



Manuel des politiques visant les détaillants

**This Retailer Policy Manual is also available in English
by calling OLG at 1-800-387-0104.**

Manuel en vigueur à partir du 8 juin 2022

Code de conduite

Afin de soutenir l'engagement d'OLG d'accroître la confiance du public dans le système de loterie, j'accepte, comme détaillant de loterie ou membre du personnel¹ d'un détaillant de loterie agréé, de commercialiser, de m'occuper et de vendre des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG (y compris valider les billets gagnants, payer les lots de billets gagnants, fournir des renseignements sur les jeux de loterie, les numéros gagnants, les abonnements et le jeu, et fournir d'autres services connexes aux clients) en tout temps, en faisant preuve du plus haut niveau d'honnêteté, d'intégrité et de respect envers le public, et de manière socialement responsable en appliquant les règles et les principes ci-dessous.

1. Je vendrai des billets et des produits de loterie et paierai des lots uniquement aux personnes âgées de 18 ans ou plus et validerai uniquement les billets de loterie gagnants de ces personnes.
2. Je respecterai les lois et les règlements qui s'appliquent aux billets et produits de loterie.
3. Je respecterai les Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries qui s'appliquent au détaillant.
4. Je ferai la promotion du traitement équitable, honnête et courtois des clients.
5. Je rendrai facilement accessibles les règlements des jeux et l'information sur les jeux, notamment les détails sur les lots et les résultats des jeux.
6. Je paierai les lots dans les règles et accepterai toutes les réclamations de lot légitimes.
7. Je respecterai toutes les procédures d'exploitation et les exigences contractuelles d'OLG (y compris les politiques se trouvant dans le *Manuel des politiques visant les détaillants*).
8. Je répondrai à toutes les questions raisonnables des clients ou j'adresserai les clients à OLG, au besoin.
9. Je reconnais que je suis considéré comme une personne liée à OLG et, pour cette raison, m'identifierai moi-même comme personne liée à OLG lorsque je réclamerai un lot d'un jeu de loterie exploité et géré par OLG.
10. Je n'achèterai, ne jouerai, ne validerai ni n'échangerai des billets de loterie et coupons personnels au point de vente où je vends et m'occupe des produits de loterie d'OLG ou paie des lots.

Je comprends et reconnais le but du présent *Code de conduite* ainsi que l'importance de respecter les règles et les principes définis ci-dessus. Je comprends, reconnais et accepte que je dois en tout temps m'acquitter de mes responsabilités en vertu du contrat du détaillant d'OLG conformément au présent *Code de conduite*. Je comprends, reconnais et accepte que le défaut de me conformer au présent *Code de conduite* pourrait entraîner des mesures disciplinaires progressives pouvant comprendre la résiliation du contrat du détaillant d'OLG.

Collecte des renseignements personnels

OLG recueille, utilise, communique et conserve des renseignements personnels conformément à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* et à toute autre loi applicable. Les renseignements personnels servent aux fins principales suivantes : assurer la surveillance et le respect du contrat du détaillant et de la politique et des procédures relatives aux gains des personnes liées à OLG, respecter les exigences de la Loi et assister les forces de l'ordre dans les enquêtes.

Vous devez fournir votre nom légal et, si vous êtes âgé de 18 ans ou plus, votre date de naissance. Un membre du personnel peut autoriser le détaillant à fournir les renseignements en son nom. Si cette information doit être mise à jour ou corrigée, ou si vous ne vous occupez plus des loteries et que vous désirez que votre nom soit retiré de nos dossiers, vous pouvez téléphoner à OLG pour apporter des modifications. OLG conservera vos renseignements conformément aux politiques de rétention des données. Pour en savoir plus sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée d'OLG et ses

OLG – CONFIDENTIEL

politiques de rétention et de destruction relatives à la gestion de vos renseignements personnels, communiquez avec OLG au 1-800-387-0104.

¹ Personnel s'entend de tout employé, administrateur, dirigeant, associé, contractant, représentant ou mandataire du détaillant qui participe de quelque manière importante à la vente ou au traitement des produits autorisés ou à la prestation des services autorisés, et comprend expressément les personnes participant aux activités réelles entourant la réception, le contrôle de l'inventaire, l'activation, la vente, la vérification, la validation et le paiement des lots.

TABLE DES MATIÈRES

CODE DE CONDUITE DES DÉTAILLANTS DE LOTERIE	i
CONTEXTE	1
RÔLE DE LA COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO.....	1
FOURNISSEURS DE SERVICE TIERS.....	1
<i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....</i>	2
RÈGLES, RÈGLEMENTS ET CONDITIONS DE JEU	2
SECTION 1.0 POLITIQUES D'ENREGISTREMENT DES DÉTAILLANTS	3
1.1 Enregistrement des détaillants par la CAJO.....	3
SECTION 2.0 POLITIQUES VISANT LES PERSONNES LIÉES À OLG ET LE JEU DES DÉTAILLANTS 5	
2.1 Gain d'une personne liée à OLG.....	5
2.2 Identification du détaillant	6
2.3 Interdit de jouer au travail	7
SECTION 3.0 POLITIQUES D'INTÉGRITÉ DES DÉTAILLANTS	9
3.1 Accusation criminelle et déclaration de culpabilité	9
3.2 Malhonnêteté du détaillant ou de son personnel.....	9
3.3 Détaillants suspendus	10
SECTION 4.0 POLITIQUES DE VENTE DES BILLETS.....	11
4.1 Interdit aux mineurs. – C'est la loi	11
4.2 Présentation des produits autorisés d'OLG.....	12
4.3 Transfert de produits autorisés d'OLG entre points de vente	12
4.4 Vente ou fourniture de produits autorisés d'OLG uniquement en Ontario.....	13
4.5 Exclusivité territoriale.....	13
4.6 Vente des produits autorisés d'OLG à la valeur nominale.....	13
4.7 Vente, activation et traitement des billets et des produits INSTANT autorisés d'OLG 13	
4.8 Vente des produits autorisés d'OLG uniquement.....	14
4.9 Connaissance des produits et service à la clientèle	14
4.10 Supprimé.....	14
4.11 Présence obligatoire des clients	15
4.12 Supprimé.....	15
4.13 Limites des mises aux loteries sportives	15
4.14 Produits ou cartes-cadeaux de loterie autorisés d'OLG oubliés ou trouvés... 15	
4.15 Annulation de billets et de produits de loterie sur terminal autorisés d'OLG .. 16	
4.16 Retrait de la vente – Billets et produits de loterie INSTANT autorisés d'OLG 16	
4.17 Promotions	17

OLG – CONFIDENTIEL

Manuel approuvé le 7 juillet 2017

Manuel en vigueur à partir du 1 septembre 2017

OLG Internal

4.18	Ajustement des produits autorisés d'OLG.....	17
4.19	Jeu en groupe	17
4.20	Papier à billets de loterie	17
4.21	Vente et chargement de cartes-cadeaux de loterie.....	18
4.22	Traitement des paiements au moyen de cartes-cadeaux de loterie	18
4.23	Restrictions applicables aux vendeurs.....	18
SECTION 5.0 POLITIQUES DE VALIDATION DES BILLETS ET DES PRODUITS		20
5.1	Validation des produits autorisés d'OLG.....	20
5.2	Validation électronique des produits autorisés d'OLG.....	22
5.3	Limite de paiement des lots des produits autorisés d'OLG	22
5.4	Difficultés de validation des produits autorisés d'OLG	22
5.5	Demande de frais supplémentaires	22
5.6	Paiement des lots.....	23
5.7	Supprimé.....	23
SECTION 6.0 POLITIQUES DE CRÉDIT ET DE PAIEMENT EN ESPÈCES		24
6.1	Supprimé.....	24
6.2	Supprimé.....	24
6.3	Facturation et insuffisance de provision (<i>NSF</i>)	24
6.4	Supprimé.....	24
SECTION 7.0 POLITIQUES GÉNÉRALES		25
7.1	Ligne électrique et ligne téléphonique.....	25
7.2	Emplacement, fonctionnement et entretien des dispositifs et du matériel.....	26
7.3	Assurance	27
7.4	Formation d'OLG.....	28
7.5	<i>Loi sur la taxe de vente au détail</i>	28
7.6	Supprimé.....	28
7.7	Changement de propriétaire	28
7.8	Bulletins et avis	28
7.9	Rangement du <i>Manuel des politiques visant les détaillants</i>	29
SECTION 8.0 PÉNALITÉS POUR NON-CONFORMITÉ DES DÉTAILLANTS D'OLG		30
8.1	Accusation criminelle ou déclaration de culpabilité	30
8.2	Malhonnêteté du détaillant ou de son personnel.....	31
8.3	Vente ou distribution de produits ou paiement de lots à (ou destiné à) des mineurs 31	
8.4	ID25	32
8.5	Vente ou fourniture de produits à l'extérieur de l'Ontario	32
8.6	Pénalités liées aux paquets.....	33
8.7	Présence obligatoire des clients	33
8.8	Infraction aux limites des mises aux loteries sportives.....	34
8.9	Processus de validation incorrect	35
8.10	Paiement d'un lot supérieur à la limite de paiement.....	37
8.11	Supprimé.....	37
8.12	Supprimé.....	37
8.13	Insuffisance de provision	38

