

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version 1

Date d'entrée en vigueur : 19 octobre 2026

PRÉAMBULE

La Gabonaise des Jeux est un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier à Libreville sous le numéro GA-LBV-01-2026-B14-00012, et sous le NIF 202601001578K dont le siège social est situé à l'Immeuble Mirage sis aux Trois Quartiers, BP 10225 Libreville, Gabon (ci-après, la « GDJ »)

En tant que concessionnaire de l'exploitation du monopole d'État en matière de jeux de divertissement, d'argent et de hasard, de jeux en ligne et activités assimilées, conformément à l'ordonnance n°0010/PR/2025 du 30 décembre 2025 portant réglementation des jeux de divertissement, d'argent et de hasard, ratifiée par la loi n°009/2026 du 11 septembre 2026 et l'ordonnance n°0011/PR/2025 du 30 décembre 2025 portant création, attributions et organisation de la Gabonaise des Jeux, ratifiée par la loi n°010/2026 du 8 septembre 2026, la GDJ exploite des jeux de hasard, d'argent et de divertissement, tant par voie électronique (ci-après, le « Canal en ligne ») que par l'intermédiaire d'un réseau de Points de vente (ci-après, le « Canal physique »).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la GDJ et toute personne physique qui achète un Titre de jeu ou engage une Mise sur l'un des Jeux commercialisés par la GDJ, que ce soit par l'intermédiaire de la Plateforme, ou dans un Point de vente.

Les CGV sont structurées comme suit : un socle de dispositions communes à tous les canaux (Titre I), des dispositions propres à la vente en ligne (Titre II), des dispositions propres à la vente en points de vente physiques (Titre III) et des dispositions finales (Titre IV).

TITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES COMMUNES À TOUS LES CANAUX DE VENTE ET À TOUS LES JEUX

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Aux fins des présentes CGV, les termes ci-après, lorsqu'ils commencent par une majuscule, ont la signification suivante :

« **Achat** » désigne l'acte par lequel le Joueur valide une prise de jeu ou un Pari en engageant une somme d'argent à titre de mise auprès de la GDJ, en contrepartie de la participation au Jeu et de la possibilité de percevoir un Gain éventuel, sous réserve de la réalisation des conditions de Gain prévues par les règles du Jeu. Le Gain est déterminé selon la nature du Jeu, notamment par le hasard ou par le résultat d'un événement sportif.

« **Compte Joueur** » désigne l'espace personnel, individuel et sécurisé, ouvert au nom d'un Joueur, sur la Plateforme, après l'accomplissement, le cas échéant des procédures d'inscription, d'identification et de vérification requises. Le Compte Joueur lui permet d'accéder par voie digitale, aux Jeux proposés par la GDJ, de participer aux Jeux, de gérer ses informations personnelles, de consulter son solde, l'historique de ses participations et les Gains éventuellement obtenus. Le Compte Joueur est strictement personnel et ne peut être cédé, transféré, prêté ou mis à la disposition d'un tiers.

« **Dépôt** » désigne toute somme versée par le Joueur sur son Compte Joueur, au moyen d'un service de paiement accepté par la GDJ, en vue d'engager des Mises.

« **Gain** » désigne toute somme ou tout lot attribué à un Joueur en raison d'une participation gagnante à un Jeu, conformément au Règlement de jeu applicable.

« **Jeux** » désigne l'ensemble des jeux de divertissement, d'argent et de hasard exploités, organisés, commercialisés ou proposés par la GDJ, notamment les loteries, jeux de tirage, jeux de grattage, tombolas, paris sportifs et, plus généralement, tout autre jeu autorisé, accessible sur support physique ou numérique.

« **Joueur** » désigne toute personne physique remplissant les conditions de l'article 4 et participant à un Jeu, sur la Plateforme ou dans un Point de vente.

« **Mise** » désigne la somme d'argent, exprimée en francs CFA, engagée par le Joueur pour participer à un Jeu.

« **Mobile money** » désigne le service de paiement électronique permettant d'effectuer des dépôts et des retraits au moyen d'un téléphone mobile disposant d'une SIM mis à disposition par un opérateur local de télécommunication. Dans le cadre des présentes CGU, les services Mobile Money désignent les opérateurs de télécommunication approuvés par la GDJ notamment Airtel Money et Moov Money.

