécharger le présent document.

Les mentions légales font partie intégrante des présentes Conditions générales d'utilisation.

Le Site est édité par CONCEPT V GAMES S.A, inscrite à la BCE sous le numéro 0843.578.514, dont le siège est sis à 1120 Bruxelles, Avenue des Croix de Guerre 120, Belgique.

- [www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be) est opéré par la S.A GOLDEN PALACE WATEROO inscrite à la BCE sous le numéro 0462.168.970, dont le siège est sis à 1410 WATERLOO, Chaussée de Bruxelles 200 F, Belgique ") qui dispose d'une licence octroyée par la Commission des Jeux de Hasard de classe B 3767 pour l'exploitation de jeux de hasard hors ligne dans un établissement de jeux de hasard de classe II, ainsi que d'une licence supplémentaire de droit belge B+ 3767 pour l'exploitation de jeux de hasard par le biais des instruments de la société de l'information.

La S.A GOLDEN PALACE WATERLOO est dénommée ci-après « l'Opérateur » ou « Golden Palace »

Le Site est hébergé par la société Crystal Computing SRL, inscrite à la BCE sous le numéro 0883.073.944 dont le siège est sis à 7331 BAUDOUR, Rue de Ghlin 100.

# Conditions générales d'utilisation – version Septembre 2024

## Article 1- Définitions

Les termes dont la première lettre figure en majuscule auront, dans le texte des présentes Conditions générales, la définition fixée ci-dessous.

- **Compte joueur** : désigne le compte personnel qui a été ouvert par un utilisateur afin qu'il puisse avoir accès aux services proposés sur le Site ([www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be))
- **Contrat** : désigne les présentes Conditions générales, les Mentions Légales et la politique de protection des données personnelles disponibles sur le Site.
- **Jeu de hasard** : désigne tous les jeux de hasard payants proposés aux Utilisateurs sur le Site.
- **Les Parties** : désigne l'Opérateur et l'Utilisateur.
- **Opérateur** : désigne la société S.A. GOLDEN PALACE WATERLOO
- **Services** : désignent toutes les fonctionnalités fournies par le Site, en particulier les jeux de de hasard
- **Signes Distinctifs** : désignent de manière non exhaustive les marques, dénominations sociales, signes, noms commerciaux, noms de domaine ou URL, logos, photographies, bases de données, sons, vidéos, animations, images, textes, etc. utilisés sur le Site.
- **Site** : désigne le Site internet édité par la société CONCEPT V GAMES S.A. disponible via [www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be)
- **Utilisateur** : désigne toute personne âgée d'au moins 21 ans inscrite sur le Site [www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be).
- **Visiteur** : toute personne qui visite le Site, sans pour autant avoir ouvert un compte Joueur.

## Article 2- Objet du site Web

Le Site a pour objet de proposer aux Utilisateurs des Services de jeu payants mis en ligne par l'Opérateur sous le contrôle de la Commission belge des jeux de hasard.

## Article 3- Inscription

### 3.1. *Création d'un Compte joueur*

#### 3.1.2. Processus de création d'un Compte joueur

L'ouverture d'un Compte joueur est nécessaire afin d'utiliser les Services de jeux de hasard proposés sur le Site.

Le Compte joueur est personnel et nominatif.

De plus, l'Opérateur précise que :

- (1) Les jeux d'argent et de hasard proposés par l'Opérateur sont réservés aux personnes physiques capables âgées d'au moins 21 ans
- (2) L'Utilisateur doit avoir la capacité de souscrire valablement aux Conditions générales et le cas échéant, aux conditions spécifiques applicables à certaines actions proposées par l'Opérateur.

- (3) Chaque Utilisateur s'engage à :
- N'ouvrir qu'un seul compte à son nom sur le Site (une personne = un compte joueur).
  - ne pas autoriser un tiers à utiliser son Compte joueur, même à titre gratuit, Il est rappelé ici que contrevenir à ce qui écrit ci-avant constitue une infraction pénale comme précisé à l'article 4 de la Loi 7 mai 1999 sur les Jeux de hasard.
- (4) Chaque Utilisateur est tenu, avant de s'enregistrer sur le Site, de vérifier que la législation en vigueur dans son pays de résidence autorise sa participation sur des sites de jeux de hasard exerçant sous licence délivrée par la Commission des Jeux de Hasard de Belgique et s'engage à agir en conséquence.

Pour créer un Compte joueur, l'Utilisateur, s'inscrit soit par l'application « Itsme », soit complète les formulaires en ligne en cliquant sur le bouton « S'inscrire » :

**Etape 1 :**

- son adresse email ;

**Etape 2 :** Choisir la méthode d'enregistrement, à savoir, soit « M'inscrire avec Itsme soit « M'inscrire manuellement avec ma document d'identité » et remplir les éléments suivants :

- son prénom ;
- son nom de famille ;
- sa date et lieu de naissance ;
- son numéro de registre national repris sur sa carte d'identité ou son numéro de passeport
- sa profession

**Etape 3 :**

- son adresse ;
- code postal ;
- Ville ;
- Pays.

**Etape4:** l'Utilisateur doit choisir :

- Un pseudonyme, sous réserve qu'il ne soit pas déjà utilisé par un autre Utilisateur;
- Un mot de passe ;

(ci-après « les Coordonnées de Connexion »).