OLG – CONFIDENTIEL

8.14	Interdit de jouer au travail	39
8.15	Supprimé.....	39
8.16	Détaillants suspendus	40
8.17	Produits ou cartes-cadeaux de loterie autorisés d'OLG oubliés ou trouvés... ..	40
8.18	Rétention de produits autorisés d'OLG ajustés	41
8.19	Retrait de la vente – Billets et produits de loterie INSTANT autorisés d'OLG ..	41
8.20	Jeu en groupe	42
8.21	Identification du détaillant	42
8.22	Vente et chargement de cartes-cadeaux de loterie	43
8.23	Échange de cartes-cadeaux de loterie.....	43
8.24	Vente de billets de loterie INSTANT désactivés.....	44
	Application d'autres sanctions	45
	Glossaire des termes utilisés couramment dans le <i>Manuel des politiques visant les détaillants</i>	46

Contexte

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (« **OLG** ») et ses détaillants sont essentiellement régis par la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* (Ontario) et par la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (Ontario), par les Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries qui s'appliquent aux détaillants et par les règlements d'application de ces lois.

Le présent *Manuel des politiques visant les détaillants* (le « **Manuel** ») présente les politiques d'OLG concernant les rôles et responsabilités des détaillants et de leur personnel en appui des objectifs clés d'OLG, notamment « soutenir la confiance du public » et « produire des retombées qui favorisent les initiatives publiques ». Le présent Manuel contient les politiques d'OLG liées à l'enregistrement des détaillants, aux gains des personnes liées à OLG, à la vente de billets et de produits de loterie, aux procédures de validation des billets et des produits de loterie, au règlement en espèces et à diverses autres questions de portée générale. Le Manuel énonce également les droits d'OLG d'imposer des frais d'administration, des frais de service, des pénalités et des mesures correctrices, incluant la suspension et la résiliation en cas de violation des politiques qui y sont énoncées.

Le Manuel, modifié si besoin est, fait partie du contrat du détaillant d'OLG (le « **contrat du détaillant** ») que signent OLG et chaque détaillant et, au besoin, ses responsables. OLG peut modifier le Manuel le cas échéant et à sa seule et entière discrétion.

Rôle de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (« **CAJO** ») a été instituée en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public* (Ontario). Le registrateur des alcools et des jeux (le « **registrateur** ») de la CAJO administre un régime de réglementation qui s'applique aux détaillants de loterie et aux gérants de détaillant de loterie. Cette fonction inclut : (i) l'enregistrement des détaillants de loterie dans la catégorie « Vendeur » et des gérants de détaillant de loterie dans la catégorie « Préposé au jeu de catégorie 1 » en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (Ontario) en vue de dispenser des services à OLG (ce qui est un processus distinct du contrat du détaillant), (ii) l'établissement de normes visant les détaillants de loterie, (iii) les programmes de conformité, comme les inspections, permettant d'assurer que les détaillants de loterie et les gérants de détaillant de loterie respectent leurs obligations légales et (iv) les enquêtes et les mesures d'application de la loi, au besoin. Le registrateur et la CAJO sont indépendants d'OLG.

Fournisseurs de service tiers

OLG engage des fournisseurs de service tiers pour soutenir son réseau de détaillants. Ces fournisseurs incluent des techniciens en entretien et en réparation qui prennent en charge les problèmes liés aux terminaux de loterie et aux autres appareils mécaniques, électroniques ou électriques d'OLG, des messagers qui livrent des billets, des produits et des fournitures de loterie, du personnel de service qui installe, répare et enlève les dispositifs de merchandising, du personnel de service qui enlève et remplace le matériel publicitaire, des faux clients qui vérifient la conformité des détaillants et des enquêteurs qui recueillent de l'information relative aux plaintes, à la non-conformité et aux gains des personnes liées à OLG.

OLG – CONFIDENTIEL

Manuel approuvé le 7 juillet 2017
Manuel en vigueur à partir du 1 septembre 2017

OLG Internal
OLG Internal

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (Ontario)

OLG est régie par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (Ontario) (« LAIPVP »). En conséquence, la Société peut recevoir des demandes d'information (notamment sur les détaillants). La Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, à la tête de l'organisme de surveillance de la LAIPVP, a énoncé dans des ordonnances antérieures que les « personnes liées à OLG » (ce qui inclut les détaillants et leur personnel) doivent s'attendre à ce que leurs réclamations de lot soient soumises à des normes d'examen plus élevées et à un degré moindre de protection des renseignements personnels que la population en général. Les détaillants et leur personnel doivent prendre acte qu'OLG recueillera leurs renseignements personnels en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* (Ontario) et qu'elle les utilisera aux fins administratives de la Société, conformément au contrat du détaillant. Les détaillants peuvent communiquer avec un représentant d'OLG pour obtenir plus de renseignements sur la collecte et l'utilisation de ces renseignements personnels en composant le 1-800-387-0104.

Règles, règlements et conditions de jeu

Les *Règles relatives aux jeux de loterie d'OLG*, les *Règlements relatifs aux loteries et billets de loterie de la SLI*, les *Conditions d'OLG s'ajoutant au règlement de la Société de la loterie interprovinciale* et les *Conditions de jeu* spécifiques à chaque jeu font partie des politiques d'OLG auxquelles les détaillants et leur personnel doivent se conformer. Des exemplaires de ces documents peuvent être obtenus sur le site Web d'OLG à www.olg.ca.

OLG – CONFIDENTIEL

Section 1.0 POLITIQUES D'ENREGISTREMENT DES DÉTAILLANTS

1.1 Enregistrement des détaillants par la CAJO

Tous les détaillants qui vendent des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG et dispensent des services autorisés doivent être enregistrés par le registrateur de la CAJO dans la catégorie « Vendeur » avant de vendre des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG ou de dispenser des services autorisés. En outre, les personnes ou les gérants employés ou autrement recrutés par un vendeur et qui agissent au nom du détaillant en supervisant, coordonnant ou exerçant un pouvoir de décision important en ce qui a trait à la vente de billets et de produits de loterie ou à la prestation de services autorisés, et (ou) en gérant les questions de conformité concernant la vente de billets et de produits de loterie autorisés et la prestation de services autorisés doivent également être enregistrés par le registrateur dans la catégorie « Préposé au jeu de catégorie 1 ». S'il ne demeure pas enregistré auprès de la CAJO, le détaillant devra cesser de vendre des billets et produits de loterie autorisés ainsi que d'offrir des services autorisés jusqu'à ce que l'enregistrement soit rétabli et qu'OLG ait autorisé le détaillant.

