

Une société de jeux en ligne désireuse de prendre une décision informée en vue de s'implanter à Aurigny trouvera sur ce site des renseignements complets ainsi que les [formulaire de demande](#) nécessaires à compléter.

~~~~~

L'Autorité de régulation des jeux d'Aurigny (« Alderney Gambling Control Commission », l'AGCC) a été fondée en mai 2000. L'Autorité de régulation qui se compose d'un président et de trois membres est indépendante et apolitique, elle régule les jeux d'argent pour le compte des États d'Aurigny. L'Autorité de régulation s'assure que son approche en matière de régulation et de supervision observe les plus hauts critères internationaux.

Les options du menu ci-dessus décrivent dans de plus amples détails le rôle et les responsabilités de l'AGCC, la procédure de demande de licence ainsi que des renseignements concernant la protection de nos licenciés et des joueurs.

Les Iles Anglo-normandes sont des dépendances autonomes de la Couronne britannique mais ne font pas partie du Royaume-Uni, pas plus que de l'Union européenne. Les Iles Anglo-normandes sont reconnues comme l'un des tous premiers centres financiers offshore au monde et se sont récemment établies comme centres d'excellence pour le cybercommerce.

Aurigny, la troisième des Iles Anglo-normandes par la taille et l'une des îles constituantes du bailliage de Guernesey, se situe à une douzaine de kilomètres des côtes françaises et à une centaine des côtes britanniques. Elle possède un gouvernement, une législature et un droit sur les sociétés qui lui sont propres, et opère selon les mêmes lois modernes en matière de services bancaires, d'assurance et de placement que Guernesey. La Commission des services financiers de Guernesey, la « Guernsey Financial Services Commission », est un organisme statutaire, chargé de veiller à la bonne régulation de l'industrie financière de Guernesey et d'Aurigny. Aurigny est soumise aux dispositions des lois sur l'imposition de Guernesey.

Les licenciés d'Aurigny sont autorisés par la loi à tirer parti des dispositifs modernes d'hébergement et des réseaux fiables de télécommunication qui existent tant à Aurigny qu'à Guernesey. Pour les liaisons de réseau sur le plan international, le réseau de télécommunication d'Aurigny et de Guernesey assure des liaisons à haut débit et fiables vers le R-U, l'Europe, les États-Unis et l'Asie.

## **A propos de nous**

L'Autorité de régulation des jeux d'Aurigny (« Alderney Gambling Control Commission », l'AGCC) a été fondée en mai 2000, en vertu de la loi de 1999 sur le jeu (Aurigny) (« The Gambling (Alderney) Law, 1999 »), et ses amendements, qui peut être consultée à <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/1999%20Law,%20as%20amended.doc>

Le jeu en ligne est régulé pour le compte des États d'Aurigny par l'Autorité de régulation, qui est indépendante et apolitique et se compose d'un Président et de trois membres. L'Autorité de régulation s'assure que son approche en matière de régulation et de supervision observe les plus hauts critères internationaux.

L'Autorité de régulation échange régulièrement avec d'autres organismes de régulation sur le plan international. Elle est membre du forum européen de régulateurs de jeu (GREF - Gaming Regulators European Forum), et de l'association internationale des régulateurs de jeu (IAGR - International Association of Gaming Regulators). L'Autorité de régulation travaille également étroitement avec d'autres organismes chargés de faire respecter la loi, tout particulièrement en termes de régulation des jeux d'argent et de prévention des crimes financiers.

L'Autorité de régulation se consacre à établir et à maintenir une industrie du jeu en ligne à la fois juste et honnête, à l'abri de toute influence et de toute exploitation criminelles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AGCC, veuillez sélectionner le sous-menu correspondant ci-dessus.

## **Demandeurs**

En vertu des termes de l'ordonnance sur le jeu en ligne de 2006 (« eGambling Ordinance, 2006 »), des demandes peuvent être adressées à l'Autorité de régulation pour obtenir les types de licences et certificats suivants :

- Licence complète de jeu en ligne ;
- Certificat d'associé ;
- Certificat d'hébergement ;
- Licence de jeu en ligne d'utilisation restreinte ;
- Certificat d'individu clé.

Le règlement sur le jeu en ligne de 2006 (« eGambling Regulations, 2006 ») prévoit la procédure de demande des licences ou certificats susvisés, les renseignements qui doivent y figurer, la procédure de dépôt de déclaration, les modalités d'étude et d'évaluation de la demande par l'Autorité de régulation et ses enquêteurs, les questions que l'Autorité de régulation prendra en compte pour parvenir à sa décision, et la manière dont la décision sera communiquée au demandeur.

