

Règlement d'ordre intérieur

Le présent Règlement d'ordre intérieur (ci-après « ROI ») définit les conditions d'accès et de participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de la SA CASINO DE SPA (ci-après « CDS »).

Il contient des informations juridiques importantes relatives à l'accès et à la participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de CDS. Nous vous invitons à les lire attentivement.

1. Définitions

- Casino de Spa ou CDS : désigne l'établissement de casino et de jeux de hasard de la SA CASINO DE SPA, établi Rue Royale, 4 à 4900 SPA, immatriculée à la BCE sous le n° 0440077617 ; CDS est titulaire des licences A8104 (A+8104), FA117638 (F+117638), et FC131713 délivrées par la Commission des jeux de hasard.
- Commission des jeux de hasard ou « CJH » : désigne l'organisme d'avis, de décision et de contrôle en matière de jeux de hasard qui a délivré la licence d'exploitation de CDS et dont le siège est établi Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (www.gamingcommission.be).
- Loi : désigne la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, ses arrêtés d'exécution ainsi que toute directive ou recommandation de la CJH.
- Politique de confidentialité : désigne les règles applicables au traitement par CDS des données à caractère personnel de ses clients ; elle est disponible à l'accueil du CDS et ici.
- Règlement d'ordre intérieur ou ROI : désigne le présent règlement d'ordre intérieur.

2. Champ d'application – opposabilité

2.1. Champ d'application. Le ROI définit les conditions d'accès à l'établissement du CDS et les conditions de participation à l'offre de jeux de casino et de jeux de hasard au sein de l'établissement CDS .

Les règles relatives au traitement par CDS des données à caractère personnel de ses clients sont définies dans la Politique de confidentialité, qui fait partie intégrante du ROI. Elle est disponible à l'accueil du CDS ainsi que ici.

L'accès et la participation aux jeux de casinos et jeux de hasard en ligne exploités par CDS par le biais des licences A+8104 et F+117638 notamment sur le site www.casino777.be et www.bet777.be ne sont pas régis par le ROI ; les règles y relatives sont disponibles en ligne sur le site précité.

2.2. Opposabilité. L'accès à l'établissement du CDS et la participation à l'offre de jeux de casino et jeux de hasard de CDS est réservée aux clients qui se sont préalablement inscrits à l'accueil de CDS par le biais du module d'inscription mis à disposition par CDS à cet effet.

En accédant à l'établissement de CDS et en s'inscrivant à l'accueil, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance du ROI et de la Politique de confidentialité de CDS et s'engage à les respecter sans réserve.

3. L'accès à l'établissement du CDS

3.1. Age. L'accès au CDS est interdit aux personnes âgées de moins de 21 ans.

3.2. Interdits de jeux et professions réglementées. L'accès au CDS est interdit aux magistrats, notaires, huissiers de justice ainsi qu'aux membres des services de police en dehors de l'exercice de leurs fonctions ou encore à toute personne à qui la loi interdirait ou restreindrait l'accès aux établissements de jeu de hasard de classe A.

Il en va de même pour tout client interdit de jeu par la loi, sur demande ou par décision de la CJH.

3.3. Documents d'identité. CDS est tenue de solliciter de tout client, lors de son inscription, qu'il fournisse un document d'identité valable, contenant les nom, prénom, date de naissance et une photo récente du client. Le document doit être en ordre de validité et émaner d'une autorité compétente pour délivrer ledit document. Le client garantit que les informations reprises sur les documents fournis sont authentiques, sincères et à jour.

3.4. Sécurité. Le port d'armes à feu et d'armes dites « blanche » est strictement interdit, même sous le bénéfice d'une licence. De même, l'accès aux personnes en état d'ébriété ou sous l'influence de substances illicites, telles que, notamment, des stupéfiants, est interdit. Il est interdit de faire pénétrer dans l'enceinte du CDS tout élément explosif, inflammable ou de manière plus générale qui serait proscrit par la loi ou de nature à mettre en péril la sécurité des occupants du CDS. CDS se réserve expressément le droit de refuser l'accès à toute personne qui contreviendrait à la présente disposition.