La CAJO est responsable de l'administration du programme d'enregistrement dans la province de l'Ontario. Lorsqu'elle reçoit une demande dûment remplie, la CAJO examine l'information qu'elle renferme et effectue une enquête en vue d'établir si le demandeur répond aux normes d'admissibilité de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (Ontario). Si le demandeur est admissible à l'enregistrement, le registrateur émet alors un certificat d'enregistrement qui permettra au demandeur de vendre les billets et les produits autorisés d'OLG et de dispenser les services autorisés. Les décisions liées à l'enregistrement relèvent exclusivement du registrateur. OLG ne prend aucune de ces décisions et ne joue aucun rôle à cet égard.

Les personnes responsables des questions de conformité liées à la vente de billets et de produits de loterie et aux services autorisés et celles qui ont signé une entente et (ou) un contrat avec OLG doivent également être enregistrées dans la catégorie « Préposé au jeu de catégorie 1 ». Dans le cas des personnes morales ou des chaînes de magasins, ces responsables peuvent inclure le personnel qui travaille au siège social ou qui est responsable d'une région, et non seulement le personnel qui travaille aux magasins mêmes.

Le certificat d'enregistrement d'un vendeur, soit l'original ou une photocopie, doit être apposé sur le devant du classeur des loteries *Lottery Library* au point de vente et être à la disposition des inspecteurs. Un préposé au jeu de catégorie 1 doit avoir son certificat d'enregistrement à portée de la main lorsqu'il est dans l'exercice de ses fonctions à titre de préposé au jeu de catégorie 1. Si un détaillant a l'intention de vendre un magasin de détail, le nouveau propriétaire ou les nouveaux propriétaires doivent être enregistrés par le registrateur avant de vendre des billets et des produits autorisés d'OLG ou de dispenser des services autorisés. Le registrateur a le pouvoir de proposer la suspension ou la révocation d'un enregistrement et d'imposer une amende à l'endroit d'un vendeur ou d'un préposé au jeu de catégorie 1 pour non-respect des exigences réglementaires. Un vendeur ou un préposé au jeu de catégorie 1 doit collaborer à toute inspection ou enquête effectuée au nom du registrateur.

C'EST AU VENDEUR ET AU PRÉPOSÉ AU JEU DE CATÉGORIE 1 QUE REVIENT LA RESPONSABILITÉ DE CONNAÎTRE ET DE COMPRENDRE LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES QU'IMPOSENT LE REGISTRATEUR ET LA CAJO.

Pour obtenir plus de renseignements sur le processus d'enregistrement et les exigences réglementaires, veuillez communiquer directement avec la CAJO. Vous trouverez également de l'information sur www.agco.on.ca.

Section 2.0 POLITIQUES VISANT LES PERSONNES LIÉES À OLG ET LE JEU DES DÉTAILLANTS

2.1 Gain d'une personne liée à OLG

En vertu de la politique de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), en matière de vente au détail de loterie, les personnes définies ci-dessous sont assujetties aux procédures concernant les gains des personnes liées à OLG établies par la Société.

- 1) Personnes inscrites. Une personne inscrite est un vendeur ou un préposé au jeu de catégorie 1 tenu de s'inscrire auprès du registrateur de la CAJO en ce qui concerne l'exploitation de billets de loterie et conformément au règlement 78/12 de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (Dispositions générales).
- 2) Administrateurs, dirigeants, partenaires, propriétaires uniques d'une personne inscrite en rapport avec la vente au détail de loterie.
- 3) Personnes qui agissent au nom d'une personne inscrite et qui participent à la vente et à la distribution de billets et de produits de loterie ou de services de loterie ainsi qu'au paiement des lots.
- 4) Membres de la famille immédiate et membres de la parenté des personnes définies aux points 1), 2) ou 3) ci-dessus.

Membre de la famille immédiate signifie le conjoint (marié ou de fait), les enfants, les parents et les frères et sœurs d'une personne définie aux points 1), 2) ou 3) ci-dessus (résidant ou ne résidant pas dans la même résidence), à l'exclusion des beaux-parents et des membres de la belle-famille.

Membre de la parenté signifie une personne (autre qu'un membre de la famille immédiate) liée par les liens du sang ou le mariage à une personne définie aux points 1), 2) ou 3) ci-dessus et qui réside avec elle, à l'inclusion des beaux-parents et des membres de la belle-famille.

Après enquête sur le gain d'une personne liée à OLG, selon les définitions ci-dessus, et approbation du paiement du lot, un délai de paiement de 30 jours permet à toute personne de contester la réclamation. L'information relative au gain de la personne liée à OLG est affichée sur le site Internet d'OLG pendant ces 30 jours et pendant 30 jours après le paiement du lot, et dans tout autre média tel que déterminé par OLG pendant cette période.

2.2 Identification du détaillant

OLG exige de connaître l'identité de toutes les personnes qui participent de quelque manière importante à la vente ou au traitement des billets ou des produits de loterie ou qui paient des lots à chaque point de vente.

À l'aide des écrans d'identification du détaillant du terminal de loterie, le détaillant doit s'assurer que lui et son personnel concerné sont correctement identifiés auprès d'OLG **avant** de traiter des billets ou des produits de loterie de la façon suivante.

- Indiquer le nom légal complet tel qu'il figure sur leur pièce d'identité émise par l'État;
- Indiquer qu'un membre du personnel est âgé de moins de 18 ans, ce qui le désigne comme étant mineur.
- Indiquer la date de naissance de tous les membres du personnel identifiés qui sont âgés de 18 ans ou plus.

De plus, les détaillants doivent régulièrement s'assurer que :

- le nom de chaque membre du personnel ne doit être mentionné qu'une fois.
- **OLG est immédiatement** avisée lorsque :
 - Un membre du personnel cesse de travailler au point de vente ou est engagé au point de vente;
 - Le nom d'un membre du personnel change;
 - Un membre du personnel désigné comme étant mineur atteint l'âge de 18 ans.
- tous les détaillants et leur personnel qui participent directement à la vente des billets et des produits de loterie, au paiement des lots ou à la prestation des services autorisés à plus d'un point de vente effectuent le processus d'identification à chaque point de vente.

Comment fournir l'information

Chaque détaillant et membre de son personnel doit accéder à l'écran « Identification du détaillant » du terminal de loterie où ils devront prendre connaissance et accepter le *Code de conduite* d'OLG concernant la vente des billets et des produits de loterie, le paiement des lots ou la prestation des services autorisés. Ils entreront ensuite l'information requise relative à l'identité. Les détaillants peuvent entrer l'information au nom d'un membre du personnel, à la condition qu'il ait lu, compris et accepté les sections *Code de conduite* et *Collecte des renseignements personnels* au début du Manuel avant d'entrer l'information, et qu'il ait autorisé le détaillant à fournir l'information.

Détaillants qui ne sont pas munis d'un terminal de loterie – Comment fournir l'information

OLG fournira un autre processus aux détaillants qui ne sont pas munis d'un terminal de loterie.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.21

2.3 Interdit de jouer au travail

Les personnes qui s'occupent de quelque manière que ce soit du traitement des billets ou des produits de loterie autorisés d'OLG qui sont associées à un point de vente donné sont considérées comme étant des « personnes liées à OLG ». La présente politique a pour but d'accroître la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du système de loterie d'OLG en ce qui a trait à la participation des personnes liées à OLG à ce système et de prévenir et dissuader la fraude, le vol et la collusion par les personnes liées à OLG. OLG applique une politique de tolérance zéro pour toute violation de la présente politique. Dans le cas d'une telle violation, OLG appliquera les mesures correctrices énoncées ci-dessous à la section 8.14.

Une personne qui s'occupe de quelque manière que ce soit du traitement des billets ou des produits de loterie autorisés d'OLG, ce qui inclut, notamment, l'activation, la vente ou la validation des billets ou des produits de loterie autorisés d'OLG ou le paiement des lots (une « **Personne soumise à restrictions** »), ne peut pas participer, individuellement, au nom d'une Personne soumise à restrictions ou comme membre d'un groupe, à une loterie exploitée et gérée par OLG au point de vente auquel elle est associée (le « **Point de vente soumis à restrictions** »). Dans la présente politique, « participer » ne comprend que ce qui suit :

- (a) acheter un billet à un Point de vente soumis à restrictions;
- (b) jouer un billet à un Point de vente soumis à restrictions;
- (c) valider un billet à un Point de vente soumis à restrictions;
- (d) échanger un billet ou un coupon (sous format papier ou électronique) à un Point de vente soumis à restrictions afin d'obtenir un billet;
- (e) recevoir un billet acheté ou obtenu autrement par une autre personne à un Point de vente soumis à restrictions;
- (f) apporter des billets ou des produits de loterie autorisés d'OLG à un Point de vente soumis à restrictions pour les acheter, jouer, valider ou échanger au nom d'une autre personne;
- (g) autoriser (directement ou indirectement) une autre personne à exécuter au nom d'une Personne soumise à restrictions une des actions prohibées énoncées aux alinéas (a) à (f) ci-dessus.