Ensuite, l'Utilisateur doit obligatoirement cocher les cases suivantes :

- « *J'accepte les conditions d'utilisation* » ; ainsi il déclare expressément avoir pris connaissance des Conditions générales du Site, des règles des Jeux et des Tournois et s'engage à les respecter dans leur intégralité et sans réserve. A défaut de cet engagement, vous ne pourrez pas poursuivre la procédure d'inscription.  
L'acceptation des Conditions générales constitue un contrat entre l'Utilisateur et l'Opérateur.
- « *Je certifie que j'ai l'âge légal pour jouer* ».

A défaut de ces engagements, le Compte joueur ne sera pas créé.

L'Utilisateur peut choisir de cocher ou non la case suivante : « *J'accepte de recevoir des e-mails commerciaux et des newsletters* ». Même si cette case n'est pas cochée GOLDEN PALACE aura toujours le droit d'interagir avec l'Utilisateur dans le cadre administratif de la gestion du Site et du compte de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage, en cas de modification, à mettre à jour les informations fournies lors de l'ouverture de son Compte joueur dans les meilleurs délais. Golden Palace ne peut en aucun cas être responsable en cas de mauvaises informations fournies par l'Utilisateur.

**Etape 5 :** un email de confirmation est envoyé à l'Utilisateur afin de vérifier s'il a utilisé une adresse email valide lors de son inscription. L'Utilisateur doit confirmer son email en cliquant sur le lien présent dans l'email reçu.

Lorsque l'inscription est terminée, la Commission des Jeux de Hasard vérifie si la personne ne se retrouve pas sur la liste EPIS ( EXCLUDED PERSON INFORMATION SYSTEM), le nom et prénom de l'Utilisateur correspondent au numéro de registre national/de passeport indiqué. L'Utilisateur ne pourra pas se connecter à son Compte joueur tant que ceux-ci ne correspondent pas. Il se pourrait que l'Utilisateur soit interdit de jeu par la Commission des Jeux de Hasard et/ou en vertu de la loi de son pays de résidence. L'Opérateur ne pourra d'aucune façon être tenu responsable si aucun accès au Site n'est possible en raison des situations précitées.

### 3.1.2. Coordonnées de Connexion

#### **a) Règles générales**

Le pseudonyme choisi ne doit pas comporter de caractères spéciaux. Il doit être composé uniquement de lettres et de chiffres. Une fois que l'Opérateur a validé le pseudonyme choisi par l'Utilisateur, ce dernier ne peut plus le modifier. Concernant le mot de passe, il doit être composé d'au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un caractère spécial, huit caractères et un chiffre.

L'Opérateur a le droit de refuser l'utilisation de pseudonymes, mots ou expressions susceptibles de choquer d'autres Utilisateurs ou propres à être perçues comme des agressions par les autres Utilisateurs.

L'Opérateur recommande à l'Utilisateur de choisir un pseudonyme différent de son prénom et nom de famille.

Le pseudonyme et le mot de passe de l'Utilisateur devront être saisis par l'Utilisateur à chaque fois qu'il se connectera à son Compte joueur, de façon à pouvoir être identifié par l'Opérateur.

#### **b) Modification du mot de passe**

En cliquant sur son profil depuis le menu du site web, et puis sur « Compte » et sur « Réinitialiser mon mot de passe », l'Utilisateur peut modifier à tout moment son mot de passe. Pour ce faire, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe actuel et saisir deux fois le nouveau mot de passe choisi.

#### **c) Oubli du mot de passe ou du pseudonyme**

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur doit cliquer sur le lien "Mot de passe oublié?" accessible depuis le bouton "Se connecter" qui se trouve dans l'en-tête du site web. Il doit ensuite entrer son adresse email.

L'Opérateur lui adressera un email dans lequel il trouvera un bouton « Changer mon mot de passe ». L'Utilisateur pourra le modifier en entrant deux fois le nouveau mot de passe choisi. Ce mot de passe doit suivre les règles décrites ci-dessus.

En cas d'oubli de son pseudonyme, l'Utilisateur doit envoyer un email à [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be).

#### **d) Confidentialité des Coordonnées de Connexion**

Seul le pseudonyme de l'Utilisateur sera visible des autres Utilisateurs, le mot de passe demeure strictement confidentiel. L'Utilisateur s'engage à veiller au strict respect de la confidentialité de ses Coordonnées de Connexion.

L'Utilisateur est averti de l'insécurité inhérente à l'utilisation de la fonction de mémorisation automatique de ses Coordonnées de Connexion que son système informatique peut proposer, et s'engage à assumer l'entière responsabilité de l'utilisation et des conséquences éventuelles de cette fonction.

L'Opérateur se réserve le droit d'exiger de l'Utilisateur qu'il modifie ses Coordonnées de Connexion s'il considère qu'elles n'assurent plus une sécurité adéquate.

L'Utilisateur s'engage à signaler sans délai à l'Opérateur à l'adresse suivante : [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be) toute utilisation illicite de ses Coordonnées de Connexion ou si l'une de ses Coordonnées de Connexion n'est plus confidentielle.

### 3.2. Validation du Compte joueur

Tant que l'Utilisateur n'a pas téléchargé une photocopie de sa carte d'identité ou de son passeport, le Compte joueur est un compte provisoire.

Sur base du document d'identité de l'Utilisateur, l'Opérateur va effectuer une vérification de l'identité de celui-ci.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les informations disponibles sur son document d'identité.

Dès que la vérification a été effectuée et est positive, l'Utilisateur reçoit un email confirmant que son Compte joueur est validé définitivement. Si celle-ci est négative, l'Utilisateur reçoit un email comprenant la raison du refus.