3.5. Code vestimentaire. Une tenue de ville correcte est exigée. Dans le respect d'autrui et aux fins de permettre à CDS de contrôler le respect de la Loi et du ROI et d'assurer la sécurité de l'établissement et de ses clients, CDS se réserve notamment le droit de refuser l'accès aux clients, même déjà inscrits, portant un short au-dessus du genou, des survêtements de sport, des t-shirts sans manche, ou tous éléments cachant tout ou partie du visage, des masques, des capuches, chapeaux, casquettes, les lunettes de soleil, etc.

Par identité de motifs, CDS se réserve le droit d'imposer l'usage payant d'un vestiaire pour les manteaux, les vestes volumineuses, les serviettes, paquets, valises, sac à dos, casques de moto et autres.

3.6. Boissons et denrées alimentaires. CDS interdit l'accès à l'établissement en possession de boissons ou de denrées alimentaires personnelles.

3.7. Contrôle. CDS est tenue de vérifier le respect des conditions d'accès prévues par la Loi et le ROI lors de l'inscription et de chaque visite des clients. En cas de fraude ou de non-respect par le client des conditions d'accès à l'établissement du CDS définies par la Loi ou le ROI, le CDS se réserve le droit de i) refuser, temporairement ou définitivement, au client l'accès à l'établissement du CDS; et ii) porter les faits à la connaissance de la CJH et iii) le cas échéant, déposer plainte auprès des autorités judiciaires. Toute suspicion de faux ou d'usage de faux documents fera l'objet d'une plainte en mains des autorités judiciaires et sera dénoncée à la CJH.

4. La participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de CDS

4.1. L'offre de jeux du CDS.

a. **Métrologie et fonctionnement des machines et roulettes.** Toutes les machines du CDS ont été certifiées par le service métrologie de la C.J.H. et sont conformes à la loi de mai 1999 sur les jeux de hasard. Leur exploitation a été autorisée et est contrôlé par la C.J.H.

- b. **Jeu responsable.** CDS applique les consignes les plus strictes en matière de jeu responsable et de prévention d'addiction au jeu. CDS invite le joueur à jouer de façon modérée. Le joueur est informé que l'augmentation des durées ou des fréquences de jeu peut susciter chez certaines personnes un état de dépendance ou entraîner une certaine fragilité psychique. Le joueur doit savoir que l'addiction consiste en une pratique inadaptée, persistante et répétée du jeu. Le plaisir de jouer se transforme en un besoin impérieux de jouer et ce au détriment des conséquences redoutables pour le joueur et son entourage. Tant CDS que le joueur s'engagent à conserver une vigilance constante en la matière. En cas de suspicion d'addiction sur lui-même ou un autre client, le joueur s'engage à se rapprocher du personnel de CDS pour obtenir de l'assistance.
- c. **Conditions d'utilisation des jeux.**
- i) CDS interdit l'octroi aux clients de toute forme de bonus, cadeau et gratification qui ne sont pas strictement comprises dans la redistribution normale du jeu et/ou sont dépendantes d'une action du client autre que sa participation au jeu.
- ii) CDS autorise en outre :
- La réservation de places assises aux tables de jeux et aux machines à sous aux clients pendant leur session de jeux, sans préjudice de l'article 4.2.b),v) du ROI ;
 - Afin de respecter la législation sur la perte horaire par console, il est seulement autorisé de jouer sur un maximum d'une console à la fois par multi-joueurs ;
 - Les mises sur parole sont interdites et seront systématiquement refusées après le lancé de boule.
- iii) Le client est tenu de signaler instantanément et honnêtement tout défaut ou suspicion de défaut, dysfonctionnement ou anomalie constaté lors de l'utilisation des machines à sous, roulettes ou tout autre équipement de l'offre de jeu de casino du CDS. Le client reconnaît qu'il ne pourra en tout état de cause retirer aucun gain lié à cet éventuel défaut et renonce à toute réclamation à cet égard. Tout manquement à cette obligation de signalement est susceptible d'être sanctionné conformément à la section 7 du ROI.
- iv) Sans préjudice de la section 7 du présent ROI, en cas de réclamation d'un client quant à un gain généré suite à un défaut, un dysfonctionnement ou une anomalie d'une machine, roulette ou de tout autre équipement de l'offre de jeu de casino du CDS ou encore un cas fortuit, seul le remboursement des mises sera accordé, et ce i) à l'exclusion de toute indemnité à raison de la perte d'une chance, et ii) pour autant que le personnel de CDS confirme le défaut, dysfonctionnement ou anomalie de l'appareil concerné.
- Si le service technique n'est pas en mesure de confirmer l'éventuelle défaillance de l'appareil, aucun remboursement ne sera effectué.
- v) Sans préjudice de la section 7 du présent ROI, en cas de gain obtenu i) en violation du Règlement, ou ii) en raison d'un comportement abusif ou d'opportunité du joueur, d'une éventuelle collusion avec un membre du personnel de CDS ou iii) suite à un défaut, un dysfonctionnement ou une anomalie d'une machine, d'une roulette ou de tout équipement de l'offre de jeu de casino du CDS ou encore de tout logiciel interopérant avec ceux-ci) ou encore d'un cas fortuit, CDS se réserve le droit de solliciter du joueur la restitution de l'intégralité des gains générés et/ou délivrés, sans préjudice d'autres poursuites notamment pénales ou civiles et des dommages et intérêts que CDS se réserve le droit de réclamer en cas de comportement présumé frauduleux dans le chef du client.
- vi) CDS décline toute responsabilité en cas d'interruption des services pour cause extérieure (panne technique, incendie, action humaine ou autre) ainsi qu'en cas de non-respect par le Client du ROI. En cas d'interruption de services pour cause extérieure, il est convenu que le client renonce récupérer un montant supérieur à celui de sa mise lors de la partie interrompue .