Bien que la présente politique ne l'interdise pas, il est fortement déconseillé qu'une Personne soumise à restrictions vérifie des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG à un Point de vente soumis à restrictions.

OLG – CONFIDENTIEL

Les billets et les produits de loterie autorisés d'OLG achetés, joués, validés, échangés, reçus ou obtenus autrement d'une manière qui contrevient à la présente politique sont nuls. Les billets nuls sont la propriété d'OLG.

L'inobservation de la présente politique entraînera les mesures correctrices énoncées à la section 8.14. Notamment, une Personne soumise à restrictions ne peut réclamer ni recevoir un lot d'une loterie d'OLG remporté à l'issue de sa participation à une loterie d'OLG contrevenant à la présente politique. À l'exception de ce qui est indiqué ci-dessus, une Personne soumise à restrictions peut participer à une loterie d'OLG seulement si elle effectue ces activités à des points de vente qui ne sont pas des Points de vente soumis à restrictions.

OLG – CONFIDENTIEL

MPD : Approuvé le 7 décembre 2020

MPD : En vigueur le 1^{er} avril 2021

OLG Internal
OLG Internal

Section 3.0 POLITIQUES D'INTÉGRITÉ DES DÉTAILLANTS

3.1 Accusation criminelle et déclaration de culpabilité

Un détaillant et son personnel ne doivent se livrer à aucune activité pouvant entraîner une accusation criminelle ou une déclaration de culpabilité liée, notamment, à la fraude, au vol, à de fausses déclarations, à la turpitude morale ni à toute activité qui pourrait raisonnablement nuire à la réputation d'OLG. Les détaillants et leur personnel qui ont connaissance de l'une ou l'autre de ces accusations criminelles ou déclarations de culpabilité doivent en aviser OLG dans les 5 jours. Si un détaillant prend connaissance d'une activité qui pourrait entraîner une accusation criminelle ou une déclaration de culpabilité pour, notamment, fraude, vol, fausse déclaration, turpitude morale ou toute activité qu'OLG juge nuisible à sa réputation, il doit informer la personne qui lui a permis d'en prendre connaissance de contacter OLG.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.1.

3.2 Malhonnêteté du détaillant ou de son personnel

Afin de préserver la confiance du public dans l'intégrité du système et des processus de loterie, OLG applique une politique de tolérance zéro en ce qui a trait à la malhonnêteté et à la conduite malhonnête des détaillants et de leur personnel. Voici des exemples de conduite malhonnête de la part des détaillants et de leur personnel.

- (a) Ne pas remettre au client le montant total du lot qu'il a gagné.
- (b) Présenter de fausses réclamations de lot.
- (c) Tenter sciemment de frauder le système de loterie, ce qui inclut l'altération des sachets, l'altération des billets et des produits de loterie et le transfert non autorisé de billets et de produits de loterie entre points de vente (voir la section 4.3 Transfert de produits autorisés d'OLG entre points de vente).
- (d) Ne pas se conformer aux instructions énoncées sur les coupons de loterie, comportement établi par une enquête d'OLG.
- (e) Ne pas remettre au client tous les billets promotionnels d'OLG auxquels il a droit.

Si un détaillant prend connaissance d'une conduite malhonnête, il doit aviser la personne qui lui a permis d'en prendre connaissance de contacter OLG.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.2.

OLG – CONFIDENTIEL

3.3 Détaillants suspendus

Un détaillant qui a été avisé d'une suspension ne doit pas vendre de billets et de produits de loterie ni payer de lots pendant qu'il est sous suspension.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.16.

Section 4.0 POLITIQUES DE VENTE DES BILLETS

4.1 Interdit aux mineurs. – C'est la loi.

La *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* (Ontario) interdit la vente de billets et de produits autorisés d'OLG à des personnes âgées de moins de 18 ans. Quiconque est déclaré coupable d'une infraction est passible d'une amende pouvant atteindre 50 000 \$ s'il s'agit d'un particulier et d'une amende pouvant atteindre 250 000 \$ s'il ne s'agit pas d'un particulier.

Les *Règles relatives aux jeux de loterie* d'OLG interdisent également à une personne âgée de moins de 18 ans de participer, seule ou comme membre d'un groupe, à un jeu de loterie d'OLG en Ontario, notamment, d'acheter un billet ou un produit, de valider un billet ou un produit ou de recevoir un billet ou un produit en cadeau, et de réclamer un lot de loterie.

4.1.1 Politique relative aux mineurs – Compte tenu de ce qui précède, une politique d'OLG énonce que les détaillants et leur personnel ne doivent pas permettre à une personne âgée de moins de 18 ans de participer à une loterie d'OLG à leur établissement. Aux fins de cette politique, le terme « participer » signifie acheter ou valider un billet ou un produit ou réclamer un lot.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.3.

4.1.2 Politique ID25 – Les détaillants et leur personnel doivent se conformer au module de formation d'OLG « Interdit aux mineurs. – C'est la loi. » et, en particulier, vérifier une pièce d'identité avec photo acceptable de toute personne qui semble âgée de moins de 25 ans avant de traiter l'achat d'un billet ou d'un produit de loterie, de valider un billet ou un produit de loterie ou de payer un lot. Les détaillants doivent communiquer avec OLG en vue d'obtenir le module de formation s'il n'est pas déjà dans leur classeur des loteries *Lottery Library*.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.4.

4.2 Présentation des produits autorisés d'OLG

À la demande d'OLG, les détaillants et leur personnel doivent :

- fournir à leur point de vente un espace approprié pour tous les billets et les produits de loterie autorisés d'OLG, tout l'équipement et tout matériel de merchandising, déterminés par OLG.
- permettre à OLG et aux fournisseurs de service tiers d'OLG d'accéder à leur établissement en vue d'installer, d'entretenir et d'enlever tout le matériel et l'équipement d'OLG.
- veiller à la propreté de tout le matériel d'OLG et de ses composantes, les maintenir en bon état et déployer tout effort raisonnable afin de les protéger contre les interférences, les dommages, la destruction et le vol. Les détaillants et leur personnel doivent aviser OLG de toute réparation nécessaire.
- faire des efforts raisonnables pour présenter et rendre disponibles à la vente toutes les variétés de billets et de produits de loterie qu'OLG met à leur disposition.
- ne pas disposer des produits autres que ceux d'OLG (comme des timbres, des cartes d'appel, des tickets d'autobus, etc.) dans les dispositifs de merchandising d'OLG.
- ne pas couvrir le matériel ou l'équipement d'OLG ni placer quoi que ce soit devant, ce qui aurait pour effet d'empêcher le client d'observer la vente, le paiement de lot ou l'affichage de messages à l'écran du client pendant ses transactions. La disposition du matériel de loterie et de l'équipement dans votre magasin a été conçue pour s'assurer que les clients voient facilement leurs transactions.
- veiller à ce que le matériel et les brochures concernant le jeu responsable d'OLG soient toujours en stock et à la disposition des clients.

OLG demeure propriétaire de ce matériel et de cet équipement.

4.3 Transfert de produits autorisés d'OLG entre points de vente

Les détaillants et leur personnel ne doivent pas transférer des billets et des produits de loterie entre des points de vente sans l'autorisation préalable d'OLG. Le transfert de billets de loterie entre points de vente est possible uniquement lorsque approuvé et traité par OLG au 1-800-387-0104.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.2.