« **Pari** » désigne l'engagement d'une somme d'argent par un Joueur sur l'issue d'un événement sportif ou sur la réalisation d'un résultat déterminé, conformément aux règles du Jeu applicables, en vue de percevoir un Gain éventuel dont l'attribution dépend de la réalisation des conditions de Gain prévues.

« **Plateforme** » désigne le site internet et l'application mobile exploités par la GDJ permettant notamment l'accès au Jeu, l'enregistrement des participations, la détermination ou l'enregistrement des résultats, la gestion des Gains et la consultation de l'historique du Joueur.

« **Point de vente** » désigne tout établissement physique (salle, agence, kiosque) exploité par la GDJ ou par un de ses partenaires commercialisant les Jeux de la GDJ.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne consultant ou utilisant la Plateforme, qu'elle ait ou non créé un Compte Joueur ou qu'elle participe ou non à un Jeu.

« **Règlement de jeu** » désigne tout document qui fixe les règles applicables à un jeu de hasard, d'argent ou de divertissement, notamment les conditions de participation, son déroulement, les modalités de détermination et de paiement des gains.

« **Retrait** » désigne l'opération par laquelle le Joueur obtient le reversement de tout ou partie du solde disponible de son Compte Joueur sur un instrument de paiement à son nom.

« **Titre de jeu** » désigne le reçu, ticket, bulletin validé, billet de grattage ou confirmation électronique matérialisant l'enregistrement d'une Mise.

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1. Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles la GDJ commercialise les Jeux et dans lesquelles le Joueur y participe, quel que soit le canal utilisé.

2.2. Elles s'appliquent à l'ensemble des Jeux proposés par la GDJ, quels que soient leur nature et leur canal de commercialisation (en ligne ou physique). En cas de contradiction entre les présentes CGV et un Règlement de jeu, ce dernier prévaut pour les règles propres au Jeu concerné.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CGV

3.1. Canal en ligne : préalablement à son premier achat en ligne, le Joueur est invité à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et à les accepter expressément au moyen d'une case à cocher non précochée par défaut.

Cette acceptation vaut pour les achats ultérieurs effectués sur la Plateforme, sous réserve de toute modification substantielle des présentes CGV nécessitant une nouvelle acceptation du Joueur.

3.2. Canal physique : l'achat d'un Titre de jeu auprès d'un Point de Vente emporte acceptation des présentes CGV et du Règlement applicable au Jeu concerné. Un exemplaire des CGV en vigueur est tenu à la disposition du Joueur dans chaque Point de Vente et sur la Plateforme de la GDJ.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ACCÈS AUX JEUX

4.1. La participation aux Jeux est exclusivement réservée aux personnes physiques qui remplissent cumulativement les conditions suivantes :

- être âgées de vingt et un (21) ans révolus à la date de la Mise;
- jouir de leur pleine capacité juridique ;
- ne pas faire l’objet d’une mesure d’interdiction de jeu, administrative, judiciaire ou volontaire (auto-exclusion) ;
- agir pour leur propre compte et non pour celui d’un tiers ;
- pour la vente en ligne, être physiquement présentes sur le territoire gabonais au moment de la Mise.

4.2. La GDJ se réserve le droit de demander à tout moment un justificatif permettant de vérifier l’identité et l’âge du Joueur, et de refuser ou suspendre toute participation en l’absence de justificatif satisfaisant.

4.3. Ne peuvent participer aux Jeux, directement ou par personne interposée : les administrateurs, dirigeants et membres du personnel de la GDJ, les prestataires techniques ayant accès aux résultats, les exploitants des Points de Vente et leurs préposés, s’agissant des Jeux qu’ils commercialisent et les membres de leur foyer respectif.

4.4. Toute Mise enregistrée en violation du présent article est nulle et ne peut donner lieu au paiement d’aucun Gain.

ARTICLE 5 – OFFRE DE JEUX, PRIX ET RÈGLEMENTS DE JEU

L’offre de Jeux disponible, canal par canal, est décrite dans les Règlements de jeu propres à chaque Jeu. Chaque Règlement précise notamment : la dénomination du Jeu, le canal de commercialisation, le prix unitaire ou la Mise minimale et maximale, la mécanique de jeu, le taux de retour joueur, les modalités et lieux de paiement des Gains, le délai de forclusion. Les Règlements de jeu sont consultables gratuitement sur la Plateforme et dans les Points de vente.

