Loto Québec

CODE DE CONDUITE DES DÉTAILLANTS

Engagements

À titre de détaillant autorisé ou d'employé d'un détaillant, je comprends l'importance de mon rôle dans les opérations liées à la vente de loterie. Je m'engage à lire le Code de conduite des détaillants annuellement et à en respecter les conditions, de façon à appuyer Loto-Québec dans sa démarche de commercialisation responsable de même que dans son engagement à faire preuve d'intégrité et de respect, et à l'aider à assumer sa responsabilité sociétale. Je m'engage aussi à fournir tous les efforts nécessaires pour promouvoir les produits de Loto-Québec.

Intégrité et transparence

- Je m'engage à respecter les procédures et directives de Loto-Québec, notamment les conditions liées à la vente, au retrait et à la validation des billets de loterie ainsi qu'au paiement des lots.
- Je m'engage à respecter les directives de Loto-Québec relativement à la mise en marché des billets, à la réception des commandes, au retour des billets, à l'activation des livrets et à la vente des billets uniquement dans l'établissement associé à mon numéro de détaillant ou au numéro de mon détaillant ainsi que toutes les procédures applicables en matière de fournitures.
- Je demande au consommateur de signer son billet à l'achat et, avant de valider un billet, je m'assure d'avoir l'original en main, signé par le consommateur.
- Je m'engage à suivre les directives indiquées sur le coupon de validation et à remettre au consommateur ce coupon ainsi que le billet validé, qu'il soit gagnant ou non, avec le billet de remplacement, s'il y a lieu.
- Je m'engage à signaler immédiatement à la ligne d'urgence de Loto-Québec tout billet de loterie (y compris un billet de remplacement, une participation gratuite, etc.) oublié ou trouvé dans mon établissement.
- Je m'engage à payer les lots de 600 $ ou moins et à ne jamais excéder cette limite. Advenant le cas où je n'aurais pas les liquidités requises pour payer le lot d'un billet validé, je remets le billet intact au consommateur et je conclus une entente avec lui pour lui payer la somme due.
- Je m'engage à signaler immédiatement à la ligne d'urgence de Loto-Québec tout bris d'équipement ou tout problème d'impression.
- Je m'engage à toujours laisser branchés les équipements et à ne jamais les déplacer, les modifier ni les altérer sans l'autorisation de Loto-Québec. Je positionne en tout temps l'afficheur-consommateur bien à la vue des clients qui font une transaction à la caisse de loterie. De plus, je m'assure que le vérificateur de billets libre-service est facilement accessible.
- Je m'engage à ne jamais modifier ni altérer les produits de loterie et à ne jamais utiliser tout logo ou toute marque de commerce associés à ces produits d'une façon pouvant nuire à l'image de Loto-Québec. Je m'engage à obtenir l'autorisation de Loto-Québec avant toute utilisation de ces logos ou de ces marques de commerce.
- Je m'engage à ce que la personne responsable des loteries suive et réussisse, dès son embauche, la formation obligatoire pour les responsables ainsi que toutes les autres formations requises entre le 1er avril et le 31 mars de l'année suivante.
- Je m'engage à inscrire dans l'environnement de formation tous les employés qui vendent de la loterie. Je m'engage également à ce qu'ils suivent et réussissent la formation obligatoire pour les employés, et ce, dès leur embauche, ainsi que toutes les autres formations requises entre le 1er avril et le 31 mars de l'année suivante.
- Je m'engage à prendre connaissance de toutes les informations transmises par Loto-Québec ou disponibles au terminal de jeu, dont les messages aux détaillants, le Code de conduite des détaillants, les communiqués aux détaillants ainsi que toute information relative à la gestion des terminaux de jeu.
- Je m'identifie comme détaillant ou employé d'un détaillant de Loto-Québec lorsque je réclame un lot ou une part d'un lot de 2 000 $ ou plus et je remplis le questionnaire à cet effet.
- Je collabore à toute vérification effectuée par Loto-Québec, par l'entremise notamment des enquêteurs ou de toute autre personne autorisée.

