

**LOTIERIE NATIONALE**  
**Société anonyme de droit public**  
**(Loi du 19 avril 2002)**

**RUE BELLIARD 25-33**  
**1040 BRUXELLES**  
**Tél. : 02/238.45.11**

**MODALITES GENERALES DE LA PARTICIPATION**  
**AUX LOTERIES PUBLIQUES ET CONCOURS ORGANISES PAR**  
**LA LOTERIE NATIONALE**  
**AU MOYEN DES OUTILS DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION**

**(A.R. 24.11.2009 - M.B. 03.12.2009)**

**modifié par**

**(A.R. 23.05.2013 – M.B. 12.07.2013) – (A.R. 26.01.2014 – M.B. 10.03.2014)**  
**(A.R. 01.07.2016 – M.B. 01.08.2016) – (A.R. 25.02.2017) – (M.B. 06.03.2017)**  
**(A.R. 21.03.2018 – M.B. 29.03.2018) - (A.R. 14.10.2019 – M.B. 03.12.2019)**  
**(A.R. 14-02-2023 – MB 22-02-2023)**

**- COORDINATION OFFICIEUSE -**

**Article 1er.** Pour l'application du présent arrêté, on entend par :

1° jeux : les loteries publiques et concours organisés par la Loterie Nationale ;

2° jeux à distance : jeux auxquels la participation s'effectue au moyen des outils de la société de l'information sur une plateforme de la Loterie Nationale prévue à cet effet ;

3° prise de jeu : l'enregistrement en temps réel par le système informatique de la Loterie Nationale des données de participation aux jeux à distance communiquées par le joueur ;

4° point de vente: point de vente physique avec lequel la Loterie Nationale a conclu un contrat afin de l'agréer comme vendeur officiel des jeux de la Loterie Nationale, ou point de vente physique directement exploité par la Loterie Nationale ;

5° terminal: terminal informatique qui est placé dans un point de vente et qui, directement relié au système informatique de la Loterie Nationale, communique avec celui-ci en temps réel ;

6° imprimante : imprimante reliée au terminal visé au 5°.

**Article 2.** La participation aux jeux à distance de la Loterie Nationale est réservée aux personnes physiques d'au moins 18 ans.

**Article 3.** Quel que soit l'outil de la société de l'information utilisé pour participer aux jeux à distance, le joueur doit préalablement se faire enregistrer auprès de la Loterie Nationale et ce, afin d'ouvrir un « compte joueur ».

**Article 4.** Pour ouvrir un « compte joueur » personnalisé auprès de la Loterie Nationale, le joueur utilise le site Internet de celle-ci ou une autre plateforme de la Loterie Nationale. Lors de cette opération, le joueur utilise sa carte d'identité électronique ou, si cette possibilité lui est offerte par la Loterie Nationale, suit la procédure alternative visée à l'alinéa 2.

Sous réserve de l'alinéa 1er, s'il n'utilise pas sa carte d'identité électronique pour ouvrir un « compte

joueur », le joueur procède comme suit :

1° il communique ses nom et prénom, son sexe, l'adresse de sa résidence principale, sa date de naissance, son numéro d'identification du Registre national et le numéro d'ordre de sa carte d'identité;

2° il communique son adresse électronique qui servira de nom d'utilisateur unique et un mot de passe de son choix ;

3° il coche une case par laquelle il reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales afférentes à la participation aux jeux à distance de la Loterie Nationale et les modalités réglementaires régissant ceux-ci.

A défaut d'accomplir les formalités obligatoires visées à l'alinéa 2, toute demande d'ouverture d'un « compte joueur » est rejetée par la Loterie Nationale.

Après avoir accompli les formalités visées à l'alinéa 2, le joueur remplissant, après contrôle, la condition visée à l'article 2, se voit communiquer un message confirmant l'ouverture de son « compte joueur ».

Lorsque intervient un changement des conditions générales de participation aux jeux à distance ou des modalités réglementaires régissant ceux-ci, le joueur doit cocher une case par laquelle il reconnaît avoir pris connaissance de ces modifications et qu'il les accepte, s'il se connecte à son « compte joueur ».

Si le joueur utilise sa carte d'identité électronique pour ouvrir un « compte joueur », les dispositions visées aux alinéas 2 à 5, restent d'application.