Les prix et Mises sont exprimés en francs CFA, toutes taxes comprises.

La GDJ peut créer, modifier, suspendre ou retirer un Jeu. Les modifications ne s’appliquent pas aux Mises déjà enregistrées, sous réserve de l’article 18.

ARTICLE 6 – MODALITÉS D’ACHAT ET DE PARTICIPATION AUX JEUX

6.1. Achat en ligne

6.1.1. Le Joueur sélectionne sur la Plateforme le Jeu auquel il souhaite participer, les options proposées ainsi que le montant de sa participation, conformément au règlement particulier du Jeu concerné.

6.1.2. Avant la validation de son achat, un récapitulatif lui permet de vérifier et, le cas échéant, de corriger ses sélections ainsi que le montant total à payer.

Le Joueur confirme ensuite son achat en cliquant sur un bouton indiquant « Confirmer ».

6.1.3. La participation n'est définitivement validée qu'après confirmation du paiement et enregistrement effectif sur la Plateforme de la GDJ, conformément au règlement particulier du Jeu concerné.

6.1.4. Une confirmation précisant notamment la référence de la transaction, le Jeu concerné, les sélections effectuées, le montant payé, le statut de la transaction, ainsi que la date et l'heure de l'opération est mise à la disposition du Joueur dans l'historique de son compte.

6.2. Achat dans le réseau physique

6.2.1. Préalablement à son achat, le Joueur sélectionne le Jeu auquel il souhaite participer, les options proposées ainsi que le montant de sa participation. Le prix de sa participation lui est communiqué avant tout paiement.

6.2.2. Les présentes CGV et les règlements particuliers des Jeux sont mis à la disposition du Joueur dans les points de vente, par tout moyen approprié, afin de lui permettre d'en prendre connaissance avant son achat.

6.2.3. La participation au Jeu est définitivement validée après paiement, enregistrement de la Mise dans le système central de la GDJ lorsque le Jeu le prévoit, et remise au Joueur d'un Titre de jeu.

6.2.4. Le Joueur est invité à vérifier, dès sa remise, les informations figurant sur son Titre de jeu, notamment ses sélections, le montant de sa participation et, le cas échéant, le tirage ou l'événement concerné, et à signaler sans délai toute anomalie constatée.

ARTICLE 7 – ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

7.1. Compte tenu de la nature aléatoire des Jeux et de leur exécution immédiate, aucune Mise enregistrée ne peut être annulée, modifiée ou remboursée à l'initiative du Joueur, sauf disposition contraire du Règlement du Jeu ou annulation du Jeu par la GDJ dans les conditions de l'article 18.

7.2. Conformément à l'article 3 de la loi n°025/2021 du 28/12/2021 portant réglementation des transactions électroniques en République Gabonaise, le délai de rétractation de quatorze (14) jours prévu par l'article 57 de ladite loi ne s'applique pas aux Mises. Les fonds déposés sur le Compte Joueur et non encore engagés en Mise demeurent en revanche retirables à tout moment dans les conditions de l'article 22.

ARTICLE 8 – PROMOTIONS ET CRÉDITS DE JEU

8.1. Chaque promotion fait l'objet de conditions accessibles avant l'acceptation : bénéficiaires, période, valeur, modalités d'utilisation, échéance et restrictions éventuelles. Les crédits promotionnels sont distingués des fonds personnels et leur caractère retirable ou non est expressément indiqué.

8.2. Une promotion ne peut en aucun cas bénéficier à une personne exclue ou ne remplissant pas les conditions de l'article 4, ni permettre le dépassement des limites de jeu fixées par le Joueur, ni reposer sur une communication trompeuse sur les chances de gain.

ARTICLE 9 – GAINS

9.1. Détermination

Les Gains sont déterminés exclusivement selon le Règlement du Jeu et les résultats officiels enregistrés par la Plateforme ou constatés sur les Titres de Jeu, ou pour les tirages, selon les modalités de contrôle prévues au Règlement de jeu (notamment constat d'huissier de justice).