4.2. Obligations des clients.

- a. Les clients s'obligent en outre, sans préjudice des obligations définies à l'article 4.1.c) du ROI :
- i) A ne poser aucun acte contraire à la Loi, l'ordre public et aux bonnes mœurs et au ROI ;

- ii) A à adopter une attitude correcte et décente envers les autres clients et les membre du personnel du CDS ; sont par conséquent et notamment interdits toute consommation de substances illicites, tout comportement physique ou verbal agressif, grossier ou provocateur à l'égard d'autres clients ou de membres du personnel du CDS ou des machines du CDS, de dormir au sein de l'établissement, de mettre ses pieds sur les machines ou tout autre mobilier de l'établissement, ou tout autre comportement susceptible de porter atteinte à la tranquillité et la salubrité du CDS, de ses clients ou de son personnel ou de dégrader ou endommager les machines ou tout autre mobilier du CDS.
 - iii) A se conformer aux injonctions du personnel du CDS ainsi qu'à la législation en vigueur ;
 - iv) A respecter la vie privée et l'intégrité des membres du personnel du CDS et des clients ;
 - v) A respecter les mises minimales et maximales établies par CDS, qui se réserve le droit discrétionnaire de ne pas payer les mises excédentaires ;
 - vi) A faire un usage en bon père de famille des infrastructures de jeu du CDS, et ne pas chercher à en altérer le déroulement ni le résultat ni à n'introduire dans l'enceinte du Casino aucun outil à cette fin ;
 - vii) A respecter le confort des autres clients et une proximité suffisante, derrière ou à côté des clients joueurs, de manière à ne pas les importuner.
 - viii) A ne fumer que dans les lieux réservés à cet effet par le CDS, qui met à la disposition des clients des espaces fumeurs dédiés ;
 - ix) A respecter les mesures sanitaires en vigueur au sein de l'établissement.
- b. Les clients s'interdisent :
- i) De consentir à d'autres clients toute forme de prêt ou de crédit, de conclure avec eux un accord, de quelle que nature que ce soit, d'ordre privé ou professionnel, et quelle qu'en soit la contrepartie, en vue de participer à un jeu, de payer une mise ou une perte, un crédit ou une avance, ou encore d'offrir une quelconque prestation en lien avec la participation d'un autre client à l'offre de jeux de hasard de CDS ;
 - ii) D'utiliser la fonction « carte de crédit » de tout moyen de paiement ;
 - iii) De solliciter aucun client ou membre du personnel de CDS afin qu'il consente une libéralité ou un prêt, de quelle que nature que ce soit, et quelle qu'en soit la contrepartie, financière ou autre.
 - iv) De quitter l'établissement avec des jetons ou des plaques de valeurs. Le paiement des jetons et des plaques de valeurs est donc susceptible d'être refusé si ceux-ci sont présentés à l'encaissement après avoir été sortis de l'établissement ;
 - v) D'initier ou participer à aucun jeu en association ;
 - vi) De tenter d'altérer le résultat d'un jeu ou le montant recueilli, automatique ou non, par quelque fin que ce soit en ce compris en cas de défaillance du système ou de l'appareil. Le personnel de CDS est expressément autorisé à interrompre toute partie en cours en cas de suspicion ;
 - vii) De réserver pour son compte ou le compte d'autre client une machine. CDS tolère par contre que le client s'absente momentanément de la machine de jeu pour opérer un retrait d'argent, déplacer son véhicule ou accéder à la cabine fumeur, et ce i) moyennant le respect de la procédure de réservation mise à disposition par l'intermédiaire de la carte du Player Loyalty et ii) durant le délai de réservation prévu par ladite carte.