### 3.3. Participation aux Jeux de hasard

La participation aux Jeux de hasard est individuelle et personnelle. L'Utilisateur s'engage à jouer en son nom personnel et pour son propre compte et ne pourra recourir, directement ou indirectement, à toute requête automatisée d'accès au Site.

La participation aux Jeux de hasard se fait exclusivement par voie électronique, sur le Site accessible par le biais de tout matériel, ordinateur, téléphone portable ou tout autre appareil permettant d'établir une connexion à internet (Smartphones, tablettes, consoles de jeu etc.).

Il est formellement interdit à tout Utilisateur, par quelque moyen que ce soit, de modifier ou de tenter de modifier le fonctionnement des Jeux de hasard proposés, particulièrement dans le but de modifier les résultats ou tout élément déterminant l'issue d'une partie et les gagnants d'une partie.

Il est formellement interdit à tous les Utilisateurs d'annuler, de tenter d'annuler ou de contourner de quelque manière que ce soit les mesures de sécurité mises en place par l'Opérateur. L'Utilisateur s'engage à utiliser le Site ainsi que tous les éléments qui y sont liés et/ou intégrés, tels que les hyperliens, les programmes, bases de données, contenu éditorial, symboles graphiques, etc., conformément aux présentes Conditions générales et à des fins de Jeux de hasard proposés par l'Opérateur.

Lorsque le Compte joueur n'est pas suffisamment approvisionné pour la mise choisie, le Joueur ne pourra pas participer au jeu de hasard souhaité.

L'Utilisateur déclare qu'il comprend qu'il peut gagner ou perdre de l'argent lors de sa participation aux Jeux de hasard sur le Site et s'engage à assumer seul les conséquences de toutes pertes financières et s'engage à ne pas intenter de procédure à l'encontre de l'Opérateur à cet égard.

Conformément aux dispositions législatives européennes et belges (art. VI.47 et suivant du Code de droit économique) en matière de protection du consommateur, l'Utilisateur ne dispose pas du droit de rétraction prévu dans le cadre des ventes à distance.

### 3.4. Paiement

L'Utilisateur s'engage à utiliser la somme disponible sur son Compte joueur uniquement pour les Services proposés sur le Site. La participation à un jeu de hasard se fait par la mise d'une certaine somme, égale à une des mises proposées. Les mises et gains possibles sont consultables dans le règlement du jeu. Le Joueur a un libre choix de mises pour chaque partie.

L'Utilisateur s'engage à ce que chaque dépôt soit misé au moins 10 fois sur les Jeux

L'Opérateur se réserve le droit de refuser tout retrait si un Utilisateur a fait un dépôt sans intention de jouer. En outre, l'Opérateur se réserve le droit de prélever des frais de gestion de 50 % sur les retraits et dépôts consécutifs sans mise de jeu.

L'Utilisateur reconnaît que le Compte joueur n'est pas un compte bancaire et ne peut être utilisé en tant que tel. Ainsi, toute somme d'argent liée au Compte joueur ne produit aucun intérêt.

#### 3.4.1. Paiement à l'Opérateur

En fonction des informations fournies par l'Utilisateur lors de la création de son Compte joueur, l'Opérateur se réserve le droit de procéder à une vérification de sa solvabilité, en faisant appel à des établissements financiers et services de paiement tiers.

#### 3.4.2. Dépôt et retrait d'argent

Les dépôts et retraits d'argent ne peuvent être réalisés avant que le compte de l'Utilisateur ne soit validé par l'Opérateur conformément à l'article 5 des présentes Conditions générales. L'Utilisateur doit fournir une photocopie de sa carte d'identité valide et une photocopie de son IBAN.

L'Opérateur se réserve le droit de demander toute information ou document jugés nécessaires pour valider les dépôts et retraits d'argent.

L'Opérateur ne prend aucune commission sur les dépôts ou retraits d'argent, indépendamment de la méthode de paiement utilisée. Par contre, selon la méthode de paiement utilisée ou du compte sur lequel le retrait est demandé, des frais peuvent être prélevés par l'établissement bancaire ou la société de service de paiement de l'Opérateur ou de l'Utilisateur. Ces frais seront pris en compte par l'Utilisateur.

L'Opérateur recommande à l'Utilisateur de s'informer préalablement sur les coûts de transaction éventuels auprès de son établissement bancaire ou de sa société de service de paiement.

### **a) Dépôts**

Dans le cadre de la sensibilisation à un jeu responsable et en vue de la protection du Joueur par l'Opérateur, le Joueur est informé qu'il peut à tout moment se fixer des limites de dépôt personnelles pour tous les jeux de hasard auxquels il participe sur le Site.

Pour ce faire, le Joueur se dirige dans les paramètres de son compte Joueur où il dispose de la possibilité de définir des montants en vue de limiter ses dépôts soit définitivement, soit pour une période prédéfinie. En cas de changement d'une limite dépôt personnelle par le Joueur, celui-ci est informé et accepte sans réserve qu'il ne pourra jouer avec une limite accrue qu'après l'écoulement, conformément aux dispositions légales, d'un délai de 72 heures suivant une telle demande de changement, si la Commission des Jeux ne s'est pas opposée à cette modification. La diminution de limite de dépôt est immédiate.

Les dépôts effectués par le biais d'une carte bancaire ou par tout autre moyen de paiement sont effectués instantanément.

L'Utilisateur s'engage à :

- respecter les conditions des méthodes de paiement électroniques de tiers et/ou des institutions financières.
- ne pas utiliser une méthode de paiement appartenant à autrui.