9.2. Paiement

Les Gains sont payés dans les conditions, seuils et lieux définis par le Règlement propre à chaque Jeu.

Toutefois, le paiement des Gains est prévu selon les modalités suivantes :

9.2.1. Canal en ligne

Tout Gain réclamé entre deux millions (2.000.000) et cinq millions (5.000.000) de Francs CFA est payable en agence.

Au-delà de cinq millions (5.000.000) de Francs CFA, tout Gain réclamé est payable au siège de la GDJ.

Tout Gain inférieur à trois millions (3.000.000) de Francs CFA sera payable en espèce. A partir de trois millions (3.000.000) de Francs CFA, tout Gain sera payable par chèque.

9.2.2. Canal physique

Tout Gain inférieur à deux millions (2.000.000) de Francs CFA est payable dans une salle de jeux.

Tout Gain réclamé entre deux millions (2.000.000) et cinq millions (5.000.000) de Francs CFA est payable en agence. Il convient de noter que ce seuil est élevé à dix millions (10.000.000) de Francs CFA pour tout Gain payable à l'intérieur du pays.

Au-delà de cinq millions (5.000.000) de Francs CFA, tout Gain réclamé est payable au siège de la GDJ. Il convient de noter que ce seuil est élevé à dix millions (10.000.000) de Francs CFA pour tout Gain payable à l'intérieur du pays.

Tout Gain inférieur à trois millions (3.000.000) de Francs CFA sera payable en espèce. A partir de trois millions (3.000.000) de Francs CFA, tout Gain sera payable par chèque.

9.3. Contrôle

Au regard de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, au-delà du seuil de deux millions (2.000.000) de Francs CFA, le paiement de tout Gain est subordonné à la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

9.4. Forclusion

Tout Gain non réclamé dans le délai prévu par le Règlement de jeu applicable (à compter de la date du tirage, de la publication des résultats ou de la date de fin de commercialisation concernée pour les cartes à gratter), ne pourra plus faire l'objet d'un paiement au gagnant. La GDJ affecte alors les sommes correspondantes conformément à la réglementation applicable, notamment au profit d'œuvres d'intérêt général, sans que le gagnant défaillant ne puisse ultérieurement en réclamer le bénéfice, ni une quelconque indemnisation.

9.4. Fiscalité

9.4.1. Conformément à l'article 406 nouveau du Code Général des Impôts (ci-après, « CGI »), une taxe sur les jeux de hasard, correspondant à un taux de neuf pour cent (9%), est applicable sur les Mises et sera supportée par la GDJ.

9.4.2. Par ailleurs, conformément à l'article 182 bis du CGI, les Gains d'un montant supérieur à deux millions (2.000.000) de Francs CFA (ci-après, « Gros Gains ») sont soumis à un prélèvement libératoire de quinze pour cent (15 %), effectué à la source par la GDJ et reversé à l'Administration fiscale conformément à la réglementation en vigueur. Le Gain versé au Joueur s'entend net de ce prélèvement.

9.4.3. S'agissant des lots en nature d'une valeur supérieure à deux millions (2.000.000) de francs CFA, le traitement fiscal applicable est précisé dans le Règlement de jeu concerné.

En tout état de cause, la GDJ invite les Joueurs gagnants concernés à se rapprocher de l'Administration fiscale afin de connaître les obligations fiscales éventuellement applicables à leurs gains et, le cas échéant, les modalités de leur acquittement.

9.5. Gains indus

Tout Gain résultant d'une erreur matérielle manifeste, d'un dysfonctionnement technique avéré affectant le résultat du Jeu, d'une fraude ou d'une violation des CGV n'est pas dû. S'il a été versé, il est restituable par le Joueur, la GDJ étant autorisée à le recouvrer par tout moyen légal, y compris par imputation sur le solde du Compte Joueur.

ARTICLE 10 – JEU RESPONSABLE ET PROTECTION DES MINEURS

10.1. La vente de Titres de jeu et la participation aux Jeux sont interdites à toute personne de moins de vingt et un (21) ans.

10.2. La GDJ se réserve le droit de procéder à toute vérification nécessaire de l'âge du Joueur, notamment dans les points de vente physiques, en exigeant la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

10.3. La GDJ met également en œuvre des mécanismes destinés à prévenir les comportements de jeu excessif ou pathologique.