4.4 Vente ou fourniture de produits autorisés d'OLG uniquement en Ontario

Les détaillants et leur personnel ne peuvent pas vendre, revendre ni distribuer des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG à l'extérieur de l'Ontario, ce qui inclut la fourniture de billets et de produits de loterie autorisés d'OLG à d'autres personnes s'il existe des motifs valables de croire que ces personnes participent à la vente de billets et de produits autorisés d'OLG à l'extérieur de l'Ontario (par la poste, par téléphone, sur Internet ou autrement).

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.5.

4.5 Exclusivité territoriale

Les détaillants ne peuvent pas revendiquer ni tenter d'exercer des droits territoriaux accordés par une tierce partie, p. ex., un propriétaire.

4.6 Vente des produits autorisés d'OLG à la valeur nominale

Les détaillants et leur personnel ne doivent pas vendre un billet ou un produit de loterie à un prix autre que la valeur nominale indiquée sur le billet ou le produit, sauf si OLG a autorisé par écrit la vente à un prix différent.

4.7 Vente, activation et traitement des billets et des produits INSTANT autorisés d'OLG

Billets et produits de loterie INSTANT

Les billets et les produits de loterie INSTANT sont remis en consignment aux détaillants, ce qui signifie que ces billets et ces produits ne leur sont pas facturés tant qu'ils ne les ont pas activés. Les modalités de paiement sont fournies aux détaillants.

Chaque paquet de billets et de produits INSTANT assigné à un point de vente doit être activé par le détaillant ou son personnel à l'aide du terminal de loterie avant que les billets ne soient mis en vente.

Le défaut d'activer des billets avant de les vendre entraînera les pénalités énoncées à la section 8.6.

Cartes-cadeaux de loterie

Les cartes-cadeaux de loterie doivent être chargées par le détaillant ou son personnel à l'aide du terminal de loterie au moment de la vente.

Le défaut de charger des cartes-cadeaux de loterie avant de les vendre entraînera les pénalités énoncées à la section 8.22.

Gestion des stocks

Les détaillants et leur personnel sont responsables de la gestion de leurs stocks. Toute disparité concernant les paquets (paquets reçus qui ne correspondent pas à ce qui figure sur le bordereau) doit être signalée immédiatement à OLG au 1-800-387-0104. Le défaut de signaler les disparités concernant les paquets pourrait entraîner l'obligation pour le détaillant de payer les paquets.

Les billets et les produits de loterie INSTANT doivent être entreposés et manipulés de manière à protéger les surfaces à gratter en latex. Si un billet ou un produit de loterie semble endommagé, ne le vendez pas. Pour obtenir des instructions sur la façon de retourner des billets ou des produits de loterie endommagés, communiquez avec OLG au 1-800-387-0104.

4.8 Vente des produits autorisés d'OLG uniquement

Il est interdit aux détaillants et à leur personnel de vendre ou de fournir des billets et des produits de loterie ou des services de loterie autres que ceux qu'OLG a autorisés. OLG autorise la vente des produits liés au jeu de bienfaisance (incluant les billets à languettes) pour lesquels la CAJO ou le conseil municipal a délivré un permis et qui sont vendus en Ontario.

Les détaillants et leur personnel n'ont pas le droit d'accorder de crédit ni de prêter de l'argent à des clients pour qu'ils achètent des produits ou cartes-cadeaux de loterie autorisés. Les clients peuvent utiliser des cartes de crédit pour ces achats.

4.9 Connaissance des produits et service à la clientèle

Les détaillants et leur personnel qui exploitent un terminal de loterie ou qui dispensent des services autorisés doivent avoir reçu une formation sur le fonctionnement de ces dispositifs.

Les détaillants et leur personnel doivent pouvoir répondre à toute question raisonnable sur la façon de jouer aux loteries avec les billets et les produits d'OLG offerts à leur magasin et inviter les clients qui ont d'autres questions à téléphoner à OLG au 1-800-387-0098. Ils doivent fournir aux clients de l'information sur le règlement des jeux et les lots non réclamés, lorsque cette information est accessible, ou inviter les clients à obtenir l'information auprès d'OLG au numéro mentionné ci-dessus ou à www.olg.ca.

Les détaillants et leur personnel doivent afficher, ou permettre qu'ils soient affichés visiblement, les numéros gagnants, les listes de jeu, les règlements des jeux et tout autre matériel de promotion autorisé.

4.10 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

4.11 Présence obligatoire des clients

Un billet ou un produit de loterie ne doit jamais être produit, acheté, joué, validé ou vérifié ni un lot payé pour un client qui n'est pas présent dans le magasin à ce moment-là. Les détaillants et leur personnel ne peuvent pas garder des fiches de sélection ni des billets ou des produits de loterie pour un client.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.7.

4.12 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

4.13 Limites des mises aux loteries sportives

La limite qu'OLG impose aux mises sportives POOLS s'établit à 500 \$ par client, par jour, par point de vente.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.8.

4.14 Produits ou cartes-cadeaux de loterie autorisés d'OLG oubliés ou trouvés

Si un billet ou un produit de loterie est trouvé à votre point de vente ou si un client laisse un billet ou un produit de loterie à votre point de vente, vous devez téléphoner immédiatement à OLG au 1-800-387-0104 pour obtenir de l'aide et fournir les détails. Les détaillants et leur personnel ne doivent en aucune circonstance vendre, valider, vérifier de manière électronique ou annuler un billet ou un produit de loterie oublié ou trouvé.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.17.

4.15 Annulation de billets et de produits de loterie sur terminal autorisés d'OLG

OLG recommande que les détaillants et leur personnel annulent les billets et produits de loterie sur terminal immédiatement. Les détaillants et leur personnel ne peuvent annuler un billet ou un produit de loterie sur terminal qu'avant la clôture des ventes du billet sur terminal applicable. Les détaillants et leur personnel doivent annuler les billets de loterie Sports dans les 30 minutes de leur impression et avant l'heure de fin du premier événement. Si vous êtes incapable d'annuler un billet de loterie ou que vous devez annuler un billet de loterie sur terminal doté d'un élément Gain instantané (par exemple Poker Lotto ou Wheel of Fortune), vous devez téléphoner à OLG au 1-800-387-0104 pour obtenir des instructions.

Les mises sur terminal doivent être annulées si :

- (a) le billet ou le produit de loterie est mal imprimé ou endommagé;
- (b) le billet ou le produit de loterie a été imprimé par erreur; ou
- (c) le client n'a pas payé le billet ou le produit de loterie (voir la remarque).

Remarque. – Si un client ne paie pas ou ne peut pas payer le billet ou le produit de loterie qu'il a demandé, le détaillant ne doit pas l'acheter ni le vendre à un autre client. Les billets et produits de loterie trouvés ou accidentellement oubliés par des clients ne devraient jamais être annulés; vous devez téléphoner à OLG au 1-800-387-0104 pour obtenir des instructions.

Les détaillants doivent conserver tous les billets et produits de loterie annulés pendant 30 jours à compter de la date du dernier tirage imprimée sur le billet ou selon ce qui est spécifié par OLG et les mettre à la disposition des vérificateurs.

4.16 Retrait de la vente – Billets et produits de loterie INSTANT autorisés d'OLG

a) Lorsqu'OLG les en avise, les détaillants et leur personnel doivent suivre les instructions d'OLG concernant l'interruption de la vente de billets et de produits de loterie INSTANT et le retour de billets et de produits de loterie INSTANT dès qu'OLG le demande.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.19.

b) Les billets INSTANT désactivés pour être retournés à OLG ne doivent jamais être vendus à un client. Nous suggérons fortement de placer les billets, une fois désactivés, dans l'enveloppe de billets à l'unité invendus et de les conserver dans un lieu sûr, loin des autres produits INSTANT.

Tous les produits devant être retournés doivent être scellés dans un sac de retour de produits, avec seulement les rapports de retour de produits INSTANT (ne pas envoyer de rapports sommaires des activités).

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.24.

