

## **Règlement général des jeux de grattage de La Française des Jeux**

(Applicable à compter du 31 mars 2025)

### Sommaire

Article 1 <sup>er</sup> Cadre juridique .....	2
Article 2 Emission de tickets.....	3
Article 3 Description de chaque jeu .....	4
Article 4 Mises .....	4
Article 5 Constatation des tickets gagnants.....	4
Article 6 Paiement ou remise des lots acquis au grattage .....	5
Article 7 Données à caractère personnel .....	8
Article 8 Anomalie d'impression .....	9
Article 9 Paiement des lots.....	9
Article 10 Responsabilité .....	10
Article 11 Réclamations .....	11
Article 11 Fraude.....	11
Article 12 Propriété des tickets .....	11
Article 13 Mentions légales.....	11
Article 14 Adhésion au règlement.....	11
Article 14 Publication, modifications et résiliation du règlement.....	12

## Article 1<sup>er</sup> Cadre juridique

- 1.1** Le présent règlement général est pris en application du décret n°2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de jeux de La Française des Jeux et du Pari mutuel urbain pris en application de l'ordonnance n°2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard, du chapitre II ter du Titre II du Livre III du Code de la sécurité intérieure et de l'article 137 de la loi n° 2019486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises ainsi que :
- pour Saint-Pierre-et-Miquelon, de la convention signée entre la collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon et La Française des Jeux, le 29 novembre 1994 et de ses avenants ;
  - pour Saint-Barthélemy, de la convention signée entre la collectivité territoriale de Saint-Barthélemy et La Française des Jeux, le 5 juillet 2011 ;
  - pour Saint-Martin, de la convention signée entre la collectivité de Saint-Martin et La Française des Jeux, le 28 juin 2013 ;
  - pour Monaco, de la convention signée entre la Société Hôtelière et de Loisirs de Monaco et La Française des Jeux, le 1er juillet 1997 et de ses avenants.
- 1.2** Le présent règlement détermine les conditions générales des jeux de grattage commercialisés en réseau physique de distribution, tels que définis à l'article L. 322-9-2 1° du Code de la sécurité intérieure.
- 1.3** Le règlement général est complété par un règlement particulier propre à chaque jeu de grattage commercialisé en réseau physique de distribution. Le règlement particulier d'un jeu de grattage comporte les caractéristiques spécifiques à ce jeu, notamment le prix de vente du ticket, le nombre de tickets par bloc, le tableau de lots, la description du jeu et les modalités de découverte des lots.
- 1.4** Les jeux de grattage commercialisés en réseau physique de distribution de La Française des jeux sont disponibles, au choix du joueur, avec ou sans compte joueur, sous réserve de conditions particulières précisées dans le règlement particulier d'un jeu de grattage.
- 1.5** Les jeux de grattage sont proposés dans les points de vente agréés de La Française des Jeux sur les territoires de la France métropolitaine, de Guadeloupe, de Guyane, de Martinique, de Mayotte, de la Réunion, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi que de la Principauté de Monaco, sous réserve de conditions particulières précisées dans le règlement particulier d'un jeu de grattage.

Toutefois, l'offre de jeux en réseau physique de distribution avec un compte joueur et les fonctionnalités associées à cette offre n'est disponible, dans un premier temps, que dans les points de vente agréés de La Française des Jeux dans les départements 04, 05, 06, 13, 83 de la région Provence Alpes Côte d'Azur et Monaco. Par la suite, l'offre sera progressivement rendue disponible dans les territoires visés au premier alinéa.

