

FAQ : le mode d'emploi de Winamax

Posté par WinaMehdi - le 28 Mars 2012 à 15:50

Certains d'entre vous se posent des questions sur la gestion de leur compte Winamax. Nous vous avons donc rédigé une FAQ pour que vous puissiez trouver les réponses à vos questions.

Si jamais cette aide ne répond pas à vos interrogations, n'hésitez pas à nous contacter. **Merci de préciser votre pseudo à chacune de vos demandes** sinon c'est compliqué pour nous de vous retrouver parmi plus d'un million d'inscrits

Gestion de mon compte

Je n'ai pas reçu mon email d'activation

Il se peut alors qu'un outil de type anti-spam ait considéré notre email d'activation de votre compte comme un courrier indésirable. Si tel est le cas, vous devriez retrouver ce mail dans un dossier du type "Courriers indésirables" ou "Spam".

Nous vous recommandons alors de configurer votre logiciel de messagerie ou votre filtre anti-spam de manière à **accepter "winamax.fr" comme un expéditeur de confiance**.

Si vous n'avez toujours pas reçu le mail permettant d'activer votre compte Winamax, écrivez au support Winamax depuis votre adresse email d'enregistrement.

J'ai oublié mon mot de passe

Pour vous connecter à Winamax, vous devez indiquer votre adresse email complète et votre mot de passe. Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, vous devriez avoir un message d'erreur "Mauvais Email ou mot de passe" (Wrong e-mail address or password) lorsque vous tentez de vous connecter.

Cliquez alors sur [le lien "Mot de passe oublié ?"](#) . Saisissez ensuite votre adresse email et vous recevrez dans les minutes qui suivent un email vous permettant de choisir un nouveau mot de

passé

Je voudrais modifier mon mot de passe

Connectez-vous sur votre compte [sur le site](#) avec votre email et votre mot de passe actuel puis **allez dans votre « Espace personnel »**

, en dessous de votre pseudo. Dans la partie « Mon compte > informations personnelles », un bouton vous sera proposé afin de changer de mot de passe.

Je souhaite modifier mon adresse email d'identification

Pour changer votre adresse email d'identification, connectez-vous sur le site avec l'adresse email sous laquelle vous êtes enregistré et votre mot de passe, cliquez ensuite sur « Espace personnel », et dans la partie « Mon compte > informations personnelles ». Il suffit alors de cliquer sur le bouton « changer d'adresse email » afin d'effectuer la modification.

Vous recevrez un email d'activation sur votre nouvelle adresse pour réactiver votre compte. Veillez bien à **avoir une adresse email fonctionnelle comme adresse de contact pour votre compte**.

Je souhaite changer mon pseudo

La procédure est simple, **il n'est pas possible de changer de pseudo**.

Je voudrais modifier mes informations personnelles

Vos informations personnelles (nom, prénom et/ou adresse postale) sont erronées et vous souhaitez les corriger ?

C'est simple, connectez-vous sur votre espace personnel afin de les corriger.

Je souhaite modifier mon adresse postale

Pour changer votre adresse postale, connectez-vous [sur le site](#) puis allez sur votre espace personnel et cliquez sur « changer mon adresse postale ». Vous pourrez alors renseigner votre nouvelle adresse.

Un courrier vous sera alors envoyé sous quelques jours avec un code d'activation afin que vous puissiez valider votre nouvelle adresse postale.

Attention, **vous devez toujours avoir une adresse valide pour continuer à jouer sur notre site**. Conformément à la Loi, le code que vous recevrez par courrier devra être enregistré sur notre site sous un délai de 6 semaines à compter du changement.

Je voudrais créer un autre compte

Nous vous rappelons que, conformément au règlement, **la possession de plusieurs comptes n'est pas autorisée**.

Je voudrais fermer mon compte Winamax

Vous souhaitez clôturer votre compte Winamax. Ecrivez-nous alors un email au support Winamax dans ce sens depuis votre adresse email d'identification.

Comment activer définitivement mon compte sur winamax.fr ?