Outre les points susvisés, le règlement de 2006 sur les jeux en ligne précise les sommes que le demandeur doit déposer pour obtenir une licence ou un certificat à tout moment, le traitement de toutes sommes en excédent non utilisées déposées auprès de l'Autorité de régulation et les informations concernant les coûts encourus par l'Autorité de régulation.

## INTRODUCTION

La Partie I du règlement de 2006 sur le jeu en ligne (eGambling Regulations, 2006) comporte les renseignements concernant la licence complète de jeux en ligne : première demande, conditions de la licence, modifications apportées à la licence et sa résiliation, suspension, révocation et autres sanctions ; pour les consulter, se connecter à <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part1.pdf>

## OBJET DE LA LICENCE

Une licence complète de jeux en ligne permet à son titulaire d'effectuer une transaction de jeu de la manière prévue à la Section 28 de l'ordonnance sur le jeu en ligne de 2006 (« eGambling Ordinance, 2006 ») ; on entend par là une transaction mettant en jeu toute forme de pari, de jeu et de mise et la participation à toute loterie.

## DEMANDE DE LICENCE ET PROCÉDURES DE LANCEMENT

### PHASE 1 : DEMANDE DE LICENCE

Étape 1 : Constituer une société enregistrée à Aurigny et faire publier un avis de demande de licence complète de jeux en ligne dans la Gazette officielle d'Aurigny, comme le prévoit la règle 3 et de la manière visée à la Partie II de l'Annexe 1 du règlement d'Aurigny de 2006 sur le jeu en ligne (« Alderney eGambling Regulations, 2006 »).

Étape 2 : La société enregistrée à Aurigny remet au responsable de la concession de licences une demande qui se compose des éléments suivants :

- Copie signée du **formulaire de demande** visé à l'Annexe 1 Partie 1 du règlement sur le jeu en ligne ;
- Paiement à l'AGCC de l'**acompte des sommes de l'investigation** à hauteur de 10 000 £, conformément à la règle 2. Pour obtenir la domiciliation bancaire du compte, s'adresser au responsable de la concession de licences ;
- Une copie de l'**Avis de demande**, publié dans la Gazette officielle d'Aurigny, conformément à la règle 3, doit être remise au responsable de la concession de licences pour qu'il la fasse figurer sur le site web de l'Autorité de régulation, conformément à la règle 4.

Étape 3 : Après réception de la demande, l'inspecteur en chef prend rendez-vous avec les représentants de la société demandeuse pour mieux en comprendre :

- Le business plan ;

- Les activités potentielles et les dirigeants associés envisagés, y compris les fournisseurs tiers de logiciels ;
- Les personnes morales concernées par la demande ; et
- Les individus à qui il peut être demandé de soumettre des demandes de certificats d'individu clé. Ces formulaires sont prévus à l'Annexe 5 Partie 1 du règlement sur les jeux en ligne.

Étape 2 : L'AGCC, l'Autorité de régulation de contrôle des jeux d'Aurigny, évalue la demande en fonction des critères prévus aux règles 6 et 7.

Étape 3 : Décision de donner suite ou non à la demande, de la manière prévue à la règle 15.

Étape 6 : En supposant l'accession à la demande, délivrance de la licence complète de jeux en ligne.

Étape 7 : Paiement de la redevance de licence annuelle dans un délai de 7 jours après la délivrance de la licence, conformément à la Section 8 de l'ordonnance sur le jeu en ligne de 2006 (« eGambling Ordinance, 2006 »). Pour obtenir la domiciliation bancaire du compte, s'adresser au responsable de la concession de licences.

## **PHASE 2 : PRÉPARATION À L'OPÉRATION DE LANCEMENT**

Étape 1 : Agrément du système de contrôle interne (SCI).

- Remettre au responsable de la concession de licences une demande d'agrément du SCI, visée à l'Annexe 6 Partie 1 ;
- Pour aider les demandeurs et licenciés à se préparer au SCI et obtenir des consignes et critères à observer, s'adresser au responsable de la concession de licences ;
- Agrément du SCI. Il est important de relever que l'AGCC préfère une approche interactive à l'agrément du SCI.

