

Formulaire de déclaration de réclamation par les joueurs

Destinataire : [Nom de l'opérateur de jeux en ligne]

Date : [Insérez la date]

Objet : Réclamation formelle concernant [brève description du problème]

1. Informations sur le joueur

- Nom complet : [Votre nom complet]

- Nom d'utilisateur/ID de compte : Votre ID de compte sur la plateforme de l'exploitant]

- Adresse e-mail : [Votre adresse e-mail enregistrée dans votre compte]

- Numéro de téléphone (facultatif) : [Votre numéro de contact]

2. Détails de la réclamation

- Date de l'incident : [Insérez la date]

- Nature du problème :

Problème lié à un dépôt

Délai/refus de retrait

Infraction aux conditions du bonus

Résultat montrant un jeu non équitable

Préoccupation concernant le jeu responsable

Autre : [Veuillez spécifier]

- Description de la réclamation :

[Indiquez une description claire et concise du problème (dates pertinentes, montants et toute communication avec l'opérateur inclus).]

3. Preuves justificatives

(Joignez ou répertoriez toutes les captures d'écran, identifiants de transaction, journaux de chat ou correspondances par e-mail pertinents.)

4. Résolution recherchée

[Indiquez la résolution que vous souhaitez obtenir (un remboursement, le rétablissement de l'accès à votre compte, un crédit bonus, etc.)]

5. Déclaration

Je déclare par la présente que les informations fournies ci-dessus sont vraies et exactes au meilleur de ma connaissance.

Signature : _____

Date : _____

Remarques importantes (conformément aux lignes directrices de la CGA) :

- Les réclamations doivent être soumises dans les 6 mois à compter de la date de l'incident.
- Les opérateurs doivent répondre dans un délai de 5 jours ouvrés pour les problèmes de jeu responsable et de 4 semaines pour les autres réclamations.
- La CGA ne traite pas les réclamations individuelles mais surveille la conformité des opérateurs. Vous pouvez signaler toute non-conformité à la CGA.