- 1.6** La participation à l'offre de jeux de grattage en réseau physique de distribution avec un compte joueur correspond à du jeu identifié en point de vente et nécessite que le joueur :
- ouvre un compte joueur conformément aux conditions générales de l'offre des jeux sur compte de La Française des jeux et adhère à ces conditions générales. Ces conditions générales et ses modifications successives s'appliquent aux joueurs effectuant leurs prises de jeu de grattage avec un compte joueur en réseau physique de distribution.
  - dispose de l'application FDJ et présente sa Carte FDJ, disponible uniquement dans l'application FDJ, au détaillant du point de vente.
- 1.7** Conformément aux articles L.320-7 et L.320-8 du Code de la sécurité intérieure les mineurs, même émancipés, ne peuvent prendre part à des jeux d'argent et de hasard. En cas de doute sur l'âge du joueur, le titulaire du point de vente peut lui demander de présenter une pièce d'identité afin de vérifier son âge, faute de quoi il pourra lui refuser la vente.
- 1.8** Les jeux d'argent et de hasard sont réservés aux joueurs, personnes physiques, ayant dix-huit ans et plus. Conformément à l'article L. 320-16 du Code de la sécurité intérieure, nul tiers personne morale ne peut prendre part aux jeux de La Française des Jeux, ni effectuer de prise de jeu au nom et pour le compte des personnes physiques. Par ailleurs, La Française des Jeux interdit les prises de jeu au nom et pour le compte de personnes physiques effectués par des personnes physiques à titre onéreux.

## **Article 2 Emission de tickets**

- 2.1.** Chaque jeu comporte une ou plusieurs émissions de tickets. Chaque émission est répartie en blocs (qui peuvent aussi être dénommés « pools ») de plusieurs tickets. Le bloc est la quantité de tickets à laquelle est appliqué le tableau de lots qui indique le nombre et la valeur unitaire des lots d'un bloc. Le tableau de lots est le même pour tous les blocs d'une émission. Lors de la fabrication des tickets, chaque bloc de tickets est conditionné en livrets contenant un nombre déterminé de tickets. Chaque bloc mis sur le marché a vocation à être vendu jusqu'à épuisement de la quantité de tickets qui le compose.
- 2.2.** Les modalités de fabrication, de conditionnement et de distribution des tickets dans les points de vente permettent d'assurer le respect des dispositions de l'article L.322-9 du Code de la sécurité intérieure. Elles peuvent notamment porter sur le nombre ou sur la valeur totale minimum des lots d'un livret ou sur leur concentration dans un livret ou sur plusieurs de ces éléments à la fois.
- 2.3.** Chaque émission de tickets porte un code jeu et un numéro d'émission, qui correspondent aux cinq premiers chiffres du numéro d'identification de chaque ticket : les trois premiers chiffres sont ceux du code jeu et les deux suivants sont ceux du numéro d'émission.

- 2.4. La date de disponibilité sur le marché, la date de clôture de chaque émission, c'est-à-dire la date limite de vente des tickets la composant, et la date limite de réclamation des gains ou lots correspondant à ces supports de jeu, sont portées à la connaissance du public par un avis publié sur [www.fdj.fr](http://www.fdj.fr).
- 2.5. Au moment de l'achat d'un ticket par le joueur, certains lots ou certaines catégories de lots peuvent avoir été gagnés.

### **Article 3 Description de chaque jeu**

L'attribution de lots aux tickets gagnants est effectuée par l'inscription sur chaque ticket, occultée par une couche grattable, d'éléments tels que des chiffres, des numéros, des lettres, des sommes, des symboles, des instructions à suivre ou autres, dont la présence, l'absence, la combinaison, ou autres cas de figures éventuels définis par le règlement particulier de chaque jeu permettent de gagner selon les dispositions du règlement particulier. Cette inscription est effectuée sur chaque ticket dans une ou plusieurs zones qui sont à gratter par le joueur. Les caractéristiques de ces zones à gratter et des éléments inscrits sous la couche grattable sont définies par le règlement particulier de chaque jeu.

### **Article 4 Mises**

Conformément aux dispositions du code monétaire financier, pour les prises de jeux effectuées sans compte joueur, dont la mise totale est supérieure ou égale à 2 000 €, le joueur doit justifier de son identité par la présentation d'un document écrit probant. La Française des Jeux est tenue d'enregistrer les coordonnées de ces joueurs, la copie de la pièce d'identité ainsi que le montant des sommes mises et de conserver ces données pendant cinq ans.