Les exigences opérationnelles figurent à  
<http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part6.pdf>

Étape 2 : Agrément d'équipements de jeux

- Remettre au responsable de la concession de licences une demande d'agrément d'équipements de jeu, visée à l'Annexe 6 Partie III du règlement ;
- Évaluation des équipements de jeux par l'Inspectorat. Lors de l'évaluation des équipements de jeux, l'Inspectorat peut consulter un tiers ;
- Agrément d'équipements de jeux, visé à l'Annexe 6 Partie IV du règlement.

Les exigences opérationnelles figurent à  
<http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part6.pdf>

Étape 3 : L'Autorité de régulation délivre au licencié une lettre d'agrément, qui l'autorise à commencer les opérations commerciales.

*Note : Pour accélérer le lancement de l'opération, Phases 1 et 2 peuvent être exécutées simultanément. De même, les Étapes 1 et 2 à la Phase 2 peuvent être exécutées simultanément.*

## **INTRODUCTION**

La Partie II du règlement de 2006 sur le jeu en ligne (« eGambling Regulations, 2006 ») comporte les renseignements concernant le certificat d'associé : première demande de certificat, conditions du certificat, modifications apportées au certificat et sa résiliation, suspension, révocation et autres sanctions ; pour les consulter, se connecter à <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part2.pdf>

## **OBJET D'UN CERTIFICAT D'ASSOCIÉ**

Un certificat d'associé délivré en vertu de la Section 7 de l'ordonnance sur le jeu en ligne de 2006 (« eGambling Ordinance, 2006 ») certifie que l'Autorité de régulation juge l'associé, pendant la durée d'application du certificat, une personne apte et digne d'être associée aux opérations d'une licence de jeux en ligne.

En conséquence, quiconque souhaitant fournir des équipements de jeux à un licencié d'Aurigny et prouver avoir été jugé apte et digne d'y être associé, doit faire une demande de certificat d'associé.

Les équipements de jeux fournis par le titulaire du certificat d'associé et agréés par l'Autorité de régulation seront endossés au dos du certificat d'associé, de la manière prévue à l'Annexe 2 Partie II du règlement.

## **MODALITÉS DE LA DEMANDE**

Étape 1 : Le demandeur remet au responsable de la concession de licences une demande qui se compose des éléments suivants :

- Le formulaire de demande, prévu à l'Annexe 2 Partie 1 du règlement ;
- L'acompte des sommes de l'investigation à hauteur de 5 000 £ prévus à la règle 52.

*Note : Un demandeur de certificat d'associé n'est pas tenu de se constituer en société d'Aurigny.*

Étape 2 : L'AGCC, l'Autorité de régulation des jeux d'Aurigny, estime la demande en fonction des critères prévus aux règles 54 et 55.

Étape 3 : Décision de donner suite ou non à la demande, de la manière prévue à la règle 62.

Étape 4 : En cas d'accession à la demande, un certificat d'associé est délivré, visé à la Partie II de l'Annexe 2 du règlement.

*Note : Les étapes 1 à 4 s'attachent principalement à déterminer l'aptitude du demandeur de certificat d'associé. Dans l'éventualité où le titulaire de certificat d'associé souhaiterait que ses équipements soient agréés et endossés au dos de son certificat d'associé, les autres étapes suivantes doivent être observées pour l'agrément d'équipements de jeux, lequel est prévu par la Partie VI Chapitres III et IV du règlement :*

Étape 5 : Présenter au responsable de la concession de licences une demande d'agrément d'équipements de jeux, visée à la Partie III de l'Annexe 6, et payer l'acompte des sommes d'évaluation à hauteur de 5 000 £, de la manière prévue à la règle 293.

Étape 6 : Évaluation des équipements de jeux selon les critères prévus à la règle 295 du règlement. Pour obtenir l'ensemble des normes techniques, s'adresser au bureau de l'inspecteur en chef. Lors de la procédure d'évaluation, l'AGCC est autorisée à faire appel à des tiers qui sont familiers du domaine des jeux.

Étape 7 : Décision par le Directeur Général, de la manière prévue à la règle 299, et délivrance d'un certificat, visé à la Partie IV de l'Annexe 6.

Étape 8 : Remettre au responsable de la concession de licences une demande d'endos sur le certificat d'associé des équipements de jeux agréés, visée à la Partie V de l'Annexe 6.