Si l'Opérateur soupçonne un Utilisateur de ne pas avoir l'âge légal requis pour participer aux jeux (21 ans pour les Jeux de hasard), elle lui retourne sans délai toutes les sommes mises en jeu. De

plus, tous les gains remportés par l'Utilisateur sont confisqués jusqu'à ce que celui-ci apporte la preuve formelle qu'il a effectivement l'âge minimum légal requis pour participer aux jeux.

Le dépôt minimum est de 5,00 EUR, 10,00 EUR pour les Utilisateurs de Paypal et le dépôt maximum est soumis à des conditions légales, ainsi en application de l'arrêté Royal du 25 octobre 2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information, le Joueur est informé de l'imposition d'une limite de dépôt légale en vertu dudit Arrêté Royal et ses modifications ultérieures, l'empêchant de déposer plus de 200 euros par semaine sur son compte joueur.

## **b) Retraits**

Le retrait (cash-out) minimum est de

- 15 EUR si le demande de versement se fait vers un compte belge/Paypal
- 15 EUR si la demande de versement se fait vers un compte étranger

Une demande de retrait sera traitée endéans les 5 jours ouvrables, à moins qu'ils répondent à toutes les conditions permettant un 'instant cashout'. Dans ce dernier cas le retrait sera immédiat.

Pour tout renseignement complémentaire, contacter [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be)

L'Utilisateur déclare être au courant que toute transaction financière est soumise aux délais bancaires habituels.

Il est important de préciser que pour les Utilisateurs ayant un compte bancaire en dehors de la zone SEPA, les frais bancaires que Golden Palace doit payer pour effectuer un paiement seront déduits du montant des gains de l'Utilisateur. Ce dernier devra également assumer les éventuels frais imposés par sa propre banque pour recevoir ce paiement.

A chaque suspicion de fraude ou d'usurpation d'identité, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer ou clôturer un compte-joueur et/ou de ne pas effectuer un paiement ainsi que de prendre toutes les mesures juridiques jugées nécessaires et de communiquer le dossier aux autorités. En cas de suspicion de fraude et conformément aux Lois applicables en matière d'anti-blanchiment l'Opérateur pourra également communiquer le dossier aux Autorités.

Si l'Utilisateur n'est pas en mesure de fournir une copie valide d'un document d'identité ou/ou de sa carte bancaire et, le cas échéant, un justificatif d'adresse correspondant exactement aux données enregistrées sur son compte joueur, Golden Palace sera en droit de bloquer le compte joueur et de refuser tout paiement.

## **Article 4 – Durée et Résiliation**

### **4.1. Durée**

Les présentes Conditions générales sont valables pour une durée indéterminée, jusqu'à la résiliation du Compte joueur de l'Utilisateur, conformément aux présentes Conditions générales.

L'Opérateur se réserve le droit de résilier à sa seule discrétion le Compte joueur d'un Utilisateur sans préavis ni indemnité s'il n'y a pas d'activité sur le compte-joueur pendant une période de 15 mois.

Néanmoins, après 12 mois d'inactivité le joueur pourrait recevoir un e-mail, à l'adresse e-mail indiquée dans son profil, qui l'avertira que son compte-joueur sera fermé en raison de l'inactivité.

Une fois qu'un nouveau délai de 3 mois est écoulé et que le compte est donc resté inactif pendant une durée totale de 15 mois, celui-ci est automatiquement fermé et les crédits reviennent à l'Opérateur.

## 4.2. Résiliation

### 4.2.1. Clôture du Compte joueur par l'Opérateur

En outre, l'Opérateur se réserve le droit de clôturer le Compte joueur notamment dans les cas suivants :

- L'Opérateur estime que l'Utilisateur a enfreint une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales;
- En cas de simple suspicion ou de constatation par l'Opérateur de fraude ou d'activité illicite de l'Utilisateur ou tentative d'utilisation illicite du Site, des logiciels ou des Services, en ce compris l'utilisation d'un Compte joueur d'un autre Utilisateur (même avec son accord) ou l'utilisation de cartes de débit volées ;
- En cas d'un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite du Site ;
- L'Utilisateur a tenté de recourir à l'assistance prohibée d'un logiciel doté d'intelligence artificielle lors de sa participation aux jeux en ligne ;
- L'Utilisateur n'a pas communiqué l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à la validation de son Compte joueur ;
- Les informations, pièces ou documents communiqués à l'Opérateur sont incomplets ou inexacts ;
- Les conditions d'inscription ne sont pas/plus remplies ;
- L'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction de jeu ;
- En cas d'utilisation abusive de la procédure d'ouverture de comptes ;
- En cas de non-respect des règles du jeu et/ou de l'action qui sont accessibles en permanence sur le Site ;
- Tous actes ou tentatives de collusion entre Utilisateurs.

#### 4.2.2.1 Clôture du Compte joueur par l'Utilisateur

L'Utilisateur a la possibilité à tout moment de clôturer son Compte joueur sur le Site. L'Utilisateur recevra une confirmation par email de la clôture de son Compte joueur.