5. Sécurité et surveillance au sein de l'établissement du CDS

5.1. Surveillance. CDS se réserve le droit de prendre une photographie des joueurs lors de leur accès à l'établissement. Afin de répondre au prescrit légal, CDS s'interdit d'utiliser la photographie à des fins de lutte contre la fraude à l'identité ; par contre, le joueur accepte que sa photographie soit utilisée aux fins définies dans la Politique de confidentialité, telle que la lutte contre le blanchiment. L'établissement du CDS est équipé d'un système de vidéo surveillance afin d'assurer la sécurité des clients et de son personnel ainsi que le bon fonctionnement des machines de jeux de casino et de jeux de hasard. Les modalités et finalités de traitement et de conservations des images sont régies par la Politique de confidentialité. Lesdites caméras sont en outre annoncées au moyen d'un pictogramme et déclarées auprès des services de police. Le client marque, par l'acceptation du présent ROI, expressément son accord quant à l'enregistrement de ces images et leur transmission sur ordre notamment des forces de police ou judiciaires. Le client est par ailleurs informé de ce que, dans le cadre d'événements spéciaux ou de campagnes de publicité, des photographies ou capsules vidéos peuvent être captées à des fins promotionnelles et utilisées à titre publicitaire par CDS.

5.2. Usage d'appareils électroniques. Tous les appareils électroniques, en ce compris les téléphones, appareils photos et autres appareils multimédias sont strictement interdits à proximité des tables de jeux.

En outre, il n'est pas autorisé de procéder à quelque enregistrement que ce soit, en ce compris des photos ou vidéos ou enregistrements audios au sein de l'établissement du CDS, sauf accord préalable de CDS et dans le respect des droits des tiers, en ce compris ceux du personnel de CDS.

5.3. Usage du wi-fi. CDS met gratuitement à disposition une connexion wifi ; CDS conserve le droit discrétionnaire de paramétrer les conditions d'accès et d'utilisation de celle-ci. En outre, sans préjudice de l'article 4.2 du ROI, les clients s'obligent à i) s'abstenir de tout usage qui soit de nature à porter atteinte à la réputation et la sécurité de l'établissement du CDS, en ce compris celle de son infrastructure informatique ; ii) s'abstenir de télécharger tout fichier dont la sécurité n'est pas garantie et/ou dont le volume est de nature à perturber le bon fonctionnement de la connexion. En outre, le client s'interdit tout usage du wifi contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; en particulier, il s'interdit d'accéder, de mettre en ligne ou d'afficher des contenus, informations, , messages, textes, images ou vidéos ayant un caractère violent, d'incitation à la violence ou à la haine, dégradant pour la personne humaine, pornographique ou pédophile et/ou ayant un caractère provocant et portant atteinte à l'intégrité ou à la sensibilité de qui que ce soit. Le client s'oblige à respecter pour le surplus les termes et conditions de la WIFI policy mise en place par CDS.