Respect

- Je donne un service respectueux à la clientèle qui achète de la loterie et je lui offre en tout temps le soutien adéquat. Je m'engage à la diriger vers le service à la clientèle de Loto-Québec au besoin.
- Je suis disponible pour le rendez-vous téléphonique avec mon télévendeur et je connais bien la procédure pour commander des billets à gratter.
- Je valide les billets même si le consommateur a procédé au préalable à leur vérification à l'aide du vérificateur de billets libre-service.
- Je mets à la portée des consommateurs les informations relatives aux produits de Loto-Québec et/ou les outils nécessaires pour qu'ils puissent faire une réclamation, lorsque requis.
- Je n'adopte en aucun moment une conduite contraire à l'intérêt des consommateurs, ou qui nuit à l'intégrité ou à la réputation de Loto-Québec.

Responsabilité sociétale

- Je ne vends aucun billet de loterie et ne paie aucun lot à un mineur, et j'affiche les pièces publicitaires de Loto-Québec à cet effet. J'exige des clients paraissant avoir moins de 25 ans une pièce d'identité avec photo délivrée par une autorité gouvernementale compétente.
- Je mets à la disposition des consommateurs les outils d'information sur le jeu responsable produits par Loto-Québec .
- Je suis prudent dans l'utilisation des médias sociaux et je demande l'autorisation de Loto-Québec avant de faire toute promotion liée à la loterie.

Je reconnais que le non-respect des conditions énoncées ci-dessus pourrait entraîner les mesures correctives progressive indiquées au verso.

LOTO RESPONSABLE

Pour toute assistance
Assistance aux détaillants : 514 499-5211 ou 1 800 363-9568
Ligne d'urgence : 514 899-7900 ou 1 800 361-8267
assistanceauxdetaillants@loto-quebec.com

Mars 2024
Version 17.0

Loto Québec

CODE DE CONDUITE DES DÉTAILLANTS

Engagements

Les mesures correctives qui seront appliquées advenant des manquements au Code de conduite des détaillants sont les suivantes* :

MANQUEMENT CONFIRMÉ	1er MANQUEMENT	2e MANQUEMENT	3e MANQUEMENT	AUTRES MANQUEMENTS
Appropriation de produits de loterie	**Commis par le détaillant :** • **Révocation du droit de vendre de la loterie**	**Commis par le détaillant :** • Sans objet	**Commis par le détaillant :** • Sans objet	**Commis par le détaillant :** • Sans objet
	Commis par un employé : • Révocation du droit de vendre de la loterie à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie.	**Commis par un employé :** • Révocation du droit de vendre de la loterie à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie	**Commis par un employé :** • Révocation du droit de vendre de la loterie à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie	**Commis par un employé :** **4e manquement :** • **Révocation du droit de vendre de la loterie**
Problème de vente, de validation ou de paiement de lot qui met en doute l'intégrité de la transaction avec le consommateur	• Appel téléphonique	• Avis écrit	• **Révocation du droit de vendre de la loterie**	Sans objet
Refus de collaborer avec les enquêteurs ou toute autre personne autorisée	• Avis écrit	• Avis écrit	• Suspension du droit de vendre de la loterie pour 15 jours	**4e manquement :** • **Révocation du droit de vendre de la loterie**
Comportement contraire aux directives et qui cause préjudice à la réputation ou à l'image de Loto-Québec , au moment d'une vente, d'une validation ou d'un paiement de lot	• Appel téléphonique	• Avis écrit	• **Révocation du droit de vendre de la loterie**	• Sans objet
Refus ou omission de suivre les formations requises	• Appel téléphonique	• Avis écrit	• **Révocation du droit de vendre de la loterie**	• Sans objet
Vente à une personne mineure	• Avis écrit informant le détaillant de la nécessité de suivre la formation en ligne *Ici, on carte !* et de la faire suivre à ses employés • Visite d'un client-mystère	• Avis écrit • Visite d'un client-mystère	• Suspension du droit de vendre de la loterie pour 15 jours • Visite d'un client-mystère	**4e manquement :** • Suspension du droit de vendre de la loterie pour 30 jours • Visite d'un client-mystère **5e manquement :** • Suspension du droit de vendre de la loterie pour 1 an
Mauvaise utilisation des équipements ou des biens de Loto-Québec	• Appel téléphonique	• Appel téléphonique	• Avis écrit	• **Révocation du droit de vendre de la loterie**
Mauvais service à la clientèle	• Appel téléphonique	• Appel téléphonique	• Avis écrit	• **Révocation du droit de vendre de la loterie**

4720.7110.14

* Des manquements répétitifs donneront lieu à d'autres avis écrits et, s'il n'y a aucune amélioration, à des suspensions progressives allant jusqu'à la révocation du droit de vendre de la loterie.