10.4. A ce titre, la GDJ met à disposition du Joueur des messages de prévention sur ses supports de communication, son site internet, sa Plateforme et ses Tickets, des informations sur les risques liés à la pratique excessive du jeu, ainsi qu'un dispositif de contact permettant au Joueur de solliciter des informations ou une orientation vers les structures compétentes.

10.5. Pour le Canal en ligne, le Joueur peut solliciter à tout moment et sans frais, auprès du service clientèle une auto-exclusion temporaire ou définitive, ou la fermeture de son Compte Joueur. Ces demandes sont traitées par la GDJ dans les meilleurs délais.

10.6. La GDJ s'interdit toute pratique commerciale incitant à un jeu excessif ou trompant le Joueur sur ses chances de gain, et veille au respect de cette exigence par son réseau de Points de Vente.

10.7. Le Joueur est invité à considérer le Jeu comme une activité de divertissement et à ne pas engager des sommes excédant ses capacités financières.

ARTICLE 11 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LBC/FT)

11.1. La GDJ est assujettie aux obligations de vigilance prévues par la réglementation CEMAC relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. À ce titre, elle peut, à tout moment :

- exiger la justification de l'identité du Joueur et, au-delà de deux millions (2.000.000) de Francs CFA, l'origine des fonds ;
- appliquer des plafonds de Mises, de dépôts, de retraits et de paiements en espèces ;
- suspendre une opération, geler le paiement d'un Gain ou bloquer un Compte Joueur dans l'attente des justificatifs demandés ;
- refuser toute opération lorsque l'identité du Joueur ou du bénéficiaire effectif ne peut être établie ;
- procéder, sans en informer le Joueur, à toute déclaration de soupçon auprès de l'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF), conformément à la loi.

11.2. Les justificatifs et données relatifs aux opérations sont conservés pendant dix (10) ans à compter, selon le cas, de la fin de la relation avec le Joueur ou de l'exécution de l'opération, conformément à la réglementation CEMAC.

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES

12.1. La GDJ, responsable du traitement, collecte et traite les données à caractère personnel des Joueurs aux fins de gestion de la relation contractuelle, d'exécution des Jeux, de respect de ses obligations légales et réglementaires (notamment en matière de vigilance LBC/FT et fiscale), de prévention du jeu excessif, de lutte contre la fraude et, lorsque le Joueur y a consenti, de prospection commerciale.

Ces traitements sont mis en œuvre dans le respect de la réglementation gabonaise relative à la protection des données à caractère personnel et, le cas échéant, des formalités applicables auprès de l'Autorité pour la Protection des Données Personnelles et de la Vie Privée (APDPVP). Le Joueur peut introduire une réclamation auprès de cette autorité.

12.2. Le Joueur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition sur ses données, dans les limites prévues par la réglementation applicable, qu'il peut exercer auprès du délégué à la protection des données à l'adresse ci-après : dpo@gdj.ga

12.3. Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités précitées et dans le respect des délais de conservation légaux, notamment ceux applicables en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Le détail des traitements (destinataires, transferts éventuels, durées de conservation) figure dans la Politique de confidentialité de la GDJ, accessible sur la Plateforme.

ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, dénominations des Jeux, visuels des Titres de jeu, logiciels et contenus de la Plateforme sont la propriété exclusive de la GDJ ou de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle applicable, notamment l'Accord de Bangui révisé (OAPI). Toute reproduction ou utilisation non autorisée est interdite.

ARTICLE 14 – SÉCURITÉ ET INTÉGRITÉ DU JEU

14.1. La GDJ met en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés pour garantir l'intégrité, la sécurité, la traçabilité et l'équité des Jeux, tant pour le Canal en ligne que pour le Canal physique.

14.2. Toute tentative de fraude, de manipulation du système de jeu, d'utilisation d'un moyen technique non autorisé ou de collusion entraîne l'annulation de la participation concernée et l'application des sanctions prévues à l'Article 15, sans préjudice de toute poursuite judiciaire. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par les systèmes informatiques de la GDJ font foi, y compris en cas de divergence avec les mentions d'un Titre de jeu.