#### 4.2.2.2 Auto-exclusion

La clôture prévue à l'article 4.2.2.1 est indépendante de la demande d'auto-exclusion qui peut être introduite auprès de la Commission des jeux de hasard et qui aura un impact tant sur les salles de jeux/paris et casino que pour les sites online. Il est recommandé à l'Utilisateur de remplir le formulaire d'auto-exclusion disponible sur le site de la Commission des jeux de hasard. De même que la Commission des Jeux de Hasard, l'Opérateur soutient et favorise le Jeu Responsable. C'est pour cette raison que nous sommes convaincus qu'une auto-exclusion doit être sollicitée au niveau central de la Commission des jeux de hasard et non uniquement auprès d'un seul opérateur. Les formulaires d'exclusion peuvent être trouvés sur le site internet de la Commission des jeux de hasard [www.gamingcommission.be](http://www.gamingcommission.be) en haut et à gauche du menu affiché en cliquant sur l'onglet « La protection du joueur », suivi de « Interdiction d'accès » et en cliquant sur « <https://apps.gamingcommission.be/voluntaryexclusions/non-residents?lang=fr> ».

Par ailleurs chaque Joueur a la possibilité de demander de faire une pause, de s'autoexclure pour une période de 6 mois ou même de demander une auto-exclusion définitive du Site en en faisant la demande explicite via [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be)

#### **4.2.3. Conséquences de la résiliation du Compte joueur**

En cas de clôture d'un Compte joueur conformément à l'article 4.2.1 des Conditions générales, l'Opérateur dispose d'un droit de rétention sur les sommes qui figurent sur le Compte joueur afin d'encaisser les éventuels frais administratifs et les dommages et intérêts dont l'Utilisateur est redevable.

Suite à la résiliation, pour quelque raison que ce soit, l'Utilisateur s'engage à:

- cesser d'utiliser les Services ;
- détruire tous les documents en sa possession, sous sa garde, en son pouvoir ou sous son contrôle.

Les Parties n'auront plus d'obligations l'une envers l'autre, sauf stipulation contraire des présentes Conditions générales, et sous réserve de leurs droits et obligations expressément acceptés avant la résiliation.

Si le Compte joueur de l'Utilisateur comporte moins de 50,00 €, il doit demander au support client son paiement en même temps que sa demande de clôture de son compte. Si le Compte joueur de l'Utilisateur comporte plus de 50,00 €, l'Utilisateur peut effectuer sa demande de paiement lui-même. Dans le cas où l'Utilisateur a introduit une demande d'auto-exclusion auprès de la Commission des jeux de hasard, l'Utilisateur doit contacter le support client qui s'occupera de la demande de paiement.

## **Article 5 – Origine des fonds**

L'Utilisateur déclare et garantit à l'Opérateur que les fonds utilisés pour jouer sur le Site ne proviennent pas de sources illégales.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser les Services dans le but de transférer des fonds ou mener une activité frauduleuse ou illicite, ou toute transaction interdite (y compris le blanchiment d'argent), conformément aux lois des juridictions auxquelles il est soumis.

## **Article 6-Responsabilité**

### **6.1. Disponibilité du Site et des Services**

L'Opérateur met tout en œuvre pour assurer la disponibilité du Site et de ses services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cependant, il peut arriver que l'accès au Site et à ses Services soit interrompu lors de travaux de maintenance, de mise à jour du matériel ou des programmes, de réparations urgentes du Site ou suite à des circonstances indépendantes de la volonté de l'Opérateur (par exemple défaillance des liaisons et des équipements de télécommunication). Dans ce cas, la responsabilité de l'Opérateur ne peut pas être engagée.

De même, l'Opérateur se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre l'un ou plusieurs des Jeux, ou Services proposés sur le Site, à tout moment et sans préavis, sans avoir à fournir de justifications.

Dans ce cas, la responsabilité de l'Opérateur ne serait en aucun cas être engagée, et les Utilisateurs ne pourront prétendre à aucun dédommagement de quelque nature que ce soit.

L'Opérateur n'est pas responsable si pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'un ou plusieurs Jeux, ou Services venaient à être modifiés, retardés ou annulés.

L'Opérateur ne garantit pas que les défauts, le cas échéant sur le Site, soient corrigés.

6.2. L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable (liste non-exhaustive):

- des dommages indirects ou imprévisibles incluant sans s'y limiter tout gain manqué, perte d'une chance, coût lié à l'obtention d'un Service ou d'une technologie de remplacement ;
- de la transmission et/ou la réception de toutes données et/ou informations sur internet;
- tout dysfonctionnement du réseau internet perturbant le déroulement et/ou fonctionnement de l'un ou plusieurs Jeux de hasard proposés sur le Site;
- défaillance du matériel de réception ou des lignes de communication;
- des conséquences de virus ou bugs informatiques, dysfonctionnements ou défaillances techniques;
- de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de toute nature ayant empêché ou limité la participation à l'un des Jeux de hasard proposés sur le Site ou ayant endommagé le matériel informatique de l'Utilisateur ;
- des difficultés ou impossibilités pour l'Utilisateur de se connecter à internet ;
- en cas de faillite des banques ou d'autres tiers avec lesquels l'Opérateur travaille pour le fonctionnement du Site ;
- si des frais bancaires supplémentaires sont prélevés à l'Utilisateur selon le moyen de paiement choisi en cas de dépôt;
- en cas de versement effectué sur le compte bancaire d'un Utilisateur qui aurait été piraté ;
- l'utilisation frauduleuse de cartes bancaires volées, que le vol ait été signalé ou pas par le titulaire de la carte ;
- des conséquences de l'absence de personnalisation du mot de passe de l'Utilisateur ;
- des conséquences préjudiciables pour l'Utilisateur résultant de l'utilisation illicite, frauduleuse ou abusive de ses Coordonnées de Connexion et de l'accès au Site par un tiers non expressément autorisé par l'Utilisateur.