Le cas échéant, en application des dispositions du Code monétaire et financier ces données peuvent être communiquées aux services et organismes habilités.

### **Article 5 Constatation des tickets gagnants**

- 5.1. Chaque joueur, qu'il effectue sa prise de jeu avec ou sans compte joueur, peut faire constater que son ticket est gagnant par un représentant de La Française des Jeux dans un point de vente agréé par La Française des Jeux, dans un centre de paiement de La Française des Jeux ou par le Service Clients FDJ.  
Dans le cas où le joueur a effectué la prise de jeu avec son compte joueur, il est le seul, en tant que titulaire du compte joueur, à pouvoir faire cette constatation, après s'être identifié conformément aux conditions générales de l'offre des jeux sur compte de La Française des Jeux.
- 5.2. La constatation du caractère gagnant d'un ticket résulte des opérations de contrôle suivantes :

- 5.2.1. Présentation et remise du ticket gagnant intact, c'est-à-dire entier, non découpé et non déchiré à un représentant de La Française des Jeux.  
Toutefois, un ticket détérioré mais dont les éléments d'identification subsisteraient pourra être envoyé par le joueur à La Française des Jeux, au Service Clients FDJ, TSA 36 707, 95905 Cergy Pontoise Cedex 09, avant l'expiration du délai mentionné à l'article 9. Le Service Clients est seul habilité, après contrôle et vérification, à confirmer au joueur le caractère valide ou non du ticket.
- 5.2.2. Contrôle de l'authenticité du ticket, du respect du délai mentionné à l'article 9 et du montant ou de la nature du lot par un représentant de La Française des Jeux.
- 5.2.2. Vérification par un représentant de La Française des Jeux que ce ticket n'a pas déjà fait l'objet d'une opération de paiement ou de remise d'un lot.
- 5.2.4 Vérification par un représentant de La Française des Jeux que la case de contrôle du ticket présenté pour paiement d'un lot, sur laquelle figure la mention « NUL SI DECOUVERT », est recouverte de la pellicule protectrice. Tout grattage partiel ou total de cette case de contrôle entraîne la nullité du ticket, qui ne peut faire l'objet d'un paiement de lot en numéraire ou d'une remise d'un lot en nature.
- 5.2.6 Vérification par un représentant de La Française des Jeux que le ticket présenté pour paiement d'un lot ne fait pas partie d'un livret déclaré volé par plainte déposée auprès des autorités de police et notifiée à La Française des Jeux car le paiement ou la remise des lots relatifs à ces tickets ne peut être effectué.
- 5.2.7 Vérification par un représentant de La Française des Jeux que le ticket présenté pour paiement d'un lot ne comporte pas une anomalie d'impression entraînant l'application de l'article 8.

## **Article 6 Paiement ou remise des lots acquis au grattage**

### **6.1. Dispositions générales**

Le paiement des lots en numéraire acquis au grattage n'est possible qu'après les opérations de contrôle décrites au sous-article 5.2. Les mineurs, même émancipés, ne pouvant prendre part à des jeux d'argent et de hasard, un mineur ne peut être gagnant à un jeu de grattage de La Française des Jeux proposé en points de vente.

Les modalités de paiement des lots en numéraire varient selon le montant des lots afférents à un même ticket.

Des modalités de paiement des lots peuvent ne pas être disponibles dans certains points de vente. Le joueur peut demander des informations sur ces modalités au responsable du point de vente.

Les dispositions des sous-articles 6.2 à 6.4 s'appliquent aux prises de jeu effectuées en point de vente sans compte joueur. Elles ne s'appliquent pas aux prises de jeu effectuées en point de vente avec un compte joueur dont les modalités de paiement des

gains sont précisées dans les Conditions générales de l'offre des jeux sur compte de La Française des Jeux.

