

# FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR DES JEUX

Formulaire à adresser accompagné des pièces nécessaires à [mediation@anj.fr](mailto:mediation@anj.fr)  
ou à Médiateur des jeux – 99/101 rue Leblanc – 75015 PARIS

**Date :**

## Titulaire du compte joueur\*

M  Mme

Nom\* : \_\_\_\_\_

Prénom\* : \_\_\_\_\_

Date de naissance\* : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Lieu de naissance\* : \_\_\_\_\_

Adresse\* : \_\_\_\_\_

Code Postal\* : \_\_\_\_\_

Ville\* : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

Email\* : \_\_\_\_\_

Identifiants de compte joueur : \_\_\_\_\_

\* Champs obligatoires

**Représentant\*** (à remplir si vous agissez au nom du titulaire du compte joueur)

Association de consommateurs

Avocat

Protection juridique

Membre de la famille

Autre : \_\_\_\_\_

Nom de l'instance\* : \_\_\_\_\_

M  Mme

Nom\* : \_\_\_\_\_

Prénom\* : \_\_\_\_\_

N° de téléphone pour vous joindre\* : \_\_\_\_\_

Email\* : \_\_\_\_\_

\* Champs obligatoires

**Opérateur concerné\*** (si celui-ci ne figure pas dans la liste, vous ne pouvez pas saisir le médiateur)

**BES SAS**

(bwin.fr - partypoker.fr)

**Betclic Enterprises Limited**

(betclic.fr)

**France Pari**

(france-pari.fr - feelingbet.fr)

**Joonline**

(joaclub.fr - joa-club.fr - joa-online.fr - joaonline.fr)

**La Française des Jeux**

(parionsweb.fr - parionsweb.fdj.fr, enligne.parionssport.fdj.fr et jeux proposés en réseau physique de distribution)

**Netbet FR SAS**

(netbet.fr - netbetsport.fr)

**NJJ PROJECT THIRTEEN**

(genybet.fr)

**Pari Mutuel Urbain**

(pmu.fr et jeux proposés en réseau physique de distribution)

**Reel Malta Limited**

(pokerstars.fr - pokerstarsmobile.fr - betstars.fr - pokerstarssports.fr)

**Sociétés de courses**

**SPS Betting France Limited**

(unibet.fr)

**Vivaro Limited**

(vbet.fr - pasinobet.fr - barrierebet.fr)

**Winamax** (winamax.fr)

**Zeturf France Limited**

(zeturf.fr - zebet.fr)

## Démarches préalables pour accéder à la médiation

Attention : le Médiateur n'a pas compétence pour intervenir si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal

**1<sup>er</sup> niveau de réclamation**

Réclamation écrite auprès des services de l'opérateur<sup>1</sup>

Réponse insatisfaisante ou absence de réponse depuis plus de 20 jours

**Second niveau**

Saisine du Médiateur accompagnée des pièces nécessaires au traitement du dossier





## NOTICE

### Rappel des conditions de recevabilité de votre dossier

1. Le litige doit avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès des services de l'opérateur concerné.
2. L'opérateur doit ne pas avoir répondu dans un délai de 20 jours à compter de la réclamation ou vous avoir apporté une réponse que vous estimez insatisfaisante
3. Vous devez saisir le médiateur dans un délai inférieur à 1 an à compter de votre réclamation écrite auprès des services de l'opérateur.
4. Vous devez joindre à votre dossier l'ensemble des pièces nécessaires à l'examen de votre dossier, et notamment les échanges de correspondance avec les services de l'opérateur concerné par votre réclamation ainsi que l'ensemble des documents justificatifs étayant votre requête.
5. Vous devez adresser votre dossier complet :
  - Soit par voie électronique à [mediation@anj.fr](mailto:mediation@anj.fr)
  - Soit par voie postale à Médiateur des jeux – 99/101 rue Leblanc – 75015 PARIS

### Traitement de votre dossier

Dès l'envoi de votre demande, le médiateur en accusera réception par message électronique ou par courrier et s'assurera que :

- La demande a bien été précédée d'une démarche préalable auprès du professionnel concerné et n'a pas été satisfaite ;
- La demande n'est pas en cours de traitement auprès d'un autre médiateur ou de la justice.

Dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de votre dossier, vous serez informé par courrier électronique de la recevabilité de votre dossier, ou de son irrecevabilité (et des raisons de son rejet).

S'agissant des dossiers déclarés recevables, vous serez également informé par écrit du déroulement et des délais prévisibles du processus de médiation, ainsi que de la possibilité de vous retirer, à tout moment du processus de médiation.

Après analyse de votre demande par le médiateur, l'opérateur concerné dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du dossier pour transmettre ses observations au médiateur, ainsi que tout document utile à la compréhension du litige (historique des échanges avec le joueur, historique des opérations financières et des paris engagés...).

Enfin, après instruction du dossier complet, un avis est émis par le médiateur et transmis aux parties dans un délai de 90 jours à compter de la recevabilité du dossier (délai pouvant être prolongé en cas de complexité du dossier).

A compter de l'émission de l'avis, les parties sont tenues d'informer le médiateur de leur acceptation ou de leur refus de la solution proposée, dans un délai de un mois à compter de l'avis.

Par ailleurs, vous serez également informé par écrit des voies de recours juridictionnel si vous n'êtes pas satisfait de la médiation.

### Données personnelles

La mission du médiateur impose le traitement de données à caractère personnel. Ce traitement est décrit exhaustivement sur le site accessible depuis l'adresse <https://mediateurdesjeuxenligne.fr/>