### 6.3. Force majeure

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour tout autre événement indépendant de sa volonté empêchant la mise à disposition de ses Services dans des conditions conformes aux dispositions des présentes Conditions générales.

Il appartient à chaque Utilisateur de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses données et/ou les programmes stockées sur son matériel informatique de toute attaque (virus, spam, chevaux de Troie, bugs etc.).

### 6.4. Hyperliens vers des sites tiers

Tous les liens vers la page d'accueil ou l'une des pages internet du Site ne peuvent être établis sans l'accord préalable et écrit de Golden Palace et pour autant que les mentions « Golden Palace – Goldenpalacedice» ou toute autre mention équivalente ou plus précise soit indiquée clairement sur le lien ou à proximité de celui-ci. Cette autorisation ne s'appliquera pas aux sites internet diffusant des informations à caractère illicite, violent, polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre.

L'autorisation pour l'établissement des liens visés au présent article doit-être demandée à l'adresse suivante : [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be) La demande doit obligatoirement mentionner l'adresse de la page (URL) où figurera le lien sur le site tiers.

Inclusions et utilisation de cadres : Toute utilisation ou reproduction, même partielle, d'un des éléments du Site à l'intérieur d'un site tiers par le biais de procédés dits d'inclusion, de cadres (frames), d'inlining ou de tout autre procédé de nature similaire sont formellement interdits.

Liens référencés sur le Site : Le Site contient des liens vers des sites internet ou des pages internet appartenant à des tiers. De tels sites vous sont fournis pour votre seul confort et information. L'Opérateur n'est pas responsable du contenu des liens, ni des sites accessibles par l'intermédiaire de ces liens, ni des changements ou mises à jour de ces sites., et l'inclusion d'un lien n'implique pas l'approbation par l'Opérateur du site lié ou de son contenu

L'accès à ces sites internet s'effectue à vos risques et périls et vous reconnaissez que ces sites internet peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation et à d'autres dispositions en matière de protection de la vie privée que celles applicables au présent Site.

## **6.5. Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est seul responsable entre autres :

- de la conservation, de l'utilisation et de la transmission de ses Coordonnées de Connexion ;
- de l'impossibilité pour lui d'accéder à son compte en cas d'oubli de ses Coordonnées de Connexion ;
- du contenu des messages qu'il poste dans les Espaces de Discussion ;
- 

## **6.6. Garantie**

Dans le cas où la responsabilité de l'Opérateur serait recherchée en raison d'un manquement par l'Utilisateur aux obligations qui lui incombent en application des présentes Conditions générales, des dispositions légales et de la réglementation en vigueur, l'Opérateur pourra appeler l'Utilisateur en garantie.

## **Article 7- Propriété Intellectuelle**

« Golden Palace – Goldenpalacedice» sont des marques déposées respectivement auprès de l'Office Européen des Brevets et Marques, de sorte que toute utilisation par des tiers de la même marque ou de tout autre signe d'identification similaire pouvant prêter à confusion quant à son origine ou sa propriété est expressément interdite sans le consentement écrit préalable de l'Opérateur.

Les sites [www.goldenpalace.be](http://www.goldenpalace.be) et [www.goldenpalacedice.be](http://www.goldenpalacedice.be) sont des noms de domaine enregistrés par Golden Palace. Il est interdit à des tiers d'utiliser ces domaines ainsi que les marque « Golden Palace – Goldenpalacedice» sans l'autorisation écrite préalable du propriétaire, en relation avec d'autres Produits ou Services qui ne sont pas ceux de l'Opérateur, afin de ne pas créer de confusion parmi nos Utilisateurs ou de discréditer l'Opérateur.

Golden Palace détient tous les droits sur le contenu, la conception et le code source du Site Internet y compris, mais sans s'y limiter, les photographies, les images, le texte, les logos, les dessins, les marques, les noms commerciaux et les données sur le Site.

Le contenu du Site est également considéré comme un logiciel informatique et, par conséquent, la législation belge et communautaire en vigueur sur le droit d'auteur s'y applique.

La reproduction totale ou partielle du Site, y compris par le biais de liens hypertextes, ainsi que de tout ou une partie de son contenu sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de l'Opérateur est expressément interdite.

Il est également strictement interdit de copier, de reproduire, d'adapter, de modifier, de distribuer, de commercialiser, de communiquer au public et/ou d'entreprendre toute autre action qui entraînerait une violation de la législation nationale, communautaire et/ou internationale applicable en matière

de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ainsi que d'utiliser le contenu du Site Internet sans l'autorisation écrite expresse préalable de l'Opérateur

L'Opérateur vous informe qu'elle ne concède aucune licence, droit ou autorisation explicite ou implicite sur les droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle ou tout autre droit ou propriété lié, directement ou indirectement, au contenu du Site autre que le droit de les visualiser à l'écran lorsque l'on navigue sur le Site, qui demeurent sa propriété exclusive ou du tiers qui leur a concédé le droit de les utiliser.

L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriétés intellectuelles de l'Opérateur et notamment de reproduire, communiquer, faire usage, même partiellement, des Signes Distinctifs ou faire usage de tout ou partie du contenu des logiciels, des jeux, du Site sans l'accord préalable et écrit de l'Opérateur.

## **Article 8-Modification et intégralité des Conditions générales**

### **8.1 Général**

Dans un souci d'adaptation aux évolutions du Site et/ou de son exploitation, l'Opérateur se réserve le droit de modifier unilatéralement et sans préavis ces Conditions générales ainsi que les règles relatives aux jeux proposés sur le site.