## **6.2. Dispositions applicables aux lots dont le montant est inférieur ou égal à 200 euros**

Jusqu'à 200 euros inclus, les lots en numéraire acquis au grattage sont payables dans tous les points de vente agréés par La Française des Jeux proposant les jeux de grattage.

## **6.3. Dispositions applicables aux lots dont le montant est supérieur à 200 euros**

Les lots afférents à un même ticket dont le montant est supérieur à 200 euros et inférieur à 1 000 000 euros sont payables par virement bancaire selon les modalités détaillées ci-après.

Les lots afférents à un même ticket dont le montant est supérieur ou égal à 1 000 000 euros sont payables au choix de La Française des Jeux par virement bancaire ou par chèque selon les modalités définies ci-après.

### **6.3.1. Paiement par virement bancaire**

Les lots en numéraire d'un montant supérieur à 200 euros pourront être payés par virement bancaire :

- dans les points de vente jusqu'à 30 000 € inclus ;
- et dans tous les centres de paiement.

A cet effet, le gagnant indiquera au responsable du point de vente ou du centre de paiement son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance, et un moyen pour le contacter. Le gagnant précisera le compte de paiement (RIB) ouvert à son nom auprès d'un prestataire de services de paiement établi dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou dans un pays tiers autorisé par La Française des Jeux et imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, y compris à Monaco.

Le responsable du point de vente ou du centre de paiement imprimera un récapitulatif des informations fournies par le gagnant qui devra être validé par le gagnant. Une fois ce récapitulatif validé, le responsable du point de vente ou du centre de paiement remettra une attestation au gagnant qui devra être conservée par ce dernier.

### **6.3.2. Paiement par chèque**

Le paiement par chèque n'est proposé que pour les lots en numéraire supérieurs à 1 000 000 euros et sera effectué par le Service Grands Gagnants de La Française des Jeux. En cas de paiement par chèque, le gagnant doit indiquer à La Française des Jeux l'ordre auquel le chèque doit être établi. A cet effet, le gagnant indiquera son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance.

### **6.3.3. Conformément aux dispositions du code monétaire et financier, pour le paiement des lots dont la somme est supérieure ou égale à 2 000 €, le gagnant doit justifier de son identité par la présentation d'un document écrit probant ; La Française des Jeux est tenue d'enregistrer les noms et adresses de ces joueurs, ainsi que le montant des sommes qu'ils ont gagnées et de conserver ces données pendant cinq ans.**

Le cas échéant, en application des dispositions du Code monétaire et financier, ces données peuvent être communiquées aux services et organismes habilités mentionnés dans ces dispositions.

#### **6.4. Dispositions applicables en cas de pluralité de gagnants.**

En cas de pluralité de gagnants, les lots en numéraire inférieurs à 1 000 000 euros sont payables par virement bancaire :

- dans les points de vente jusqu'à 30 000 € inclus
- et dans tous les centres de paiement.

Pour les lots en numéraires supérieurs ou égaux à 1 000 000 euros, le paiement des lots s'effectue en centre de paiement soit par chèque, soit par virement bancaire selon les modalités définies ci-après.

Un seul moyen de paiement peut être utilisé pour l'ensemble des co-gagnants. Le moyen de paiement peut dépendre du nombre de co-gagnants.

Dans tous les cas la personne présentant le ticket gagnant doit remplir le formulaire de paiement d'un gros lot collectif mis à sa disposition par La Française des Jeux afin d'indiquer les noms et prénoms des divers gagnants, leur date et lieu de naissance et leur quote-part du gain.

Lorsque le montant total du lot est supérieur ou égal à 2 000 €, conformément aux dispositions du sous-article 6.3.3 la personne présentant le ticket doit justifier de son identité et de celles des divers co-gagnants par la présentation d'un document d'identité écrit probant pour chaque gagnant.

Lorsque le nombre de co-gagnants est supérieur à 4 pour les paiements par chèque ou par virement, les délais de paiement seront prorogés de quelques jours.