ARTICLE 15 – SANCTIONS, SUSPENSION ET EXCLUSION

En cas de manquement du Joueur aux présentes CGV, notamment en cas de fraude, de fausse déclaration, de tentative de manipulation d'un Jeu ou de non-respect des règles de jeu responsable, la GDJ se réserve le droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts et de toute action judiciaire, de : (i) annuler la participation ou le Titre de Jeu concerné ; (ii) suspendre ou clôturer le Compte Joueur concerné ; (iii) refuser le versement de tout Gain afférent à la participation litigieuse ; (iv) interdire l'accès du Joueur, temporairement ou définitivement, à tout ou partie des Jeux proposés par la GDJ. Sauf fraude avérée ou urgence, le Joueur est informé au préalable des motifs de la mesure et peut présenter ses observations. En cas de clôture du Compte Joueur, le solde disponible lui est restitué, sous réserve des articles 9.5 et 11.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

Ni la GDJ, ni le Joueur ne sauraient être tenus responsables de tout retard ou manquement à leurs obligations résultant d'un cas de force majeure. Est constitutif de force majeure, un événement (i) extérieur à la partie qui l'invoque, (ii) imprévisible et (iii) irrésistible, qui met la partie concernée dans l'impossibilité absolue de remplir ses obligations.

ARTICLE 17 – RESPONSABILITÉ

17.1. La GDJ s'engage à exécuter ses obligations avec diligence et conformément aux règles de l'art. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommage résultant d'une utilisation non conforme des Jeux par le Joueur, d'une fausse déclaration de ce dernier, ou du fait d'un tiers autre que les Points de vente de la GDJ.

17.2. S'agissant du Canal en ligne, la GDJ ne saurait être tenue responsable des dommages résultant d'une faute du Joueur, notamment de la perte ou de la divulgation de ses identifiants. Elle ne saurait davantage être tenue responsable des dysfonctionnements, interruptions ou indisponibilités de la Plateforme résultant de causes qui lui sont extérieures (défaillance du réseau, du fournisseur d'accès à internet, de l'opérateur de paiement mobile du Joueur, ou du matériel du Joueur).

17.3. S'agissant du Canal physique, la responsabilité de la GDJ ne saurait être engagée en cas de perte, de vol, de détérioration ou de falsification d'un Titre de jeu intervenue après sa remise au Joueur.

ARTICLE 18 – INCIDENTS ET ANNULATION DES JEUX

La GDJ peut suspendre ou annuler un Jeu, un tirage ou une prise de jeu en cas de force majeure ou de dysfonctionnement technique affectant l'intégrité du Jeu. Dans ce cas, les Mises concernées sont intégralement remboursées, sur le Compte Joueur ou sur le moyen de paiement utilisé, ou en Point de vente sur présentation du Titre de jeu, sauf disposition contraire du Règlement du Jeu. Aucune autre indemnité n'est due. La GDJ en informe les Joueurs concernés par tout moyen approprié.

ARTICLE 19 – RÉCLAMATIONS

19.1. Toute demande d'assistance ou réclamation relative à l'exécution des présentes CGV, à un Jeu ou au paiement d'un Gain peut être adressée au service client de la GDJ par l'intermédiaire des moyens suivants :

Numéro de téléphone : **074 02 06 06**

Adresse électronique : service.client@gdj.ga

19.2. La GDJ accuse réception de toute réclamation et s'engage à y répondre dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

TITRE II – DISPOSITIONS PROPRES À LA VENTE EN LIGNE

ARTICLE 20 – CRÉATION ET GESTION DU COMPTE JOUEUR

20.1. L'accès aux Jeux proposés sur le Canal en ligne suppose la création préalable d'un Compte Joueur unique, personnel, nominatif et incessible. Seules les personnes remplissant les conditions de l'article 4 peuvent ouvrir un Compte Joueur.

20.2. Lors de son inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour (identité, date de naissance, coordonnées), et à les mettre à jour en cas de modification.

20.3. Un seul Compte Joueur est autorisé par personne physique. La GDJ se réserve le droit de suspendre ou de clôturer tout compte multiple détecté au nom d'une même personne, sans préjudice des Gains légitimement acquis avant la détection, sous réserve du respect des règles de vigilance de l'article 11.