Dans ce cas, l'Utilisateur peut sans délai faire part de son refus d'être lié à ces nouvelles dispositions, après la publication de l'avis de modification, qui peut être consulté librement sur le Site.

L'Opérateur mettra tout en œuvre pour informer les Utilisateurs de toute modification majeure apportée à ces Conditions générales. Cependant, il appartient à l'Utilisateur de lire ces Conditions générales et de se tenir informé de l'évolution des Conditions générales.

### **8.2 Modifications apportées aux Conditions générales**

L'Opérateur se réserve le droit de modifier à tout moment ces Conditions générales, ainsi que tous les Services offerts sur le Site.

L'Opérateur s'engage à informer préalablement l'Utilisateur de ces modifications par toute procédure de son choix.

Toute connexion au site par l'Utilisateur, après qu'il ait été informé des modifications apportées aux services du Site ou aux Conditions générales, vaut acceptation des modifications apportées.

La version des Conditions générales acceptée par l'Utilisateur représente la totalité des obligations entre l'Opérateur et l'Utilisateur relatives aux Services proposés par l'Opérateur. Elle annule et remplace toute déclaration, engagement, communication orale ou écrite, acceptation, contrat et accord préalable relatifs à la fourniture des Services par l'Opérateur.

En utilisant la fonction fournie par son navigateur, l'Utilisateur peut à tout moment accéder aux Conditions générales et les imprimer.

## **Article 9- Preuve**

Les registres numérisés, conservés dans des conditions de sécurité raisonnables et fiables sur les systèmes informatiques de l'Opérateur sont considérés comme les preuves des communications et des résultats des Jeux intervenus entre l'Opérateur et l'Utilisateur.

Par conséquent, il est convenu que, sauf en cas d'erreur manifeste, l'Opérateur pourra se prévaloir et être déclaré recevable en cas de procédure contentieuse, de la production de tout acte, fait ou omission, des programmes, données, fichiers, enregistrements et autres éléments (par exemple des rapports de suivi ou autres déclarations) sous format ou support informatiques ou électroniques établis, reçus et conservés directement ou indirectement par l'Opérateur, notamment dans les systèmes informatiques.

## **Article 10- Jeu éthique et responsable**

L'Opérateur invite l'Utilisateur à jouer de façon modérée et responsable.

L'Opérateur rappelle à l'Utilisateur que l'augmentation des durées et des fréquences de jeu de hasard peut susciter chez certaines personnes un état de dépendance ou entraîner une certaine forme de fragilité psychologique. L'addiction consiste en une pratique inadaptée, permanente et répétée du jeu. Le plaisir se transforme en un besoin irrésistible de jouer qui peut entraîner des conséquences désastreuses pour l'Utilisateur et ses proches.

L'Utilisateur peut consulter à tout moment la rubrique « **Jeu responsable** » accessible sur toutes les pages du Site de l'Opérateur. Cette rubrique, composée de quatre chapitres, présente la liste de tous les modérateurs disponibles sur les sites et fournit des conseils dans le cadre du service mis en place pour lutter contre le jeu pathologique et excessif et la prévention de la dépendance. Elle indique également la procédure à suivre si l'Utilisateur souhaite s'inscrire sur la liste des personnes interdites de jeu et fournit la liste des associations spécialisées dans la lutte contre l'addiction au jeu. (<https://gamingcommission.be/fr/protection-des-joueurs> )

## **Article 11- Divers**

### **11.1. Nullité d'une clause**

Si l'une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales sont jugées invalides ou inapplicables, pour quelque raison que ce soit, l'Opérateur modifiera ces dispositions dans la seule mesure nécessaire pour la rendre applicable.

Si l'une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales étaient déclarées nulles et non avenues, les autres articles garderaient toute leur force et leur portée.

### **11.2. Cessibilité du Contrat**

Les droits et obligations de l'Utilisateur ne peuvent être cédés à un tiers sans l'accord préalable écrit de l'Opérateur. L'Opérateur est autorisé à vendre le Site ou tout ou partie des Services de jeux sans l'accord préalable de l'Utilisateur.

### **11.3. Non-Renonciation**

Le fait que l'Opérateur n'invoque pas de disposition des présentes Conditions générales ne peut pas être interprété comme une renonciation à l'utilisation ultérieure de cette même disposition.

## 11.4. Réclamations

### Procédure

Pour toute plainte, l'Utilisateur peut se rendre soit directement sur le Site sous l'onglet « Aide », soit envoyer un email séparé à [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be)

L'Utilisateur qui désire adresser une demande d'informations ou introduire une plainte en rapport avec un site de jeux de hasard en ligne peut s'adresser à la Commission des jeux de hasard, en mentionnant au moins son nom, prénom et date de naissance par email à l'adresse [info@gamingcommission.be](mailto:info@gamingcommission.be) ou par courrier à Commission des jeux de hasard, Bureau des renseignements Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.

Chaque Utilisateur peut également demander de transférer toute plainte à la Commission des jeux de hasard. La Commission des Jeux de hasard peut demander elle-même de recevoir la plainte. Le règlement de plaintes en vertu de cet article 12.4 est en permanence à la disposition de l'Utilisateur.

## 11.5. Droit applicable et juridictions compétentes

Sauf disposition impérative de la législation du pays dans lequel l'Utilisateur a sa résidence habituelle, l'exécution et l'interprétation des présents termes et conditions ainsi que les relations entre les parties sont soumises à la législation belge.