##### **6.4.1. Paiement par chèque**

La Française des Jeux effectue un paiement par chèque à chacune des personnes indiquées sur le formulaire de paiement collectif dès lors que le lot remporté par l'ensemble des co-gagnants est supérieur ou égal à 1 000 000€.

La Française des Jeux établit les chèques au nom des personnes indiquées sur le formulaire de paiement d'un gros lot collectif. Les chèques seront remis à la personne majeure qui présente le ticket au paiement.

##### **6.4.2. Paiement par virement bancaire**

La Française des Jeux effectue un virement bancaire à chacune des personnes indiquées sur le formulaire de paiement d'un gros lot collectif, à partir d'un montant strictement supérieur à 200 € par co-gagnant.

A cet effet, la personne présentant le ticket indiquera sur le formulaire les nom, prénom, date et lieu de naissance, et un moyen pour le contacter. Elle précisera également les comptes de paiement (RIB) sur lequel les virements des divers co-gagnants doivent être effectués. Ces comptes de paiement doivent correspondre aux conditions précisées au sous-article 6.3.1.

Le responsable du centre de paiement imprimera un récapitulatif des informations fournies par la personne présentant le ticket au paiement, qui devront être validées par

celle-ci. Une fois ce récapitulatif validé, le responsable remettra à cette même personne une attestation pour chaque co-gagnant.

- 6.5. Quelques lots de certains jeux peuvent être en nature. Le règlement particulier du jeu fixe les modalités de remise de tels lots.
- 6.6. Concernant le paiement des lots échelonnés dans le temps (ou leur équivalent en une fois), le règlement particulier du jeu fixe les caractéristiques de ces lots ainsi que leurs modalités de versement.

### **Article 7 Données à caractère personnel**

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que du Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »), le joueur est informé de ce qui suit :

La communication par les gagnants des données à caractère personnel visées à l'article 6 est obligatoire et conditionne la prise en compte de la demande de paiement des gains. Le défaut de communication de ces données a pour conséquence de ne pas permettre au joueur d'obtenir le paiement de ses gains.

Ces données peuvent être utilisées par La Française des Jeux pour adresser, au numéro de téléphone fixe ou au numéro de téléphone mobile du joueur, sur son adresse électronique, ou son adresse postale, des messages liés à la gestion du versement de son gain. Ces données sont utilisées par La Française des Jeux aux fins de remise du gain et à des fins de statistiques internes.

Dans le cadre de l'accueil et du suivi personnalisé des gagnants d'un lot d'un montant exceptionnel, La Française des Jeux pourra être amenée à recueillir auprès des gagnants des données à caractère personnel supplémentaires aux fins de suivi et d'accompagnement des gagnants et à des fins de statistiques internes. La communication de ces données est facultative.

Le défaut de communication de ces données a pour conséquence de ne pas permettre aux gagnants de bénéficier des mesures de suivi et d'accompagnement personnalisé proposées par La Française des Jeux.

En application des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, La Française des Jeux est susceptible de procéder à différents contrôles sur les données personnelles communiquées par les joueurs, en particulier en ce qui concerne les obligations au titre du code monétaire et financier telles que précisées aux articles 5 et 6.

Les opérations effectuées par les joueurs auprès du Service Clients FDJ font l'objet d'un traitement nécessaire à la gestion de la relation clients et prospects. Les communications téléphoniques avec le Service Clients FDJ sont susceptibles d'être enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité de service.

Les données des gagnants sont conservées par La Française des Jeux pendant cinq ans à compter de la collecte.



Les données à caractère personnel des joueurs sont traitées par La Française des Jeux, étant précisé qu'elles peuvent être transmises aux autorités légalement habilitées dans le cadre de leur mission, ainsi qu'aux sous-traitants de La Française des Jeux à des fins de traitement interne pour le compte de La Française des Jeux.