Lorsqu'elle constate qu'une ou plusieurs tentatives d'un joueur d'ouvrir un « compte joueur » via Internet ou une autre plateforme de la Loterie Nationale se soldent par un échec, la Loterie Nationale peut, à la demande du joueur, procéder elle-même à l'ouverture du « compte joueur » après contrôle de la condition visée à l'article 2.

**Article 5.** En cas de perte par le joueur de son mot de passe, la Loterie Nationale prévoit une procédure afin de permettre à celui-ci de saisir un nouveau mot de passe.

**Article 6.** En utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe, le joueur peut modifier directement des éléments de son « compte joueur », à l'exception de ses prénoms, nom et appellatif. A l'issue de ces modifications, le joueur se voit communiquer un message confirmant le changement intervenu.

**Article 7.** Le joueur prend en charge les coûts correspondant au service de connexion à son « compte joueur ».

La connexion aux « comptes joueurs » est possible tous jours durant 24 heures. En cas de nécessité, notamment en cas de travaux d'entretien, de panne technique, d'atteinte au système de traitement automatisé de données, de difficultés provenant du réseau Internet ou d'autres circonstances de force majeure, l'accès aux « comptes joueurs » et aux prises de jeu à distance peut être suspendu temporairement.

**Article 8.** Un joueur ne peut être titulaire que d'un seul « compte joueur ».

**Article 9.** §1<sup>er</sup>. Avant de pouvoir participer aux jeux à distance, le joueur communique les coordonnées de son compte bancaire et alimente financièrement son « compte joueur ».

L'alimentation visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> se fait exclusivement, soit par carte bancaire, à l'exclusion des cartes de crédit, soit par virement bancaire, soit en utilisant le ticket prépayé visé au §2, soit par tout autre moyen de paiement agréé par la Loterie Nationale. Elle n'est effective que lorsque les sommes versées sont enregistrées par le système informatique de la Loterie Nationale sur le « compte joueur ». Cet enregistrement rend disponibles les montants versés pour une participation aux jeux à distance.

§2. N'étant pas nominatifs, les tickets prépayés sont vendus par les points de vente aux prix fixés par la Loterie Nationale. Délivré par l'imprimante, un ticket prépayé comporte les mentions suivantes : l'appellation commerciale sous laquelle il est proposé au public, la date et l'heure de sa délivrance, le montant de sa valeur, sa durée de validité, un numéro de transaction et un code de contrôle destinés à l'encodage visé à l'alinéa 3. Un ticket prépayé peut comporter d'autres mentions destinées à des fins de contrôle, d'identification et de gestion ainsi que toute mention informative ou explicative jugée utile par la Loterie Nationale.

En acceptant le ticket prépayé, le joueur reconnaît les éléments y figurant comme étant conformes à sa volonté.

Le numéro de transaction et le code de contrôle mentionnés sur le ticket prépayé sont à introduire par le joueur lors de sa connexion à son « compte joueur ». Cette introduction créditera son « compte joueur » du montant imprimé sur ledit ticket sous réserve des dispositions de l'article 10/1, 1°.

Le ticket prépayé qui n'est pas utilisé, conformément aux dispositions de l'alinéa 3, durant la période de validité qu'il mentionne, est frappé de forclusion et ne donne lieu à aucun remboursement de la Loterie Nationale. Ne donne également lieu à aucun remboursement de la Loterie Nationale, le ticket prépayé qui, accepté par le joueur, n'est pas l'objet de l'annulation visée au §3.

Les éléments figurant sur le ticket prépayé sont retranscrits sur un support informatique de la Loterie Nationale.

§3. Les points de vente sont autorisés à procéder, sous leur responsabilité, à l'annulation de tickets prépayés selon les modalités définies par le présent paragraphe.

L'annulation d'un ticket prépayé est techniquement uniquement possible par les points de vente :

1° sur le même terminal que celui ayant été utilisé pour sa délivrance ;

2° sous réserve des dispositions de l'alinéa 3 et 4, jusqu'à 23h59,59' de la journée suivant la journée au cours de laquelle a eu lieu la délivrance du ticket prépayé, le Comité de direction de la Loterie Nationale fixant pour chaque journée les heures limites pour la délivrance de tickets prépayés, limites en dehors desquelles aucune annulation n'est possible.