4.17 Promotions

Les détaillants peuvent concevoir leurs propres concepts promotionnels portant sur la vente de billets et de produits autorisés d'OLG. Ils doivent préalablement téléphoner à OLG au 1-800-387-0104 pour demander le document « Lignes directrices et demande d'approbation portant sur les promotions des détaillants auprès des clients ». Les détaillants doivent soumettre la demande dûment remplie et recevoir une approbation écrite d'OLG avant la date du début de la promotion. L'approbation d'OLG doit être conservée pendant la durée de la promotion et présentée à tout inspecteur de la CAJO ou d'OLG qui demande de la voir. Le détaillant demandeur est tenu de permettre à OLG et à ses autres détaillants d'utiliser ces concepts sans frais.

Les détaillants reconnaissent le droit d'OLG de limiter n'importe laquelle de ses promotions à un ou plusieurs détaillants d'OLG, à un ou plusieurs groupes de détaillants, à une ou plusieurs catégories de détaillants, à une ou plusieurs régions géographiques ou selon toute autre base déterminée par OLG, limite qui pourrait exclure le détaillant. Les détaillants ont uniquement le droit de participer aux promotions tel que déterminé par OLG de temps à autre.

4.18 Ajustement des produits autorisés d'OLG

Les détaillants et leur personnel doivent conserver les billets et les produits de loterie pour lesquels une demande d'ajustement a été approuvée par OLG pendant 30 jours à compter de la date du dernier tirage imprimée sur le billet ou selon ce qui est spécifié par OLG et les mettre à la disposition des vérificateurs ou les retourner à OLG sur demande. Ce ne sont pas toutes les demandes d'ajustement de billets et de produits de loterie qui seront approuvées par OLG.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.18.

4.19 Jeu en groupe

Les détaillants et leur personnel ne doivent pas recueillir ni regrouper les fonds des clients en vue de coordonner l'achat de billets ou de produits de loterie d'OLG.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.20.

4.20 Papier à billets de loterie

Les détaillants et leur personnel doivent s'assurer que seul le papier à billets approuvé par OLG est utilisé dans le terminal de loterie et qu'il ne sert pas à d'autres usages.

4.21 Vente et chargement de cartes-cadeaux de loterie

Les détaillants et leur personnel doivent suivre le processus de vente et de chargement de cartes-cadeaux d'OLG.

- (a) Suivre les directives sur le terminal lors du chargement de cartes-cadeaux de loterie.
- (b) Donner au client tous les reçus du terminal et la carte achetée après le chargement.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.22.

4.22 Traitement des paiements au moyen de cartes-cadeaux de loterie

Les détaillants et leur personnel doivent suivre le processus de paiement au moyen de cartes-cadeaux de loterie d'OLG.

- (a) Suivre les directives sur le terminal lors de l'acceptation de paiements au moyen de cartes-cadeaux de loterie.
- (b) Donner au client tous les reçus d'échange et la carte originale après la transaction. Cela comprend les cartes dont le montant est de zéro.
- (c) Les cartes-cadeaux de loterie doivent être acceptées comme méthode de paiement pour les billets et produits de loterie dans les points de vente participants.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.23.

4.23 Restrictions applicables aux vendeurs

Les Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries de la CAJO empêchent les détaillants et leur personnel de vendre des billets et produits de loterie autorisés à certaines personnes. Les personnes à qui les détaillants et leur personnel ne doivent pas vendre sciemment des billets et produits autorisés comprennent :

- les personnes de moins de 18 ans;
- les personnes qui semblent sous l'effet de l'alcool ou d'une drogue;
- les dirigeants, les administrateurs ou les associés du vendeur;
- les préposés au jeu inscrits qui travaillent au point de vente;

OLG – CONFIDENTIEL

- les dirigeants ou le personnel du syndicat qui représente les employés du point de vente ou qui négocie pour eux;
- les personnes qui entretiennent ou réparent l'équipement de loterie du détaillant au point de vente;
- les membres ou les employés de la CAJO.

En plus des restrictions applicables aux vendeurs énoncées ci-dessus, les détaillants et leur personnel ne doivent pas vendre sciemment des billets ou produits autorisés aux membres du conseil d'administration ni aux employés d'OLG.

Section 5.0 POLITIQUES DE VALIDATION DES BILLETS ET DES PRODUITS

5.1 Validation des produits autorisés d'OLG

Les détaillants et leur personnel doivent suivre le processus de validation d'OLG et valider uniquement l'original des billets et des produits de loterie lorsque le client est dans le magasin. Ils ne doivent pas valider la photocopie d'un billet de loterie et doivent valider uniquement les billets et les produits de loterie imprimés sur du papier approuvé par OLG.

OLG utilise la visite accidentelle de faux clients afin de vérifier le respect des étapes suivantes. Si un point de vente échoue à la vérification effectuée par un faux client, il recevra une formation et une lettre l'en informant. Il sera ensuite assujéti à des inspections de faux clients; s'il continue de ne pas respecter les étapes suivantes, des pénalités seront appliquées.

- (a) Si un billet ou un produit de loterie n'est pas signé, demander au client de le signer avant de le valider. Ne pas valider un billet ou un produit qui n'est pas signé ni un billet ou un produit sur lequel une signature a été visiblement altérée de quelque façon (p. ex., biffée, effacée, masquée au liquide correcteur). Demander au client de poster le billet ou le produit à OLG.
- (b) Déchirer le code à barres de chaque billet ou produit de loterie gagnant dont vous payez le lot sans dépasser votre limite de paiement. Remettre au client tous les billets ou produits de loterie gagnants et non gagnants en même temps que le reçu du client correspondant. Payer uniquement les lots des billets et des produits de loterie lorsque le terminal de loterie vous indique de le faire.
- (c) Veiller à ce que rien (papier à billets de loterie) n'encombre l'espace autour du terminal de loterie et de l'imprimante.
- (d) S'assurer que les clients peuvent voir facilement en tout temps l'écran du client ou, aux points de vente de billets INSTANT, l'appareil d'activation des billets INSTANT.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.9.

Si un client gagne un Jeu gratuit à un jeu de loterie où le Jeu gratuit s'imprimera en étant physiquement relié au reçu du client lorsque le client choisit de jouer le Jeu gratuit au moment de l'achat (par exemple « INSTANT TOP UP »), le terminal de loterie demandera au détaillant ou à son personnel si le client souhaite jouer instantanément son Jeu gratuit. Si un client indique qu'il veut jouer son Jeu gratuit immédiatement, le détaillant ou son personnel peut valider le Jeu gratuit du client sans exiger qu'il signe le billet Jeu gratuit imprimé par le terminal de loterie.

Voir la politique ID25 à la section 4.1.2 qui doit aussi être suivie pendant le processus de validation des billets et des produits de loterie.

Remarque. – Si le lot d'un billet ou d'un produit de loterie gagnant qui vous est présenté est plus élevé que votre limite de paiement, suivez les instructions à l'écran du terminal, puis remettez au client le billet ou le produit gagnant et le reçu du client produit par le terminal. Ne déchirez pas le code à barres de ce billet et ne payez pas de lot supérieur à votre limite de paiement, conformément à la section 5.3.

5.2 Validation électronique des produits autorisés d'OLG

Les détaillants et leur personnel doivent utiliser le terminal de loterie pour valider tous les billets et produits de loterie au moment où ces billets leur sont présentés.

Si, pour une raison ou pour une autre, le terminal de loterie ne fonctionne pas correctement, les détaillants et leur personnel ne doivent pas valider de billets ni de produits de loterie.

Les détaillants et leur personnel ne doivent pas payer un lot tant que la validation électronique n'a pas confirmé le gain.

Les détaillants et leur personnel doivent valider le billet ou le produit de loterie gagnant qui leur est présenté en vue du paiement du lot quel que soit l'endroit en Ontario où il a été acheté.

Les détaillants et leur personnel doivent téléphoner à OLG au 1-800-387-0104, pendant que le client est dans le magasin, pour obtenir des instructions sur le traitement d'un billet de loterie « déjà payé ».

5.3 Limite de paiement des lots des produits autorisés d'OLG

Les limites de paiement des lots sont de 999,90 \$.