La Française des Jeux veille à mettre en œuvre des mesures de contrôle techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données, notamment afin de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de données à caractère personnel, le joueur dispose d'un droit à la limitation du traitement de ses données, d'un droit d'opposition, d'accès, de portabilité, de rectification ou d'effacement des données le concernant. Le joueur peut exercer ses droits sur simple demande écrite en remplissant le formulaire de contact dédié dans la rubrique « Besoin d'aide/Contactez-nous » des sites et l'application de La Française des Jeux.

Conformément à l'article 85 de la loi informatique et libertés, le joueur a la possibilité de laisser des directives spécifiques sur la gestion de ses données personnelles après son décès. Cela lui permet de désigner une personne de confiance de son choix qui aura la possibilité, par exemple, d'accéder aux données personnelles concernant le joueur, de clôturer son compte joueur, etc. Si le joueur souhaite exercer ce droit, il peut en faire la demande via le même formulaire de contact que celui visé ci-dessus.

Pour obtenir plus d'informations sur les données à caractère personnel et sur ses droits, le joueur peut également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### **Article 8 Anomalie d'impression**

Si les éléments découverts sous la couche grattable de(s) la zone(s) de jeu d'un ticket ne permettent pas de déterminer son caractère gagnant ou perdant ou le montant du gain conformément au règlement particulier du jeu, le ticket a subi une anomalie d'impression. Dans ce cas, le détenteur du ticket ne peut prétendre qu'au remboursement ou à l'échange du ticket contre restitution.

### **Article 9 Paiement des lots**

- 9.1. En application de l'article 13 du décret n°2019-1061 du 17 octobre 2019, le présent règlement fixe le délai de forclusion relatif au paiement des lots des jeux de grattage à 30 jours à compter de la date de clôture indiquée dans l'avis de clôture de chaque émission du jeu publié sur [www.fdj.fr](http://www.fdj.fr), dans la limite des heures d'ouverture des points de vente agréés de La Française des Jeux ou des centres de paiement, sous réserve de conditions particulières précisées dans le règlement particulier d'un jeu de grattage. Ainsi, le joueur doit réclamer son lot, en numéraire ou en nature et faire la preuve de sa qualité de gagnant avant l'expiration de ce délai.

- 9.2. L'expiration de ce délai entraîne de plein droit la forclusion conventionnelle du droit au paiement du gain pour le joueur ; en conséquence, celui-ci sera privé de tout droit afférent au paiement du gain du ticket sans mise en demeure ni notification préalable.
- 9.3. Durant ce délai, le joueur ne peut obtenir le paiement de son gain que contre remise du ticket, qui constitue le seul mode de preuve de la qualité de gagnant. Lorsque que le joueur effectue une prise de jeu avec un compte joueur, le joueur doit également présenter sa Carte FDJ disponible dans son compte joueur conformément aux Conditions générales de l'offre des jeux sur compte de La Française des Jeux.
- 9.4. Cependant, dans l'hypothèse où, au cours du délai de 30 jours, un joueur invoque la perte ou le vol du ticket de jeu, et que le ticket de jeu n'a pas été présenté au paiement à l'expiration du délai de 30 jours, il pourra apporter à La Française des Jeux tout autre mode de preuve permettant d'attester de sa qualité de gagnant.
- 9.5. Si un tiers invoque la perte, le vol du ticket ou plus généralement la mauvaise foi du détenteur du ticket acheté sans compte joueur, qui a réclamé le paiement du gain de ce dernier, un autre mode de preuve que la présentation du ticket ne pourra être admis qu'en l'absence de paiement préalable effectué par La Française des Jeux.

Au regard des éléments de preuve apportés par le tiers, La Française des Jeux pourra :

- si les éléments de preuve apportés par le tiers sont crédibles, être amenée à suspendre le paiement du gain au détenteur du ticket ;
- si les éléments de preuve apportés par le tiers ne sont pas crédibles, procéder au paiement du gain du détenteur du ticket.

La Française des Jeux pourra procéder à la vérification de la cohérence de ces preuves avec les données informatiques dont elle dispose.