20.4. Le Joueur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion et de toute opération effectuée depuis son Compte Joueur, sauf usurpation signalée à la GDJ dans les conditions de l'alinéa suivant.

20.5. Le Joueur s'engage à ne communiquer ses identifiants de connexion à aucun tiers et à informer immédiatement la GDJ de toute utilisation non autorisée, suspectée ou avérée, de son Compte Joueur.

20.6. La GDJ peut suspendre à titre conservatoire tout Compte Joueur présentant une activité suspecte, dans l'attente des vérifications nécessaires, et en informe le Joueur dans les meilleurs délais, en lui indiquant les motifs de la suspension dans la mesure permise par la réglementation applicable.

ARTICLE 21 – INACTIVITÉ ET CLÔTURE DU COMPTE JOUEUR

21.1. Tout Compte Joueur n'ayant fait l'objet d'aucune connexion pendant une période continue de douze (12) mois est considéré comme inactif. La GDJ se réserve le droit de suspendre ou de clôturer ledit Compte, après en avoir informé le Joueur et lui avoir accordé un délai de trente (30) jours pour le réactiver.

21.2. Le Joueur peut, à tout moment et sans frais, demander la clôture de son Compte auprès du service client, selon les modalités prévues aux présentes CGU.

21.3. La clôture du Compte, quelle qu'en soit la cause, intervient sous réserve des vérifications légales et réglementaires applicables, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

21.4. Les fonds disponibles et exigibles figurant sur le Portefeuille Joueur sont restitués conformément aux modalités prévues aux CGV, sous réserve de la réglementation applicable. Les opérations engagées avant la clôture demeurent régies par les Règlements des Jeux concernés.

21.5. La GDJ conserve les données du Joueur pendant les durées légalement requises, conformément à la réglementation applicable et à sa Politique de Confidentialité.

ARTICLE 22 - MODALITÉS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES

22.1. Les Mises en ligne sont réglées au moyen des services de paiement mobile proposés sur la Plateforme.

22.2. Toute transaction est réputée définitive dès sa validation par le système de paiement, sous réserve des cas de remboursement expressément prévus par les présentes CGV. Si le paiement est validé mais que la Mise n'a pas pu être enregistrée, la somme correspondante est intégralement remboursée au Joueur.

22.3. En cas d'incident de paiement (rejet, contestation, indice de fraude), la GDJ se réserve le droit de suspendre la participation concernée et, le cas échéant, le Compte Joueur, dans l'attente de la régularisation de la situation.

ARTICLE 23 – RETRAITS

23.1. Retrait des dépôts non engagés en Mise

Le Joueur peut demander à tout moment le retrait des fonds déposés sur son Compte Joueur et non encore engagés en Mise. Toutefois, conformément aux dispositions en matière de lutte antiblanchiment, le Joueur n'est autorisé qu'à retirer un montant équivalent à trente pour cent (30%) des fonds déposés, sous réserve, le cas échéant, de la vérification complète de son identité, le cas échéant.

23.2. Retrait des Gains

Le Joueur peut retirer son Gain en espèce ou via un Mobile money, dans un délai de vingt-quatre (24) à soixante-douze (72) heures suivant la demande et selon la nature du Gain (gros Gains), hors délais propres au prestataire de paiement et hors vérifications prévues à l'article 11.

Les fonds bonus ou promotionnels ne sont retirables que dans les conditions de l'offre concernée, portées préalablement à la connaissance du Joueur.

23.3. Encadrement des retraits

Le montant cumulé des retraits effectués par un même Joueur ne peut excéder un million cinq cent mille (1.500.000) de Francs CFA par jour et cinq millions (5.000.000) de Francs CFA par semaine.

TITRE III – DISPOSITIONS PROPRES À LA VENTE PHYSIQUE

ARTICLE 24 – POINTS DE VENTE

24.1. Les Tickets sont exclusivement commercialisés par l'intermédiaire de Points de vente exploités par la GDJ ou par ses partenaires.

24.2. La liste des Points de Vente est disponible sur le site internet de la GDJ et auprès du service clientèle. Chaque Point de Vente est identifiable au moyen d'un signe distinctif de la GDJ, notamment une enseigne, un logo ou tout autre élément de signalétique permettant de reconnaître son appartenance au réseau de distribution de la GDJ.