Lorsque des billets et des produits de loterie sont validés, les détaillants et leur personnel :

- a) sont tenus de payer les lots jusqu'à 50 \$; et
- b) sont autorisés, à la discrétion des détaillants, à payer des lots jusqu'à 999,90 \$.

Les détaillants ou leur personnel qui paient des lots supérieurs à leur limite de paiement se verront imposer les pénalités énoncées à la section 8.10.

5.4 Difficultés de validation des produits autorisés d'OLG

Les détaillants et leur personnel doivent suivre les procédures de validation appropriées. Si un détaillant ou son personnel éprouve des difficultés au moment de valider un billet ou un produit de loterie, il doit communiquer avec le Centre de soutien OLG au 1-800-387-0104.

5.5 Demande de frais supplémentaires

Les détaillants et leur personnel ne doivent pas exiger que les clients paient des frais supplémentaires pour la vente, la validation ou le paiement des lots des billets et des produits de loterie autorisés et des services d'OLG. Les frais liés à l'utilisation par le client de cartes de débit ou de crédit pour payer des achats, qui peuvent inclure ou non les billets de loterie, sont à la discrétion du détaillant, à condition que les frais ne soient pas appliqués seulement aux produits d'OLG. **Les détaillants et leur personnel ne peuvent pas exiger qu'un client paie des frais supplémentaires si le détaillant paie le lot d'un billet de loterie gagnant sur une carte de débit ou de crédit du client.**

5.6 Paiement des lots

Les lots peuvent être payés en argent ou, à la discrétion du détaillant, sur une carte de crédit ou de débit du client.

- (a) Sans limiter les autres modalités du présent Manuel, les modalités suivantes s'appliquent si un détaillant choisit de payer des lots sur une carte de crédit ou de débit d'un client : Les détaillants ont l'unique responsabilité de surveiller le solde de leurs comptes bancaires lorsqu'ils paient des lots aux clients. OLG n'est nullement responsable d'éventuels frais de découvert ou pénalités encourus par le détaillant si le paiement d'un lot occasionne au détaillant un découvert ou y contribue.
- (b) Conformément à la section 4.11 du présent Manuel, le client doit être physiquement présent au point de vente pour procéder au paiement d'un lot. Un détaillant ne doit pas procéder au paiement d'un lot d'un client par téléphone ou autrement.
- (c) OLG n'est nullement responsable de tout paiement excédentaire ou multiple de lots en raison d'erreurs, d'omissions, de données déformées, d'autres défaillances techniques ou de tout détaillant ou de son personnel qui fait fonctionner incorrectement le système de traitement des paiements. Le détaillant est seul responsable de veiller à ce que les bons montants soient payés aux clients; il ne dispose d'aucun recours contre OLG pour recouvrer des fonds payés par erreur.
- (d) Le détaillant ne facturera pas au client de frais de transaction pour le paiement d'un lot, et OLG n'a pas la responsabilité de rembourser au détaillant les frais de transaction de tiers engagés par le détaillant.**
- (e) Le détaillant a la responsabilité de veiller à ce que son système de traitement des paiements et/ou les modalités de sa banque permettent un tel paiement sur une carte de crédit ou de débit d'un client, et le détaillant a l'unique responsabilité de s'assurer qu'il respecte ces modalités. OLG ne sera nullement responsable de toute mesure prise par la banque ou le service de traitement des paiements du détaillant découlant, en totalité ou en partie, du paiement de lots de loterie sur des cartes de crédit ou de débit (par exemple si le compte du détaillant est bloqué par la division des fraudes et de la sécurité de la banque).

5.7 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

Section 6.0 POLITIQUES DE CRÉDIT ET DE PAIEMENT EN ESPÈCES

6.1 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

6.2 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

6.3 Facturation et insuffisance de provision (NSF)

OLG perçoit les paiements en espèces en retirant électroniquement du compte bancaire des détaillants deux fois par semaine, le mardi et le vendredi, les montants facturés (ventes, paiements de lots, ajustements, pénalités et frais d'administration de 2,50 \$), sauf avis contraire d'OLG (p. ex., jours fériés). Les détaillants doivent s'assurer d'avoir suffisamment de fonds dans le compte bancaire indiqué dans le formulaire « Régime de débits préautorisés (DP) » pour ces paiements en espèces.

Un représentant d'OLG communique avec le principal responsable de chaque point de vente lorsque la banque retourne un débit pour une raison ou pour une autre.

La non-observation de cette politique entraînera les pénalités énoncées à la section 8.13.

6.4 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

Section 7.0 POLITIQUES GÉNÉRALES

7.1 Ligne électrique et ligne téléphonique

Spécifications liées à la ligne téléphonique

Les détaillants et leur personnel doivent avoir accès à un téléphone opérationnel à moins de 3 mètres du terminal de loterie afin de pouvoir effectuer des opérations diagnostiques, conformément aux directives d'OLG, et signaler à OLG les problèmes liés au terminal.

Spécifications électriques et installation du câble du terminal de loterie

- Les détaillants sont tenus de respecter les *Lignes directrices et spécifications électriques* fournies par OLG.
- Le terminal doit être allumé continuellement – 24 heures sur 24.
- Au besoin, les détaillants doivent installer ou rendre disponible un câble conforme aux spécifications d'OLG entre le point d'accès du fournisseur de services de télécommunications et l'emplacement proposé pour le terminal de loterie.

7.2 Emplacement, fonctionnement et entretien des dispositifs et du matériel

Le détaillant doit permettre que tout l'équipement d'OLG soit installé dans une section approuvée par OLG et doit exploiter et entretenir l'équipement conformément aux instructions d'OLG. Les détaillants et leur personnel ne doivent pas permettre que des annonces non autorisées soient placées sur de l'équipement d'OLG.

Les détaillants et leur personnel doivent aviser OLG ou toute autre partie spécifiée par OLG lorsqu'une composante du terminal de loterie, y compris l'imprimante, l'écran du client, le lecteur optique, le lecteur de codes à barres et le vérificateur de billets, ne fonctionne pas correctement. Dans ce cas, ils ne doivent pas utiliser le dispositif ni traiter d'autres transactions à l'aide du dispositif tant qu'OLG ne les y aura pas autorisés. On ne doit pas éteindre les dispositifs d'OLG, sauf indication contraire d'OLG, car cette dernière transmet souvent des mises à jour au terminal de loterie.

Les détaillants et leur personnel ne peuvent pas déplacer ni trafiquer l'équipement de loterie et de communication d'OLG qui a été installé. Il est nécessaire d'obtenir l'approbation d'OLG avant de déplacer tout équipement de loterie d'OLG. Le détaillant assume, à ses frais, tout dommage causé par lui ou son personnel résultant du déplacement ou de la mauvaise utilisation de l'équipement d'OLG.

Les détaillants sont censés entretenir les dispositifs conformément aux instructions du *Guide d'utilisation du terminal de loterie*.

Les détaillants ou leur personnel doivent aviser OLG si le matériel de merchandising (notamment, le présentoir des produits de loterie, les affiches pour le terminal, les affiches sur les gros lots, les logos de l'entreprise et les présentoirs de comptoir) est volé, défait, endommagé ou défectueux d'une manière ou d'une autre.

Les détaillants doivent donner accès à leur point de vente pendant ses heures d'ouverture applicables à OLG ou aux fournisseurs autorisés d'OLG pour qu'ils puissent procéder à l'entretien prévu ou imprévu des terminaux.

7.3 Assurance

1. Assurance de l'équipement de loterie

Les détaillants doivent fournir, à leurs frais, une assurance tous risques des biens avec valeur de remplacement à neuf pour tout l'équipement de loterie et de communication d'OLG. Le détaillant ne tiendra pas OLG responsable à l'égard de tout dommage à l'équipement, incluant des demandes d'indemnité en subrogation de ses assureurs. L'équipement peut différer d'un point de vente à l'autre.

Les valeurs de remplacement courantes sont sujettes à changement sans préavis.