L'annulation d'un ticket prépayé est techniquement uniquement possible par les points de vente durant un délai qui, fixé par le Comité de direction de la Loterie Nationale, suit immédiatement l'instant de la délivrance d'un ticket prépayé. Passé le délai précité, l'annulation d'un ticket prépayé par les points de vente est techniquement subordonnée à une autorisation préalable délivrée par le service compétent de la Loterie Nationale, appelé « Hotline », auquel il appartient auxdits points de vente de faire appel téléphoniquement.

Si les points de vente ne disposent pas de tous les éléments techniques nécessaires à l'annulation correcte d'un ticket prépayé, ils doivent contacter le service « Hotline » avant de procéder à l'annulation.

Les points de vente sont autorisés à procéder à l'annulation de tickets prépayés lorsque :

1° le joueur ne peut s'acquitter du montant dû ;

2° l'imprimante connectée au terminal délivre un ticket prépayé maculé, froissé, déchiré, incomplet ou partiellement ou complètement illisible ;

3° l'imprimante connectée au terminal ne délivre pas de ticket prépayé ;

4° le ticket prépayé ne correspond pas à la volonté exprimée par le joueur .

Lorsque l'annulation est acceptée, un ticket d'annulation est délivré par l'imprimante connectée au terminal. Ce ticket d'annulation et le ticket prépayé annulé sont systématiquement joints et transmis à la Loterie Nationale. Toutefois, seul le ticket d'annulation est transmis à celle-ci lorsque l'annulation concerne une transaction n'ayant pas donné lieu à l'impression d'un ticket prépayé. Lorsque l'annulation concerne une transaction n'ayant donné lieu à l'impression ni d'un ticket prépayé ni d'un ticket d'annulation, le point de vente en informe téléphoniquement le service « Hotline » visé à l'alinéa 3.

A la demande des points de vente, laquelle doit être étayée par des motifs impératifs dont seule la Loterie Nationale apprécie le bien-fondé, celle-ci peut, à titre exceptionnel, procéder elle-même à l'annulation de tickets prépayés.

Les annulations de tickets prépayés font l'objet d'une retranscription sur le support informatique visé au §2, alinéa 5.

La Loterie Nationale assure un contrôle des annulations des tickets prépayés qui sont opérées par les points de vente.

**Article 10.** Ne constituant pas des arrhes, les disponibilités d'un « compte joueur » sont exclusivement destinées à être mises aux jeux à distance. N'étant pas productives d'intérêts pour les joueurs, ces disponibilités sont alimentées conformément aux dispositions visées à l'article 9, §1<sup>er</sup>, alinéa 2, et par les gains éventuellement attribués par les jeux à distance.

Sans préjudice de l'article 10/1, le montant total des dépôts opérés par le joueur sur son « compte joueur » ne peut jamais dépasser 500 euros.

**Article 10/1.** Pour chaque dépôt de disponibilités sur un « compte joueur » :

1° le montant maximum autorisé est par défaut fixé à 200 euros par période de 168 heures, cette période étant calculée conformément aux dispositions de l'article 10/4, 1°. Le joueur a la possibilité de diminuer ce plafond, de le ramener à zéro ou de le (re)hausser sans qu'il dépasse 500 euros. Lorsque le joueur introduit une demande de (re)haussement de plafond, il bénéficie d'une période de réflexion de 336 heures, calculée conformément aux dispositions de l'article 10/4, 2°, avant l'exécution par la Loterie Nationale du changement de paramètre sollicité. Ce changement de paramètre ne devient effectif que lorsqu'il est enregistré dans les paramètres du « compte joueur ». Toute alimentation par un joueur de son « compte joueur » de montants engendrant globalement un dépassement, par période de 168 heures calculée conformément aux dispositions de l'article 10/4, 1°, du montant plafonné fixé par le joueur, est refusée par la Loterie Nationale et le surplus viré sur le compte bancaire du joueur, moyennant éventuellement la retenue par la Loterie Nationale de frais liés à ce virement ;

2° sous réserve de l'alinéa 2, le montant minimum autorisé est fixé à 10 euros pour les tickets prépayés et, pour les paiements à distance, à un montant minimum fixé par la Loterie Nationale au sein de la fourchette allant de 1 à 10 euros ;

3° aucun minimum n'est fixé pour les virements bancaires.

Dans le cadre d'actions promotionnelles, seule la Loterie Nationale est habilitée à émettre des tickets prépayés pour un montant inférieur à 10 euros.