## **INTRODUCTION**

La Partie III du règlement de 2006 sur le jeu en ligne (« eGambling Regulations, 2006 ») comporte les renseignements concernant le certificat d'hébergement : première demande de certificat, conditions du certificat, modifications apportées au certificat et sa résiliation, suspension, révocation et autres sanctions ; pour les consulter, se connecter à <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part3.pdf>

## **OBJET D'UN CERTIFICAT D'HÉBERGEMENT**

Le fournisseur des locaux à Aurigny et/ou Guernesey où se trouvent les équipements de jeux des licenciés et titulaires de certificat d'associé est tenu d'être titulaire d'un certificat d'hébergement.

## **MODALITÉS DE LA DEMANDE**

Étape 1 : Le demandeur présente une demande au responsable de la concession de licences, visée à la Partie I de l'Annexe 3 du règlement. Cette demande s'accompagne de l'acompte de l'investigation à hauteur de 5 000 £ conformément à la règle 102.

Étape 2 : Évaluation de la demande en fonction des critères conformément à la règle 105. Lors de l'évaluation de la demande, l'AGCC peut consulter des tiers qui sont experts dans le domaine de services d'hébergement et de télécommunication.

Étape 3 : Décision de donner suite ou non à la demande, conformément à la règle 112.

Étape 4 : Délivrance du certificat d'hébergement de la manière prévue à la Partie III de l'Annexe 3.

## **INTRODUCTION**

La Partie V du règlement de 2006 sur le jeu en ligne (« eGambling Regulations, 2006 ») comporte les renseignements concernant le certificat d'individu clé : première demande de certificat, conditions du certificat, modifications apportées au certificat et sa résiliation, suspension, révocation et autres sanctions ; pour les consulter, se connecter à <http://www.gamblingcontrol.org/UserFiles/File/Part5.pdf>

## **OBJET DE LA LICENCE**

Un certificat d'individu clé est délivré à tout individu qui soit a été identifié par le licencié comme occupant une position clé et remplissant les fonctions d'un individu ou d'une personne clé, soit qui a été désigné par l'Autorité de régulation comme individu clé conformément à la règle 202.

## **MODALITÉS DE LA DEMANDE**

Étape 1 : Le demandeur présente une demande au responsable de la concession de licences de la manière prévue à la Partie I de l'Annexe 5. La demande doit s'accompagner des documents suivants :

- Une lettre du licencié de jeux en ligne ou d'un demandeur de licence de jeux en ligne, confirmant que le demandeur du certificat d'individu clé est ou sera un individu clé remplissant des fonctions pour le compte du licencié. Au cas où le demandeur est associé à un associé ou à un demandeur de certificat d'associé, l'associé doit présenter une lettre à cet effet.
- Deux copies d'une photographie récente du visage du demandeur.
- L'acompte des sommes de l'investigation, d'un montant de 1 000 £, comme le prévoit la règle 206.

Étape 2 : Évaluation de la demande en fonction des critères prévus à la règle 208. Lors de l'évaluation de la demande, l'AGCC peut s'entretenir auprès d'un agent de police, d'autres régulateurs de jeux et organismes chargés de faire respecter la loi, à

l'intérieur comme à l'extérieur du bailliage de Guernesey, de la manière prévue par la règle 211.

Étape 3 : L'Autorité de régulation décide de la suite à donner à la demande conformément aux dispositions de la règle 215.

Étape 4 : L'Autorité de régulation délivre un certificat d'individu clé, visé à la Partie II de l'Annexe 5.

## **Protection des joueurs**

L'Autorité de régulation se charge de réguler l'industrie du jeu pour veiller à ce que ses activités soient conduites de manière honnête et juste, à l'abri de toute influence criminelle, sans se faire au détriment du grand public, de particuliers et de familles.

En matière de protection des intérêts du joueur, l'Autorité de régulation doit remplir les fonctions suivantes :

- Évaluer les antécédents des diverses entités impliquées dans l'offre de jeux d'argent, notamment en déterminant leurs sources de financement et les bénéficiaires ultimes de l'entité licenciée ;
- Évaluer les contrôles internes et procédures d'exploitation qu'applique l'opérateur sous licence pour veiller à ce que suffisamment de contrôles soient en place pour atténuer tous risques associés aux jeux d'argent ;
- Évaluer l'équité, la sécurité et le caractère vérifiable des systèmes de jeux d'argent employés pour offrir des jeux de la sorte ;
- Passer en revue les politiques de marketing et de publicité des licenciés ;
- Enquêter sur les réclamations déposées par des joueurs mécontents ; et
- Évaluer l'octroi d'agrément et réviser continuellement les politiques de protection des joueurs et des jeux d'argent par des mineurs, notamment par les moyens suivants :
  - Enregistrement des clients
  - Vérification des clients
  - Fonds des clients (par ex. : dépôts d'argent, recours à des fonds, ajouts à des fonds)
  - Limitation des activités des clients
  - Conseils socio-psychologiques pour les clients
  - Réclamations des clients.