- 9.6. Les gains ne sont payables qu'une fois par La Française des Jeux et le premier paiement est libératoire.

### **Article 10 Responsabilité**

- 10.1 Les opérations d'émissions de tickets, de constatation de tickets gagnants et de paiement éventuel de lots participent de l'objet principal du contrat liant La Française des Jeux au joueur. Seule une défaillance imputable à La Française des Jeux, au titre de ces opérations, pourra engager sa responsabilité.
- 10.2. La Française des Jeux ne peut être tenue pour responsable de tout dommage résultant d'une panne technique ou d'une atteinte au système de traitement automatisé de données, de difficultés provenant du réseau de transmission de données, d'une interruption temporaire ou d'un arrêt définitif du jeu, dont l'origine serait imputable à un tiers ou à un événement de force majeure, d'un virus, d'un bogue ou de tout fait hors de son contrôle ou de tout événement revêtant les caractéristiques de la force majeure ou du fait d'un tiers.
- 10.3. Pour les prises de jeu effectuées en point de vente avec un compte joueur, les modalités de mises en œuvre de la responsabilité de La Française des Jeux sont

complétées par les Conditions générales de l'offre des jeux en ligne de La Française des Jeux.

### **Article 11 Réclamations**

- 11.1. Les réclamations sont à adresser à La Française des Jeux, au Service Clients FDJ, TSA 36 707, 95905 Cergy Pontoise Cedex 09. Le ticket doit être joint à la lettre de réclamation.
- 11.2. Sous réserve d'avoir préalablement sollicité le Service Clients FDJ et dans le cas où le joueur ne serait pas pleinement satisfait de la réponse apportée par celui-ci, le joueur peut saisir gratuitement le médiateur de l'Autorité nationale des jeux – Autorité nationale des jeux – 99-101 rue Leblanc – 75015 Paris – France ([www.mediateurdesjeux.fr](http://www.mediateurdesjeux.fr)), dans l'année qui suit sa demande écrite auprès de La Française des Jeux.

### **Article 11 Fraude**

Toute fraude, ou tentative de fraude et plus généralement toute infraction, manifestée par un commencement d'exécution et commise en vue de percevoir indûment un lot, fera l'objet de poursuites conformément aux dispositions pénales en vigueur.

### **Article 12 Propriété des tickets**

Les tickets d'un jeu, en tant que supports d'un jeu de loterie de La Française des Jeux, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent servir à d'autres usages que ceux prévus par le présent règlement.

### **Article 13 Mentions légales**

La Française des Jeux est une société anonyme au capital de 74 108 000 euros dont le siège social est situé 3-7 Quai du Point du Jour CS 10177 92643 Boulogne-Billancourt Cedex. La Française des Jeux est inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 315 065 292. Son représentant légal est Madame Stéphane PALLEZ, Présidente-Directrice Générale. Le numéro de téléphone est le 0 969 36 60 60 (appel non surtaxé). Le numéro de TVA est FR 49 315 065 292.

### **Article 14 Adhésion au règlement**

Toute participation à un jeu de grattage commercialisé en réseau physique de distribution implique l'adhésion au présent règlement général et au règlement particulier du jeu, ainsi qu'aux Conditions générales de l'offre des jeux sur compte de La Française des Jeux lorsque le joueur effectue une prise de jeu avec un compte joueur, disponibles sur [www.fdj.fr](http://www.fdj.fr).

**Article 14 Publication, modifications et résiliation du règlement**

Le présent règlement et ses modifications successives sont soumis à la procédure d'homologation de l'Autorité nationale des jeux. Ils sont publiés sur [www.fdj.fr](http://www.fdj.fr) et l'application FDJ. Le règlement peut faire l'objet de modifications et d'une résiliation par une publication sur le site [www.fdj.fr](http://www.fdj.fr) et l'application FDJ.

Fait le 29 juin 2001, dont la dernière modification a eu lieu le 24 mars 2025,

Par délégation de la Présidente-directrice générale de La Française des Jeux,

C. LANTIERI