**Article 10/2.** Le paiement d'un gain repose sur les modalités suivantes:

1° lorsque le gain attribué par un jeu à distance revêt un caractère unitaire dépassant 500 euros, il est systématiquement viré sur le compte bancaire du joueur bénéficiaire ;

2° lorsque le total des gains attribué par un ou plusieurs jeux à distance dépasse 500 euros, le surplus, est viré sur le compte bancaire du joueur bénéficiaire. A ce surplus peut être ajouté un montant complémentaire qui, issu du solde des gains de 500 euros précité, est fixé par la Loterie Nationale entre un minimum de 25 euros et un maximum de 500 euros. Le virement a lieu dans les instants précédant ou suivant la fin du jour durant lequel le dépassement est effectif;

3° en cas d'attribution d'un gain unitaire égal ou supérieur à 25.000 euros, le joueur peut être invité à se présenter au siège de la Loterie Nationale avant que celle-ci ne procède au paiement du gain.

**Article 10/3.** La mise destinée à une prise de jeu est refusée lorsque le montant de la perte maximale dépasse, tous jeux confondus, un plafond fixé par défaut à un maximum de 100 euros sur les dernières 24 heures, celles-ci étant calculées conformément aux dispositions de l'article 10/4, 4°. Le joueur a la possibilité de diminuer ce plafond, de le ramener à zéro ainsi que de le (re)hausser sans qu'il dépasse un maximum de 300 euros. Lorsque le joueur introduit une demande de (re)haussement du plafond, il bénéficie d'une période de réflexion de 48 heures, calculée conformément aux dispositions de l'article 10/4, 3°, avant l'exécution par la Loterie Nationale du changement de paramètre sollicité. Ce changement de paramètre ne devient effectif que lorsqu'il est enregistré dans les paramètres du « compte joueur ».

La détermination du montant plafonné visé à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne prend pas en considération les gains obtenus qui, dans les dernières 24 heures, sont rejoués et ensuite perdus. Pour le calcul du montant de la perte maximale, les gains unitaires supérieurs à 500 euros n'entrent pas non plus en ligne de compte».

**Article 10/4.** Pour l'application des articles 10/1 et 10/3, on entend par :

1° 168 heures : les 168 heures précédant le moment où le joueur procède au dépôt de disponibilités sur son « compte joueur » ;

2° 336 heures : les 336 heures suivant la réception par la Loterie Nationale de la demande de (re)haussement du plafond;

3° 48 heures : les 48 heures suivant la réception par la Loterie Nationale de la demande de (re)haussement du plafond ;

4° 24 heures : les 24 heures précédant le moment où la Loterie Nationale réceptionne la demande de prise de jeu aux jeux à distance.

**Article 11.** Toute prise de jeu acceptée à un jeu à distance donne lieu à l'envoi par la Loterie Nationale au joueur d'un message de confirmation et est enregistrée dans le « compte joueur » concerné. Cette prise de jeu :

a) n'est plus annulable ;

b) est intégrée dans l'historique des transactions visé à l'article 12.

Sous réserve des dispositions de l'article 10/3, toute mise liée à une prise de jeu est puisée dans le « compte joueur » pour autant que les disponibilités de celui-ci soient suffisantes. A défaut de disponibilités suffisantes, toute prise de jeu est refusée.

**Article 12.** Lors de l'accès à son « compte joueur », le joueur a la possibilité de consulter un historique de ses transactions financières et transactions de jeux. La période couverte par cet historique ne peut être inférieure aux six derniers mois précédant le jour où a lieu la consultation de l'historique.

**Article 13.** Le joueur a la faculté de demander son exclusion de l'accès à une partie ou à l'ensemble des jeux à distance proposés et ce, selon les possibilités et modalités temporelles proposées par la Loterie Nationale.

Le joueur peut à tout moment demander :

1° la clôture de son « compte joueur » à la Loterie Nationale. Dans ce cas, après vérification des transactions en cours, le dossier du joueur est clôturé et le solde du « compte joueur » est viré sur son

compte bancaire. La Loterie Nationale envoie au joueur un message électronique confirmant la clôture de son « compte joueur » et le virement sur son compte bancaire du solde de celui-ci.

2° le versement d'une partie ou de l'entièreté de ses gains sur son compte bancaire.

