

Dans le cadre de notre engagement à fournir un service vraiment supérieur, nous faisons tout notre possible pour que votre demande de retrait soit traitée aussi rapidement et efficacement que possible.

Tous les retraits passent par un processus d'audit interne pour garantir que la prévention de la fraude, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le financement du terrorisme et d'autres obligations légales et exigences réglementaires sont respectées. En conséquence, les retraits prennent généralement 24 heures à traiter, mais dans certains cas, comme si un joueur a déposé via SEPA instant, nous devons attendre que l'argent soit sur notre compte bancaire.

Games & More BV est en mesure de payer tous les retraits du lundi au vendredi de 9 à 18h CET. Les week-ends sont exclus pour les transactions bancaires et par carte de crédit, ce qui signifie que tous vos retraits effectués le week-end seront traités pendant les jours ouvrables. Les portefeuilles électroniques et les crypto-monnaies fonctionnent toujours et nous les traitons également les week-ends. Games & More BV dispose d'une autorisation à plusieurs niveaux concernant les paiements de dépôt et de retrait, donc tous les retraits effectués par le client doivent passer par un processus d'autorisation durant de 24 à 96 heures. Le retrait effectué par le client doit être exécuté en temps opportun et conformément aux règles prescrites par la politique de retrait et la politique de détails de paiement.

Le montant maximum de retrait traité pour un joueur est de 6000 €/\$/fr par 7 jours et 15000 €/\$/fr par 30 jours, sauf indication contraire dans les Conditions & Conditions promotionnelles, où des exceptions peuvent être faites pour les joueurs ayant un statut VIP plus élevé et les joueurs qui gagnent un jackpot progressif.

Pour les retraits plus importants, Games & More BV peut diviser le montant en retraits plus petits pour faciliter la demande. Cependant, les frais de retrait encourus ne seront pas augmentés en conséquence de cette segmentation.

Les clients sont tenus de vérifier leur identité peu de temps après avoir créé un compte chez nous. La première étape est le formulaire d'inscription, puis, en fonction des méthodes de paiement utilisées, il existe différents seuils et paramètres sur quand et si nous demandons le KYC. Un dépôt réussi via les méthodes SEPA instantanées compte comme ID et POA vérifiés. Nous avons le droit de demander des explications supplémentaires et/ou des documents justificatifs concernant l'identification du client, la méthode de paiement, la provenance des fonds ou des richesses et/ou toute information supplémentaire que nous jugeons nécessaire afin de satisfaire nos obligations légales et réglementaires.

LORS DU REMPLISSAGE DU FORMULAIRE POUR LE RETRAIT PAR VIREMENT BANCAIRE, IL EST NÉCESSAIRE DE REMPLIR À LA FOIS LES NUMÉROS IBAN ET SWIFT, ET PAS JUSTE L'UN D'EUX.

Si vous rencontrez des obstacles lors du remplissage du formulaire ou remarquez que votre paiement n'a pas été traité pour une raison quelconque, veuillez contacter notre service de paiement par e-mail - payment@chipstars.com

Documents de vérification standard

Pièce d'identité avec photo: Une copie d'une pièce d'identité avec photo valide est requise. Ce document biométrique peut être sous forme de scan d'un passeport, d'un permis de conduire ou d'une carte d'identité/nationalité. Spécifiquement, c'est la page de la photographie de l'ID que nous exigeons pour nos vérifications. Veuillez vous assurer que votre nom complet, votre photographie, votre adresse complète et votre signature sont visibles sur le document.

Preuve d'adresse: Cela peut être soumis sous forme de facture de services publics, de relevé bancaire, de relevé de carte de crédit. Il doit s'agir d'un document récent (3 derniers mois) indiquant votre nom complet et votre adresse tels qu'enregistrés sur votre compte chez nous. Si vous fournissez un relevé de carte de crédit, veuillez vous assurer que vous masquez les huit chiffres du milieu de la carte de crédit.

Documentation notariée: Vos documents devront peut-être être authentifiés par un notaire/solliciteur qualifié, signés et tamponnés comme preuve de légitimité sur notre demande.

Preuve de propriété pour la ou les carte(s) de crédit suivante(s): 535147*****9222

Veuillez garder à l'esprit ce qui suit:

Nous n'acceptons pas les scans en noir et blanc

Les documents doivent être soit un fichier PDF, soit une image du document.

Les captures d'écran ne peuvent pas être acceptées.

Nous avons besoin des deux côtés des cartes signées, nous devons voir les 6 premiers chiffres des cartes ainsi que les 4 derniers chiffres, vous devez masquer les autres numéros ainsi que le code CVV.

Vous pouvez télécharger les documents ici <https://chipstars.bet/casino/profile/verification> ou les envoyer par e-mail à support@chipstars.bet

Note: Dans certains cas, en fonction de la méthode de paiement utilisée pour alimenter votre compte, il peut vous être demandé un ou une combinaison des documents susmentionnés, ou des documents supplémentaires non inclus dans la liste ci-dessus.