## **Limite de jeu**

Selon les termes de la règle 340, un client enregistré peut, sur avis écrit envoyé au licencié, fixer une limite pour ses activités de jeu avec le licencié, en conformité avec un ou plusieurs des moyens précisés ci-dessous :

1. Une limite peut être fixée quant au montant qu'un client...

(a) peut déposer au cours d'une période précisée dans l'avis ;

(b) peut perdre, en déterminant un plafond des pertes qu'il peut être amené à subir en fonction

(i) d'un certain nombre de transactions de jeu

(ii) ou d'une période de temps,

de la manière précisée dans l'avis, ou

(c) peut parier.

2. Une limite fixée en vertu de l'alinéa 1(c) peut...

(a) se rapporter à une transaction de jeu unique, ou à n'importe quel nombre de transactions de jeu ;

(b) se présenter sous la forme d'un plafond du montant qu'il peut parier au cours d'un certain nombre de transactions de jeu précisé dans l'avis ou au cours de la période précisée dans l'avis ; ou

(c) être fixée à zéro.

3. Un licencié de jeux en ligne qui a reçu un avis s'engage à :

- (a) ne pas accepter de dépôt ; ou
- (b) ne pas autoriser un client à perdre ; ou
- (c) ne pas débiter une mise à partir des fonds du client qu'il détient ; ou
- (d) ne pas exiger d'un associé qui détient les fonds du client de débiter une mise de ces fonds,

d'un montant supérieur à la limite fixée dans l'avis.

4. Un client qui a fixé une limite dans le cadre de cette règle peut la modifier ou la supprimer, en signifiant un avis à cet effet au licencié de jeux en ligne.

5. Un avis conforme à l'alinéa 4, augmentant ou supprimant une limite, n'aura d'effet que dans les conditions suivantes :

(a) à condition que 7 jours se soient écoulés depuis que le licencié de jeux en ligne a reçu l'avis ; et

(b) à condition que le client n'ait pas informé le licencié de jeux en ligne de son intention de retirer l'avis.

6. Un avis réduisant une limite entre en vigueur dès que le licencié de jeux en ligne le reçoit.

## **Réclamations des joueurs**

### **INTRODUCTION**

L'Autorité de régulation des jeux d'Aurigny est responsable de la surveillance des activités de ses licenciés, pour veiller à l'intégrité de la conduite des jeux autorisés en ligne. Les licenciés doivent conduire et gérer les jeux en conformité avec la législation d'Aurigny qui prévoit, entre autre :

- Qu'un licencié ne peut utiliser que les équipements de jeux en ligne agréés, conformément aux dispositions de la Partie III de l'Annexe 6 du règlement ;
- Qu'un licencié ne peut autoriser des personnes à jouer que si celles-ci sont enregistrées selon les termes de la règle 332 ;
- Qu'un licencié n'a pas le droit d'autoriser des personnes de moins de 18 ans à jouer, comme le prévoit la règle 332(2) ;
- Qu'un licencié n'est autorisé à traiter les fonds du client que de la manière prévue aux règles 333, 334, 335, 336 et 337 ;

- Qu'avant d'autoriser un client enregistré à jouer à un jeu de mise, le licencié est tenu de mettre à la disposition du client le règlement concernant le jeu, comme le prévoit la règle 338 ; et
- Qu'un licencié doit, à tout moment, adhérer aux limites fixées par le client concernant son activité de jeu, comme le prévoit la règle 340.

## **RÉCLAMATIONS DU CLIENT**

Si vous soupçonnez qu'un licencié a violé l'une des dispositions susvisées, avant de déposer toute réclamation officielle auprès de l'Autorité de régulation, il vous est conseillé de la porter à l'attention du licencié auprès duquel vous êtes enregistré et vous jouez.

Toutefois, si la manière dont le licencié a traité votre réclamation ne vous convient pas, la règle 341 prévoit le mode de dépôt d'une réclamation auprès de l'Autorité de régulation par un client enregistré d'un licencié d'Aurigny.