6. Responsabilités

6.1. Responsabilité du client. Le client demeure seul responsable de ses biens et effets personnels durant sa visite au sein de l'établissement du CDS et sa participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de CDS. Conformément à l'article 7 du ROI, CDS décline toute responsabilité à cet égard.

Le client demeure seul responsable de son utilisation des infrastructures du CDS, et s'expose aux sanctions prévues à l'article 7 en sus des recours légaux en cas de non-respect de la Loi ou du ROI. En aucun cas, CDS ne peut être tenue solidairement avec le client de l'utilisation par celui-ci des tables de jeux ou machines à sous, roulettes et plus généralement des équipements de CDS et des conséquences de celle-ci. Sans préjudice des sanctions prévues par l'article 7 du ROI, aucun gain, même payé, ne peut être considéré comme définitivement acquis par le client en cas de non-respect par le client de la Loi ou du ROI, ou encore d'une utilisation frauduleuse ou abusive des infrastructures par le client ou un tiers, à son profit ou au profit d'un tiers (notamment en cas de triche ou de manipulation de jeu, d'abus ou de dégradation volontaire occasionnée sur les appareils ou l'infrastructure de l'établissement du CDS).

Le client tiendra indemne CDS et les tiers pour tout dommage direct ou indirect, de quelle que nature que ce soit, que CDS ou les tiers viendraient à subir durant sa visite au sein de l'établissement du CDS et sa participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de CDS et, en particulier en cas de non-respect par le client de la Loi, du ROI ou, plus généralement, de toute faute que le client viendrait à commettre pendant sa visite au CDS. Tel sera notamment le cas en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive des infrastructures par le client ou un tiers telle que visée à l'article 6.1, al. 2 du ROI.

L'accès et l'utilisation du wifi mis à disposition par CDS s'effectue aux risques et périls du client, qui déclare être informé qu'ils peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation ou à d'autres dispositions en matière de jeux de hasard ou de protection de la vie privée et, de manière générale, à d'autres règles que celles qui sont applicables à la participation à l'offre de jeux de casino et jeux de hasard de CDS. Le client accepte en outre que le téléchargement de fichiers et plus généralement de contenus, ainsi que l'utilisation et le partage de ceux-ci auprès de tiers se font sous sa propre responsabilité ; il demeure donc seul responsable des éventuels dommages causés à son smartphone et de la perte éventuelle de toute donnée qui résulterait du téléchargement, du partage ou de l'utilisation de ces fichiers.

6.2. Responsabilité de CDS. Sauf faute lourde ou intentionnelle, CDS n'est pas responsable des dommages corporels et matériels, directs ou indirects, incluant notamment les pertes de gains, de chance, de profits, d'image, d'économies escomptées causés au client du fait de sa visite de l'établissement ou sa participation à l'offre de jeux de casinos et de jeux de hasard de CDS, dus i) à l'inaccessibilité ou à une panne d'une table de jeux ou d'une machine à sous, pour quelle que cause que ce soit, ii) à la survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure, iii) un dysfonctionnement d'une table de jeux ou d'une machine à sous et, plus généralement, tout défaut non-exclusivement imputable au CDS rendant la table de jeux ou la machine à sous impropre à l'usage auquel elle est destinée, iv) au fait d'autrui, tel qu'un acte malveillant d'un tiers, ou encore v) au fait du client, en particulier si ce fait résulte du non-respect par le client lui-même de la Loi ou du ROI.