Est refusée par la Loterie Nationale toute demande d'un joueur de retirer en tout ou partie des disponibilités qu'il a versées sur son « compte joueur ». Pour ce faire, le joueur sera invité à clôturer son « compte joueur ».

**Article 13/1.** Lorsqu'un « compte joueur » est dormant, c'est-à-dire lorsqu'il n'a pas donné lieu à une connexion réussie de la part de son titulaire durant une période de 365 jours consécutifs suivant celui où la dernière connexion a été enregistrée, son solde est viré sur le compte bancaire du joueur. En l'occurrence, le « compte joueur » peut être clôturé par la Loterie Nationale.

Dans le cas où le compte bancaire mentionné par le joueur a entre-temps été clôturé, la Loterie Nationale invite celui-ci à lui communiquer la façon dont il souhaite que le solde de son « compte joueur » lui soit versé, selon les modalités visées aux alinéas 3 à 5.

Si le solde du « compte joueur » concerné s'élève à moins de 50 euros, la Loterie Nationale tente de contacter le joueur au moyen de l'adresse électronique que celui-ci a communiquée lors de son inscription.

Si le solde du « compte joueur » concerné atteint 50 euros ou plus, la Loterie Nationale tente d'abord de contacter le joueur au moyen de l'adresse électronique que celui-ci a communiquée lors de son inscription et ensuite de le contacter soit par téléphone, au numéro éventuellement communiqué lors de son inscription, soit par courrier postal à l'adresse communiquée lors de l'inscription, soit par tout autre moyen jugé utile.

Si malgré les tentatives de contact visées aux alinéas 3 et 4, la Loterie Nationale ne réussit pas à contacter le joueur pour l'inviter à communiquer la façon dont il souhaite que le solde de son « compte joueur » lui soit versé, le solde du « compte joueur » est acquis à la Loterie Nationale 730 jours après l'écoulement de la période de 365 jours visée à l'alinéa 1er et le « compte joueur » est clôturé. La période de 730 jours s'interrompt si le joueur se manifeste auprès de la Loterie Nationale pendant celle-ci, et le joueur peut récupérer l'accès à son « compte joueur ».

**Article 14.** Les transactions effectuées par le joueur, notamment celles liées aux prises de jeu, aux versements de disponibilités, aux mises prélevées sur les disponibilités, aux lots obtenus aux jeux, aux paiements des lots et aux modifications des informations personnelles du joueur sont enregistrées sur un support informatique.

**Article 15.** Afin de prévenir au maximum le risque d'assuétude au jeu, la Loterie Nationale édite sur son site Internet donnant accès à ses jeux à distance des messages d'avertissement, des conseils de modération ainsi que les coordonnées des personnes, d'institutions ou de services de guidance auxquels les joueurs peuvent s'adresser s'ils en éprouvent le besoin.

**Article 16.** Sous réserve des recours juridictionnels, les réclamations relatives aux transactions liées à la gestion des disponibilités, aux prises de jeu et au paiement des lots doivent, sous peine de forclusion, être adressées dans un délai de cinq mois calendrier suivant celui au cours duquel a eu lieu l'enregistrement de la transaction contestée sur le « compte joueur » concerné.

Les réclamations sont à adresser par un envoi postal au siège de la Loterie Nationale (Point de contact) dont l'adresse est consultable sur le site Internet de celle-ci.

**Article 17.** La Loterie Nationale garantit l'anonymat des joueurs sauf si ceux-ci y renoncent.

**Article 18.** La Loterie Nationale met en place un « centre d'appel » auquel le joueur peut s'adresser afin d'obtenir une guidance ou des informations relatives à la participation aux jeux à distance.

**Article 18/1.** Quel que soit le type d'appareil utilisé par le joueur, les règles établies par le présent arrêté demeurent d'application. Toutefois, en fonction de la technologie et/ou des caractéristiques techniques du type d'appareil utilisé par le joueur, les possibilités offertes à ce dernier en vertu des règles précitées peuvent être limitées par la Loterie Nationale, ces limitations concernant les dispositions visées aux articles 4, 6, 10/1, 10/2, 10/3, 11, 12, 13, 15 et 19.

**Article 19.** Le présent arrêté est consultable sur le site Internet de la Loterie Nationale.

*Dit formaat van reglement werd opgemaakt door de Nationale Loterij voor een betere leesbaarheid. Enkel het koninklijk besluit bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad is rechtsgeldig.*