## **PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

Suite au dépôt d'une réclamation officielle auprès de l'Autorité de régulation, la procédure passe par les étapes suivantes :

Étape 1 : Après être entré en contact avec le licencié ou, à défaut, un associé du licencié et le plaignant, un représentant dûment autorisé de l'Autorité de régulation essaiera de résoudre à l'amiable entre le client et le licencié, ou son associé, tout litige qui les sépare et sur lequel la réclamation porte.

Étape 2 : En cas d'échec de la procédure visée à l'Étape 1, le Directeur Général de l'Autorité de régulation donnera l'ordre à un responsable dûment autorisé de l'Autorité de régulation d'enquêter pleinement sur la réclamation. Après étude du rapport de la réclamation et de son enquête :

- il prendra une décision préliminaire sur l'affaire en litige entre le client et le licencié de jeux en ligne ;
- il signifiera par écrit au client et au licencié sa décision et les raisons venant l'étayer, tout en leur demandant si tous deux l'acceptent.

Étape 3 : Si le client et le licencié de jeux en ligne acceptent tous deux la décision préliminaire du directeur général, cette décision sera jugée définitive.

Étape 4 : Si l'un des récipiendaires de la décision préliminaire du directeur général ne l'accepte pas, la réclamation sera adressée aux commissaires pour passer en audience, conformément à la règle 342.

## **AUDIENCE**

Lorsqu'une réclamation d'un client a été adressée aux commissaires pour qu'ils en jugent, conformément à la règle 341(5) :

- sur préavis d'au moins 14 jours, l'Autorité de régulation signifiera au client et au licencié de jeux en ligne la date, l'heure et le lieu de l'audience ;
- le plaignant, s'il le souhaite, peut choisir de se contenter de présenter ses déclarations par écrit, ou peut assister à l'audience en personne ou via un représentant ;
- le licencié de jeux en ligne, s'il le souhaite, peut choisir de se contenter de présenter ses déclarations par écrit, ou peut assister à l'audience via quelconque représentant.

Lors d'une audience en vertu de la règle 342 :

- si le plaignant est présent, c'est à lui qu'il revient de commencer par faire ses déclarations en premier ;
- un responsable dûment autorisé de l'Autorité de régulation, en personne ou par le biais d'un quelconque représentant, fera alors le rapport de son enquête de la réclamation et sera autorisé à poser des questions aux personnes présentes ;
- si le licencié de jeux en ligne est présent, il fait ses déclarations en réponse à la réclamation et à la conclusion de la présentation du responsable ;
- les commissaires peuvent poser des questions à tout moment.

À moins que les commissaires ne l'exigent autrement, une audience en vertu de cette règle se tiendra en public à Aurigny.

## **DÉCISION DE LA RÉCLAMATION**

À l'issue d'une audience en conformité avec la règle 342, après avoir tenu compte de toutes les choses dites et déposées par les parties ou pour leur compte, il revient aux commissaires de décider :

- si la réclamation du client a été établie en entier ou en partie ;
- les mesures à prendre, le cas échéant, concernant le licencié de jeux en ligne, en conformité avec les autres dispositions du présent règlement ;
- de rendre une quelconque ordonnance sur le paiement des coûts encourus par l'Autorité de régulation ou, le cas échéant, le client déposant la réclamation ou le licencié de jeux en ligne.

Dans le cas où le client s'est présenté devant les commissaires et que ceux-ci ont décrété que sa réclamation était quérulente ou frivole, ou manifestement mal fondée, ceux-ci peuvent exiger du client qu'il paie :

- une contribution aux frais encourus par l'Autorité de régulation pour se prononcer sur la réclamation ;
- si le licencié de jeux en ligne en fait la demande, une contribution aux coûts qu'il a encourus pour se présenter devant les commissaires.

Lorsque les commissaires décrètent que la réclamation du client a été établie en entier ou en partie, ils peuvent décider :

- à titre de résolution partielle du litige entre le client et le licencié de jeux en ligne, que le licencié de jeux en ligne dédommage le client de tout ou partie des coûts qu'il a encourus pour déposer sa réclamation et la poursuivre ; et
- que le licencié de jeux en ligne contribue aux frais encourus par l'Autorité de régulation pour se prononcer sur la réclamation.

L'Autorité de régulation signifiera au client auteur de la réclamation et au licencié de jeux en ligne un avis écrit de sa décision en vertu de la présente règle et les motifs venant l'étayer.