ARTICLE 25 – ACHAT DU TITRE

25.1. Le Titre de jeu est délivré par le Point de Vente contre paiement comptant, en espèces ou par Mobile Money, du prix de participation fixé par le Règlement applicable au Jeu concerné.

25.2. Le Titre de jeu est le seul support permettant au Joueur de justifier de sa participation, sous réserve de sa concordance avec les données enregistrées par la GDJ (article 14). Aucune réclamation ne pourra être admise en l'absence de présentation du Titre du jeu original.

25.3. Il appartient au Joueur de vérifier, dès la remise du Titre du jeu, sa conformité apparente (lisibilité, absence de défaut d'impression visible, présence du code de sécurité) et de signaler immédiatement toute anomalie au Point de Vente qui le lui a délivré.

ARTICLE 26 – VÉRIFICATION, VALIDATION ET PAIEMENT DES GAINS

26.1. La vérification du caractère gagnant d'un Titre de jeu s'effectue selon les modalités décrites dans le Règlement applicable au Jeu concerné (grattage des zones de jeu, lecture du code de validation par le Point de Vente ou par tout dispositif électronique dédié mis à disposition par la GDJ).

Le paiement des Gains est effectué selon les modalités prévues à l'article 9.2 des présentes CGV.

26.2. La GDJ procède directement à la vérification de l'authenticité du Titre avant tout paiement, et se réserve le droit de refuser le paiement de tout Titre falsifié, contrefait, dupliqué, endommagé au point de rendre sa vérification impossible, ou présentant des signes de fraude ou d'altération.

ARTICLE 27 – OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU POINT DE VENTE

27.1. La GDJ veille à ce que chaque Point de vente commercialise les Titres de jeu dans le strict respect des présentes CGV, des règles de jeu responsable rappelées à l'article 10, et des exigences de vérification de l'âge du Joueur. Il ne peut en aucun cas vendre un Titre de jeu à une personne de moins de vingt et un (21) ans.

27.2. Le Point de Vente n'est pas habilité à modifier les présentes CGV ou les Règlements de jeu applicables, ni à consentir au Joueur des conditions dérogatoires, ni à garantir un Gain en dehors des règles définies par le Règlement applicable.

TITRE IV – DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 28 – ARTICULATION AVEC LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

28.1. Les présentes CGV et les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (ci-après, les « CGU ») constituent des documents contractuels distincts mais complémentaires. Les CGU régissent l'accès et l'utilisation de la Plateforme s'agissant de la navigation, Compte joueur, contenus, sécurité, propriété intellectuelle ; les CGV régissent les opérations de vente et la participation aux Jeux proposés sur le Canal physique et le Canal en ligne.

28.2. En cas de contradiction entre les deux documents sur une question relevant spécifiquement de la vente ou de la participation à un Jeu, les présentes CGV prévalent. Sur toute autre question relative à l'usage de la Plateforme en tant que tel, les CGU prévalent.

28.3. L'acceptation des présentes CGV n'emporte pas, à elle seule, acceptation des CGU, laquelle demeure requise séparément avant toute participation à un Jeu sur le Canal en ligne.

ARTICLE 29 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

29.1. Les présentes CGV sont soumises au droit gabonais.

29.2. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, les Parties s'efforceront de rechercher une solution amiable, notamment par la procédure de réclamation prévue à l'article 19.

29.3. À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend, le litige sera porté devant les juridictions gabonaises compétentes.

ARTICLE 30 – DISPOSITIONS DIVERSES

30.1. Si l'une des stipulations des présentes CGV s'avérait nulle ou inopposable au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations.

30.2. Le fait pour la GDJ de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ne saurait être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 31 – ENTRÉE EN VIGUEUR ET OPPOSABILITÉ

31.1. Les présentes CGV entrent en vigueur le **19 octobre 2026**

31.2. La version en vigueur est accessible sur la Plateforme, le site officiel de la GDJ et dans les différents Points de Vente. La GDJ peut modifier les présentes CGV. Toute nouvelle version est portée à la connaissance des Joueurs dans un délai raisonnable préalablement à sa date d'entrée en vigueur. Les Mises restent régies par la version en vigueur à la date de leur enregistrement.