Nous avons le droit d'effectuer les actions suivantes suite aux vérifications ci-dessus:

Annulation du retrait et retour des fonds sur le compte lorsque:

Le client n'a pas encore fourni les documents demandés;

Les documents d'identification du client ont expiré;

Il y a des préoccupations concernant la fraude/la tricherie/la collusion/le blanchiment d'argent;

Le client tente de retirer suite à un transfert de joueur; et

La méthode de paiement à laquelle le retrait a été demandé n'est pas la même que la méthode de dépôt

Veillez noter les informations importantes suivantes sur le retrait

(pertinent pour les utilisateurs de cartes de crédit et de cartes non-crédit):

Dans certains cas, où la vérification du compte est nécessaire pour compléter votre demande, la vérification doit être effectuée dans les 7 jours ou votre retrait sera inversé et les fonds retournés à votre solde bancaire.

Veillez nous informer immédiatement si votre ou vos carte(s) de crédit/débit sont perdues, volées ou annulées, ou si le statut de votre portefeuille électronique change, afin que nous puissions enquêter sur leur statut et confirmer que les paiements peuvent/ne peuvent pas être reçus.

Ci-dessous, veuillez voir le type d'authentification requis, déterminé par le montant total des retraits du client par période d'un (1) mois:

Nous nous réservons le droit de retarder et/ou d'arrêter le traitement des demandes de retrait jusqu'à ce que l'approbation finale ait été reçue pour toutes les transactions de dépôt en suspens.

Détails du Retrait

Montant du retrait	Niveau d'authentification	Détails
\$0 - \$2,999*	0 - Authentification de base requise	Des documents de diligence raisonnable peuvent être demandés
\$3,000 - \$9,999*	1 - Authentification renforcée requise	Une combinaison des documents de diligence raisonnable sera requise
\$10,000 - \$19,999*	2 - Informations sur la provenance des fonds requises	Des informations sur la provenance des richesses seront requises
\$20,000 - \$49,999*	3 - Documents originaux signés et notariés requis	La provenance des richesses (corroborée) et la preuve certifiée de l'identité ou certifiée par le gestionnaire VIP seront requises

*Détails

Transferts de Joueurs

La fonction de transfert de joueur de Games & More BV est destinée à aider les joueurs à alimenter leurs comptes afin qu'ils puissent jouer à nos tables. Les fonds transférés doivent provenir des gains, et pour des raisons de sécurité, les joueurs sont limités dans le retrait des fonds transférés qui proviennent directement de DÉPÔTS ou d'autres transferts.

La fonction de transfert de joueur a été conçue pour permettre aux joueurs d'alimenter leurs comptes afin qu'ils puissent jouer aux tables de Games & More BV ; en raison de mesures de prévention de la fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent, Games & More BV doit être particulièrement diligent lors de la surveillance des transferts de joueurs, ce que tous les joueurs devraient apprécier.

Les bonus peuvent être retirés uniquement après que toutes les exigences de la Politique des bonus ont été satisfaites.

Votre banque ou processeur de paiement peut percevoir des frais pour traiter votre retrait. Si nous mettons fin à l'offre de notre activité dans un pays spécifique, les paiements seront soumis à des frais de traitement raisonnables.

Games & More BV ne sera pas responsable et ne compensera pas les fluctuations des valeurs de devises du point de demande au moment de la finalisation de la transaction.

Nous n'acceptons pas les dépôts en espèces, ni n'autorisons les méthodes de paiement émises à des tiers ou au nom d'une entreprise.

Les retraits demandés dans les mêmes 24 heures que le dépôt, via la même méthode de paiement, peuvent être regroupés en un seul paiement.

Dans la plupart des cas, les crédits de paiement de retrait seront affichés comme des transactions séparées et ne seront pas annuler les frais résultant de vos dépôt(s) sur votre compte Games & More BV.

Si vous n'avez pas activement utilisé votre méthode de paiement choisie pour déposer sur votre compte pendant plus de 12 mois, cette option de retrait peut ne plus être disponible.

Si votre demande de retrait est inférieure au montant minimum autorisé, indiqué ci-dessous, les fonds seront retournés à votre solde bancaire:

Le retrait minimum pour toutes les méthodes de paiement est l'équivalent de 20 € dans votre devise, sauf pour les retraits SEPA, où le montant minimum est de 30 €.

Nous appliquons une politique en circuit fermé sur les dépôts et les retraits. Dans la mesure du possible, tous les clients doivent retirer les fonds vers la méthode de financement/le compte d'origine. Les demandes de retrait du client seront automatiquement payées directement à la ou aux méthode(s) de paiement par lesquelles ce client a soumis ses dépôts originaux sur son compte Games & More BV, jusqu'à concurrence du montant que le client a déposé chez Games & More BV en utilisant la ou les même(s) méthode(s) de paiement. Le retrait au-dessus du montant du dépôt sera traité après un examen approfondi.

Dans le cas où vous annulez une demande de retrait, vous assumerez l'entière responsabilité de toute utilisation ultérieure de vos fonds. La Société n'est pas tenue de rembourser les montants qui sont annulés par vous et qui sont ensuite utilisés, perdus ou transférés.