

[Code de conduite] des détaillants



À titre de détaillant autorisé ou employé de détaillant, je comprends l'importance de mon rôle dans les opérations liées à la vente de loterie. Je m'engage à prendre connaissance du Code de conduite et à en respecter les conditions, appuyant ainsi Loto-Québec dans son engagement à faire preuve d'intégrité et de respect, et à assumer sa responsabilité sociale.

Intégrité et transparence

- Je m'engage à respecter les procédures et directives de Loto-Québec, notamment les conditions liées à la validation des billets de loterie.
- Je rapporte à l'Assistance aux détaillants de Loto-Québec toute perte de billets de loterie appartenant à un consommateur.
- Je m'engage à ne jamais modifier ni altérer les produits de loterie et équipements de jeu appartenant à Loto-Québec sans autorisation et à signaler immédiatement tout bris d'équipement à la Ligne d'urgence de Loto-Québec.
- Je m'engage à toujours brancher et laisser allumé l'afficheur-consommateur, et ce, même en dehors des heures d'ouverture de l'établissement. De plus, je le positionne en tout temps bien à la vue des clients qui font la transaction à la caisse de loterie (applicable dès l'installation du nouveau terminal S8).
- Je m'engage à payer les lots à l'intérieur de la limite de paiement autorisée.
- Je m'identifie comme détaillant ou employé d'un détaillant de Loto-Québec lorsque je réclame un lot de 10 000 \$ et plus. Je remplis le questionnaire et collabore entièrement au processus de vérification applicable.
- Je collabore à toute enquête effectuée par les enquêteurs de Loto-Québec et je fournis à ces derniers toutes les informations pertinentes qu'ils peuvent requérir.
- Je m'engage à suivre et à réussir la formation en ligne, qui est obligatoire. Elle sera disponible en m'enregistrant par l'intermédiaire du terminal de jeux S8 ou sur internet. Je m'assure que tous les employés qui vendent de la loterie soient enregistrés et réussissent la formation (applicable dès l'installation du nouveau terminal S8).

Respect

- Je maintiens un service respectueux envers la clientèle qui achète de la loterie et je lui apporte en tout temps l'aide adéquate.
- Je mets à la portée du public les règles des jeux et je l'informe des politiques et procédures en vigueur.
- Je n'adopte en aucun moment une conduite contraire à l'intérêt du public ou nuisible à l'intégrité ou à la réputation de Loto-Québec.
- Je m'assure que les consommateurs endossent bien leurs billets de loterie. Je leur fournis toutes les explications nécessaires s'ils le demandent.

Responsabilité sociale

- 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 acheteurs paraissant avoir moins de 25 ans une preuve d'âge avec photo.
- Je mets à la disposition des consommateurs les pièces d'information de Loto-Québec concernant le jeu responsable.

Je reconnais que le non-respect des conditions énoncées ci-dessus pourrait entraîner des mesures administratives progressives, telles qu'elles sont indiquées au verso.

Juillet 2008

Pour toute assistance téléphonique
Assistance aux détaillants : 514 499-5211 ou 1 800 363-9568
Ligne d'urgence : 514 873-7300 ou 1 800 361-8267
Service à la clientèle : 1 866 611-LOTO (5686)
Service_clientele@loto-quebec.com

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

(* Si un manquement est commis plus d'un an après le dernier manquement, il est traité comme un 1^{er} manquement.)

MANQUEMENT CONFIRMÉ	1 ^{er} MANQUEMENT	2 ^e MANQUEMENT	3 ^e MANQUEMENT	AUTRES MANQUEMENTS
Vol ou fraude	<p>Commis par le détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre <p>Commis par un employé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet <p>Commis par un employé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet <p>Commis par un employé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet • Sans objet
Problème de vente, de validation ou de paiement de lot qui met en doute l'intégrité de la transaction avec le consommateur	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet
Comportement contraire aux directives et qui cause préjudice à la réputation ou l'image de Loto-Québec, au moment d'une vente, d'une validation ou d'un paiement de lot Refus de collaborer avec les enquêteurs Refus de suivre la formation obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<p>4^e manquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspension du droit de vendre pour 15 jours <p>5^e manquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspension du droit de vendre pour 30 jours <p>6^e manquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait du droit de vendre
Vente à une personne mineure	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre annonçant la tenue d'une formation • Tenue d'une formation en magasin • Visite d'un client-mystère majeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit • Visite d'un client-mystère mineur 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension du droit de vendre pour 15 jours • Visite d'un client-mystère mineur 	<p>4^e manquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspension du droit de vendre pour 30 jours • Visite d'un client-mystère mineur <p>5^e manquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspension du droit de vendre pour 1 an
Mauvais service à la clientèle Mauvaise utilisation des équipements ou des biens de Loto-Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Appel téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis écrit 	<p>Des manquements répétitifs donneront lieu à d'autres avis écrits et, s'il n'y a aucune amélioration, à des suspensions progressives du droit de vendre et, éventuellement, au retrait du droit de vendre.</p>