

Le Code de conduite des détaillants vise à favoriser la commercialisation responsable et à ce que les détaillants autorisés et leur personnel agissent avec intégrité, transparence et respect dans les opérations liées à la promotion des produits de Loto-Québec.

À titre de détaillant autorisé, je m'engage à respecter les articles ci-dessous et à veiller à ce que mon personnel en fasse autant :

1. Respecter les procédures et les directives, notamment celles portant sur la vente, le retrait, l'annulation et la validation des billets de loterie et sur le paiement des lots;
2. Respecter les directives 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 ainsi que toutes les procédures applicables en matière de fournitures;
3. Demander au client de signer son billet à l'achat, valider uniquement les billets originaux signés, suivre les consignes indiquées sur le coupon de validation et remettre au client ce coupon ainsi que le billet original validé, qu'il soit gagnant ou non, avec le billet de remplacement, s'il y a lieu;
4. Signaler à l'Assistance aux détaillants toute fraude ou tout vol commis par mon personnel;
5. Payer les lots de 600 \$ ou moins et ne jamais excéder cette limite. Advenant le cas où les liquidités requises pour payer le lot d'un billet validé sont insuffisantes, remettre le billet au client et conclure une entente avec lui pour lui payer la somme due;
6. Signaler immédiatement à la ligne d'urgence tout bris d'équipement, tout problème d'impression, ou tout billet (y compris un billet de remplacement, une participation gratuite, etc.) oublié ou trouvé dans mon établissement;
7. Toujours laisser les équipements branchés et ne jamais les déplacer, ni les modifier, ni les altérer sans l'autorisation de Loto-Québec. Positionner en tout temps l'afficheur-consommateur bien à la vue des clients qui font une transaction à la caisse de loterie et veiller à ce que le vérificateur de billets libre-service soit facilement accessible;
8. Ne jamais modifier ni altérer les produits de Loto-Québec et ne jamais utiliser toute marque de commerce ou tout logo associés à ces produits d'une façon pouvant nuire à l'image de Loto-Québec. Obtenir l'autorisation de Loto-Québec avant toute utilisation de ces marques de commerce ou de ces logos;
9. M'assurer que toutes les personnes responsables de la loterie et tous les membres de mon personnel qui en vendent ou qui utilisent le terminal de jeu suivent et réussissent, dès leur embauche, la formation obligatoire ainsi que toutes les autres formations requises par Loto-Québec, entre le 1er avril et le 31 mars de l'année suivante;
10. Prendre connaissance de toutes les informations transmises par Loto-Québec ou accessibles via le terminal de jeu, dont les messages communiqués aux détaillants, les formations ainsi que toute information se rapportant à la gestion des terminaux de jeu, et les mettre en application;
11. M'identifier comme détaillant de Loto-Québec lorsque je réclame un lot ou une part d'un lot de 2 000 \$ ou plus et remplir le questionnaire à cet effet. Demander à mon personnel qu'il fasse de même (à titre d'employé d'un détaillant);
12. Collaborer à toute vérification effectuée par Loto-Québec, par l'entremise des enquêteurs ou de toute autre personne autorisée;
13. Adopter en tout temps une conduite irréprochable dans les opérations liées à la vente des produits de Loto-Québec afin de préserver la réputation de cette dernière, et offrir un service respectueux et un soutien adéquat à la clientèle;
14. Ne vendre aucun produit de loterie et ne payer aucun lot à un mineur. Exiger des clients paraissant avoir moins de 25 ans une pièce d'identité avec photo délivrée par une autorité gouvernementale compétente;
15. Mettre à la disposition des clients les informations au sujet des produits, du jeu responsable et du programme Bien jouer;
16. Faire preuve de prudence dans l'emploi des médias sociaux et obtenir l'autorisation de Loto-Québec avant de diffuser toute promotion liée à un produit de Loto-Québec.

Je reconnais que le non-respect des engagements énoncés ci-dessus pourrait entraîner les mesures correctives progressives indiquées à la page suivante.

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

assistanceauxdetailants@loto-quebec.com

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

| MANQUEMENT CONFIRMÉ | 1 ^{er} MANQUEMENT | 2 ^e MANQUEMENT | 3 ^e 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 : • 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 | • 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 • Formation • Visite d'un client-mystère | • Avis écrit • Formation • Visite d'un client-mystère | • Suspension du droit de vendre de la loterie pour 2 jours • Visite d'un client-mystère | • Suspension du droit de vendre de la loterie pour 5 jours |
| 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 |