En cas de litige entre l'Opérateur et l'Utilisateur et en cas d'incapacité de résoudre ce différend à l'amiable dans un délai de 14 jours à dater de sa notification par l'une des Parties, les cours et tribunaux belges de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont seuls compétents pour connaître de tout litige au sujet de l'application ou l'interprétation des présentes Conditions générales.

## 11.6. Archivage et preuve

Les fichiers, données et documents, conservés par l'Opérateur, conformément à sa politique de protection des données sur supports informatiques dans les systèmes informatiques de l'Opérateur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications et des résultats des jeux de hasard intervenus entre le Joueur et l'Opérateur.

L'Opérateur conserve l'écrit qui constate tout accord conclu entre l'Opérateur et un Joueur en vue de bénéficier des services de l'Opérateur par voie électronique sans mettre ces documents à la disposition des tiers. En cas de divergences entre le résultat d'un jeu présenté sur le Site et le résultat enregistré, directement ou indirectement par l'Opérateur, notamment sur son serveur informatique par l'intermédiaire du Logiciel, le résultat enregistré par l'Opérateur devra toujours prévaloir.

## **Article 12– Avis sur les Pratiques Frauduleuses**

Les Jeux et Services sont disponibles exclusivement sur le Site

L'Opérateur informe ses Utilisateurs de la possibilité que des tiers tentent de se substituer frauduleusement à l'Opérateur afin d'obtenir des données à caractère personnel des Utilisateurs et de mener des activités illicites.

Dans l'intérêt de l'Utilisateur, une liste des pratiques frauduleuses qui sont parfois mises en œuvre par de tels sujets est fournie ci-dessous :

- Tentative d'enregistrer des domaines similaires à ceux de l'Opérateur en copiant le logo et l'aspect du Site Internet de l'Opérateur afin d'embrouiller et de tromper l'Utilisateur.

- Envoyer un e-mail à l'Utilisateur, en se faisant passer pour l'Opérateur et en lui demandant de cliquer sur un lien dans l'e-mail.
- Afficher des promotions sur les Réseaux Sociaux en se faisant passer pour l'Opérateur et en vous demandant de saisir un ensemble de données à caractère personnel ou de cliquer sur un lien pour participer par exemple à un tirage au sort.

Ce type de pratiques est connu sous le nom de phishing et vise à obtenir illégalement des données de l'Utilisateur (par exemple, les mots de passe ou les numéros de carte de crédit).

Pour éviter d'être victime de ces pratiques, il est important que l'Utilisateur :

- Accède uniquement au Site Internet officiel de l'Opérateur.
- Ignore les e-mails ou les liens dans les Réseaux Sociaux où l'on vous demande de cliquer sur un lien et de saisir des informations personnelles.

En outre, l'Opérateur avertit l'Utilisateur que pendant les Jeux il se pourrait que, des messages pop-up apparaissent dans lesquels, par l'utilisation frauduleuse du nom commercial et de la marque de l'Opérateur, l'Utilisateur est invité à remplir un questionnaire en échange d'un cadeau ou d'un bon cadeau d'une certaine valeur. Il ne s'agit pas de promotions de l'Opérateur et les cadeaux indiqués n'existent pas.

Dans les circonstances décrites ci-dessus, l'Utilisateur doit faire preuve de la plus grande attention et signaler immédiatement ces comportements à l'Opérateur. Les références du numéro de téléphone et de l'adresse électronique permettant de prendre contact avec l'Opérateur à cette fin sont disponibles sur le Site Internet de l'Opérateur.

L'Opérateur fournit les informations ci-dessus afin d'informer et de sensibiliser, mais ces informations n'impliquent pas de conseils professionnels.

L'Opérateur n'est pas responsable des éventuelles utilisations frauduleuses de la marque de l'Opérateur de la part de tiers.

De même, L'Opérateur avertit ses Utilisateurs qu'elle n'est pas en mesure de contrôler les programmes ou les fichiers qui peuvent être placés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lors de la navigation sur Internet, et recommande à ce dernier de prendre les mesures de prévention et de sécurité nécessaires (comme l'installation d'un logiciel antivirus et le soin constant des mises à jour de sécurité), afin que l'Utilisateur soit protégé contre d'éventuelles attaques de tiers. Si l'Utilisateur a connaissance d'actions frauduleuses, il peut contacter l'Opérateur et tenter de prendre les mesures nécessaires indiquées à cet égard.

## **Article 13- Jeux concours gratuits proposés par l'Opérateur**

L'Opérateur se réserve le droit d'organiser un ou plusieurs jeux concours réservés aux Utilisateurs et s'engage à respecter les dispositions obligatoires applicables sur le territoire belge.

Chaque concours sera soumis à un règlement spécifique (ci-après : « le Règlement »), accessible gratuitement en ligne sur le Site.

Les conditions de participation au jeu concours dont notamment la date de l'ouverture et de clôture, la nature et la valeur des lots à remporter, les règles d'attribution des lots au profit de l'Utilisateur, seront précisées en détail dans le Règlement et fixées au cas par cas par l'Opérateur.

## **Article 14 – Politique des données et de cookies :**

La **Politique de protection de données** et la politique **de cookies** sont publiées sur le Site et sont applicables à toute utilisation que l'Utilisateur et/ou le Visiteur font du Site. Nous recommandons que l'Utilisateur et/ou le Visiteur lisent attentivement ces politiques afin de connaître leurs droits et obligations.