Conformément à la loi française, dès votre inscription sur notre site, vous avez un **délai de 30 jours** pour nous faire parvenir la copie de votre pièce d'identité en recto/verso ainsi qu'une copie du RIB de votre compte bancaire, que vous avez saisi lors de votre inscription. Vous pouvez uploader ces documents depuis votre espace personnel.

Une fois ces documents reçus et validés par nos services de contrôles, un courrier vous sera envoyé sous quelques jours à votre adresse postale. Ce document contient alors un code d'activation qu'il vous faudra entrer sur le site. Vous aurez un **délai de 6 semaines** à partir de l'envoi de celui-ci pour entrer ce

code. Celui-ci vous permettra alors de valider votre compte définitivement sur notre site.

Attention, **tout retard dans ces délais nous obligera à fermer votre compte de manière définitive.**

Dépôt et retrait

Je voudrais créditer mon compte poker

Connectez-vous au site Winamax avec vos identifiants email et mot de passe puis cliquez sur "créditer", en dessous de votre solde "Argent réel". En cliquant sur « Mon compte / dépôt » dans [l'application](#) vous êtes aussi redirigé vers le choix du mode de paiement.

Je n'arrive pas à déposer avec ma carte bancaire

Vos dépôts ne sont pas acceptés sur notre site ? Avez-vous vérifié :

- Que vous avez saisi le bon numéro de votre carte bleue ?
- Que vous avez saisi le bon code de sécurité (aussi appelé le cryptogramme visuel. Il correspond aux 3 derniers chiffres au dos) de la carte ?
- Que vous avez saisi la bonne date de validité de la carte ?

Si vous êtes sûr de ces données, vérifiez auprès de votre banque quelles sont vos limites autorisées et assurez-vous également que votre carte ne subit aucun autre problème particulier.

Quoi qu'il en soit, vous pouvez aussi créditer votre compte par virement bancaire, TicketPremium, Skrill (Moneybookers), Neteller, Paysafecard ou PayPal.

Mon compte Poker n'est pas crédité

Lorsqu'un dépôt est validé, un email de confirmation récapitulant celui-ci vous est envoyé. Si vous avez bien reçu cet email mais n'avez pas été crédité sur votre compte poker, merci de contacter le support client à cette adresse :

Cette adresse email est protégée contre les robots des spammeurs, vous devez activer Javascript pour la voir.

Je souhaite retirer mes gains

Vous devez au préalable avoir **validé votre compte de manière définitive** en nous ayant envoyé dans les délais impartis la copie de votre pièce d'identité et de votre RIB, et avoir entré le code d'activation reçu par courrier

Pour retirer votre argent, connectez-vous au site Winamax avec votre email et votre mot de passe. Rendez vous ensuite sur « Espace personnel » puis dans la section « Dépôts et retraits > Retirer mes gains ». Enfin, complétez le montant du retrait désiré.

Si vous n'avez pas encore envoyé vos documents, vous pouvez nous faire parvenir de l'une des manières suivantes :

Par email à

Cette adresse email est protégée contre les robots des spammeurs, vous devez activer Javascript pour la voir.

Par fax au : +33 1 45 50 19 89

Par courrier adressé à : WINAMAX, CS 50746, 75345 PARIS CEDEX 07

Je n'ai pas reçu mon retrait

Lorsque vous demandez un retrait, un email de confirmation vous est envoyé pour vous informer qu'il a été traité. Dans cet email nous vous indiquons alors de quelle manière il a été traité. Les coordonnées bancaires que vous avez entrées sont rappelées dans l'email devant IBAN et BIC. Votre retrait devrait donc vous parvenir par virement bancaire sur ce compte sous quelques jours (5 jours ouvrés au maximum).

Que sont l'IBAN et le SWIFT ?

Ces informations sont normalement disponibles sur votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB) :

- le code **Swift/BIC** est composé de 8 ou 11 caractères et permet d'identifier votre banque,
- le code **IBAN** débute par 2 lettres identifiant votre pays, puis 2 chiffres, puis jusqu'à 30 caractères (lettres ou chiffres) et permet d'identifier votre compte bancaire.

Y a-t-il des frais sur les transactions avec Winamax ?

Vous ne payez **aucun frais sur vos dépôts et retraits** sur notre site.

Bonne chance sur les tables !