CDS décline en outre toute responsabilité en cas de vol, de perte ou détérioration de tout bien ou effet personnel des clients, en ce compris ceux qui sont déposés par les clients aux vestiaires. En tout état de cause, si la responsabilité de CDS devait être reconnue, quel qu'en soit le motif ou le fondement, pour tout dommage ou inconvénient, de quelque nature qu'il soit, direct ou indirect, prévisible ou imprévisible, comprenant notamment les dommages consécutifs à une assuétude aux jeux (soins médicaux, perte d'emploi, frais d'hospitalisation etc.), le montant maximum des indemnités auquel CDS pourrait être tenu responsable sera limité toutes causes et tous dommages confondus au plus faible des deux montants suivants : la mise du client ou une somme forfaitaire de 250 euros.

7. Sanctions. Sans préjudice de l'article 6 du ROI, en cas de non-respect de la Loi ou du ROI par le client, CDS se réserve le droit de i) faire annuler les gains du joueur, solliciter du joueur la restitution de ses gains ou refuser de les porter au crédit du compte du joueur; ii) l'exclure, de manière définitive ou temporaire. Les clients exclus ne seront autorisés à se réinscrire que moyennant accord préalable de la direction de CDS.

En outre, CDS se réserve le droit de porter à la connaissance de la CJH et des autorités judiciaires, toute infraction pénale ou suspicion d'infractions pénales dont elle aurait connaissance et qui auraient été commises durant la visite de l'établissement du CDS par le client.

8. Divers.

8.1. Droit applicable – litiges. Le présent ROI est soumis au droit belge. Tous litiges relatifs à la formation, l'interprétation et l'exécution du ROI sera soumis exclusivement à la compétence du Tribunal de l'Entreprise de Verviers.

8.2. Nullité partielle. Si l'une des clauses du ROI est déclarée nulle en application d'une Loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite, les autres clauses conservant néanmoins tous leurs effets et leur portée.

8.3. Non renonciation. Le fait pour CDS de ne pas exiger du client la stricte application d'une clause du ROI ou de ne pas se prévaloir d'un droit qui figure dans le ROI, ne pourra jamais être interprété comme la renonciation par CDS à s'en prévaloir, ni comme un abandon de ses droits, et CDS pourra à tout moment exiger du client la stricte et complète application du ROI.

8.4. Communication électronique – Force probante. Le client déclare et accepte que le présent ROI est fondé sur le consentement du client quant à son contenu, tel que décrit dans le processus de consentement défini à l'article 2 du ROI et est réputé être conclu conformément aux exigences de l'Art. XII. 15 et s. du Code de droit économique belge, de l'Art. 3.10 et l'Art 3.12 du Règlement UE n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil de l'UE du 23 juillet 2014 et de l'Art. 8.1 et Art. 8.12 de la section 8 du Code civil (belge). En outre, CDS et le client conviennent de l'opposabilité et de la valeur probante de tout courrier électronique échangé entre eux via un logiciel de messagerie, pour autant que ce courrier soit composé d'une série de signes intelligibles et accessibles, comme requis par les dispositions légales précitées. Les parties renoncent à discuter de la valeur probante d'un courrier électronique qui ne met pas en œuvre une signature électronique avancée au sens de l'Art. 26 du Règlement européen n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil de l'UE du 23 juillet 2014.

8.5. Vie privée. Conformément à l'article 2 du ROI, les règles relatives au traitement par CDS des données à caractère personnel et à l'image de ses clients sont définies dans la Politique de confidentialité, qui fait partie intégrante du ROI. Elle est disponible à l'accueil du CDS ainsi que ici. Le client déclare en avoir pris connaissance et y consentir sans réserve.

8.6. Mise à jour. CDS se réserve le droit de modifier le ROI. Toutefois, toute modification n'entrera en vigueur vis-à-vis du client qu'à compter de sa prochaine entrée dans le CDS. Toute mise à jour sera portée à l'attention du client par l'intermédiaire du module de gestion des accès au CDS disponible à l'accueil.

9. Contact

CDS est disponible pour répondre à toutes questions :

- Via la rubrique contact du site www.casinodespa.be ;
- Par email à l'adresse de courriel info@casinodespa.be
- Par téléphone en composant le [+32 \(0\) 87 77 20 52](tel:+322087772052).