- | | | |
|--|---|----------------------------------|
| a) terminal (inclut l'imprimante, le vérificateur de billets, l'écran du client, le routeur/modem, l'affiche sans fil sur les gros lots, le lecteur optique et le lecteur de codes à barres) | – | 14 000 \$ (valeur approximative) |
| b) émetteur-récepteur du gros lot aux caisses | – | 200 \$ (valeur approximative) |
| c) enseigne du gros lot à chaque caisse | | 255 \$ (valeur approximative) |
| d) présentoir des produits | – | 1 000 \$ (valeur approximative) |
| e) tableau du menu numérique (comprend un lecteur multimédia, un écran et un modem sans fil) | | 6 200 \$ (valeur approximative) |

2. Assurance responsabilité

Les détaillants doivent maintenir une assurance responsabilité civile générale d'au moins un million de dollars (1 000 000 \$) pour tout événement de blessure corporelle, de dommage matériel ou de décès, qui inclut OLG comme autre assuré.

7.4 Formation d'OLG

Les détaillants et leur personnel doivent suivre toute la formation d'OLG portant, notamment, sur le respect du contrat du détaillant d'OLG, le *Manuel des politiques visant les détaillants*, le jeu responsable, la connaissance des produits, les promotions et le fonctionnement du terminal de loterie ou autres dispositifs. Les détaillants doivent former tout leur personnel aux notions ci-dessus. Un détaillant qui a des doutes concernant une procédure d'exploitation doit communiquer avec OLG au 1-800-387-0104.

7.5 Loi sur la taxe de vente au détail

Les détaillants déclarés coupables d'une infraction en vertu de la *Loi sur la taxe de vente au détail* (Ontario) verront leur droit de vendre des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG suspendu ou révoqué, selon ce que détermine OLG.

Les infractions incluent, entre autres :

- 7.5.1 le défaut de remettre la taxe de vente au détail perçue; et
- 7.5.2 de fausses déclarations dans les déclarations de taxe de vente, la destruction ou la falsification de dossiers ou le manquement à payer la taxe.

Le registrateur de la CAJO peut également proposer la suspension ou la révocation du vendeur ou du préposé au jeu de catégorie 1.

7.6 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

7.7 Changement de propriétaire

Le détaillant qui vend son entreprise ne doit pas inclure les droits de propriété du terminal de loterie dans les « offres d'achat ». Pour que le changement de propriétaire d'un point de vente muni d'un terminal de loterie soit approuvé, le détaillant actuel doit atteindre le seuil minimum de ventes totales obligatoire et obtenir l'approbation d'OLG. Tous les propriétaires éventuels doivent recevoir l'approbation de la CAJO avant de devenir détaillant de loterie.

7.8 Bulletins et avis

Tous les bulletins et avis qu'OLG envoie aux détaillants font partie du présent *Manuel des politiques visant les détaillants* et doivent être conservés dans le classeur des loteries *Lottery Library*, sauf indication contraire d'OLG.

7.9 Rangement du *Manuel des politiques visant les détaillants*

Le présent *Manuel des politiques visant les détaillants* doit être rangé dans le classeur des loteries *Lottery Library*.

Section 8.0 PÉNALITÉS POUR NON-CONFORMITÉ DES DÉTAILLANTS D'OLG

Toutes les pénalités énoncées à la présente section sont en fonction d'un point de vente. Pour les détaillants dotés de plusieurs points de vente visés par un seul contrat du détaillant, les pénalités s'appliquent au point de vente spécifique.

Le détaillant qui admet de son propre chef avoir violé une politique pourrait encourir une pénalité moindre que celles qui sont énoncées ci-dessous.

OLG informe les détaillants lorsque des pénalités sont appliquées.

8.1 Accusation criminelle ou déclaration de culpabilité

Conduite du détaillant	Accusation criminelle (antécédents sur 5 ans)		
Description	Le détaillant ou son personnel s'est livré à une activité qui a entraîné une accusation criminelle ou une déclaration de culpabilité liée, notamment, à la fraude, au vol, à de fausses déclarations, à la turpitude morale ou à toute activité qu'OLG considère nuisible à sa réputation. Les détaillants et leur personnel qui ont connaissance de l'une ou l'autre de ces accusations ou déclarations de culpabilité doivent en aviser le Centre de soutien OLG dans les 5 jours.		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

OLG – CONFIDENTIEL

8.2 Malhonnêteté du détaillant ou de son personnel

Conduite du détaillant	Malhonnêteté du détaillant ou de son personnel (antécédents sur 5 ans)		
Description	OLG applique une politique de tolérance zéro à l'égard de la malhonnêteté et de la conduite malhonnête d'un détaillant et de son personnel. Les exemples comprennent (mais ne se limitent pas à), ne pas remettre le plein montant d'un lot, présenter une fausse réclamation de lot et tenter sciemment de frauder le système de loterie, incluant l'altération de sachets et de coupons, l'altération de billets et de produits de loterie et le transfert non autorisé de billets et de produits de loterie entre points de vente, ne pas se conformer aux instructions énoncées sur les coupons de loterie et ne pas remettre aux clients tous les billets promotionnels auxquels ils ont droit.		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> • Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. • De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

8.3 Vente ou distribution de produits ou paiement de lots à (ou destiné à) des mineurs

Conduite du détaillant	Vente ou distribution de produits ou paiement de lots à (ou destiné à) des mineurs (antécédents sur 5 ans)		
Description	Les détaillants et leur personnel ne doivent pas permettre à une personne âgée de moins de 18 ans de participer à une loterie d'OLG à leur établissement. Aux fins de cette politique, le terme « participer » signifie acheter ou valider un billet ou un produit de loterie ou réclamer un lot.		
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	
<ul style="list-style-type: none"> • Suspension de 30 jours. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension de 6 mois. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résiliation du contrat du détaillant. 	

OLG – CONFIDENTIEL

8.4 ID25

Conduite du détaillant	Omission de demander une pièce d'identité avec photo émise par l'État aux personnes qui semblent âgées de moins de 25 ans (antécédents sur 5 ans)			
Description	Les détaillants et leur personnel doivent se conformer au module de formation d'OLG « Interdit aux mineurs. – C'est la loi. » et, en particulier, vérifier une pièce d'identité avec photo acceptable de toute personne qui semble âgée de moins de 25 ans avant de traiter l'achat d'un billet ou d'un produit de loterie, de valider un billet de loterie ou de payer un lot.			
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	4^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Avertissement verbal et écrit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 75 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 150 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension du terminal pendant 7 jours. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension de 30 jours et possible résiliation du contrat du détaillant.

8.5 Vente ou fourniture de produits à l'extérieur de l'Ontario

Conduite du détaillant	Vente ou fourniture de produits à l'extérieur de l'Ontario (antécédents sur 5 ans)	
Description	Les détaillants et leur personnel ne peuvent pas vendre, revendre ni distribuer des billets et des produits de loterie autorisés d'OLG à l'extérieur de l'Ontario, ce qui inclut la fourniture de billets et de produits de loterie autorisés d'OLG à d'autres personnes s'il existe des motifs valables de croire que ces personnes participent à la vente de billets et de produits de loterie autorisés d'OLG à l'extérieur de l'Ontario (par la poste, par téléphone, sur Internet ou autrement).	
1^{re} infraction	2^e infraction	
<ul style="list-style-type: none"> • Suspension de 90 jours. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résiliation du contrat du détaillant. 	

OLG – CONFIDENTIEL

8.6 Pénalités liées aux paquets

Conduite du détaillant	Pénalités liées aux paquets (antécédents sur 1 an)		
Description	Le détaillant et son personnel vendent des billets ou des produits de loterie INSTANT qui n'ont pas été activés.		
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 25 \$ par paquet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 50 \$ par paquet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 75 \$ par paquet. • Possible résiliation du contrat du détaillant.

8.7 Présence obligatoire des clients

Conduite du détaillant	Présence obligatoire des clients (antécédents sur 5 ans)		
Description	Un détaillant ou son personnel qui a produit, acheté, joué, validé ou vérifié un billet ou un produit de loterie ou qui a payé un lot, ou qui a gardé des billets ou des produits de loterie pour un client qui n'est pas présent dans le magasin enfreint la directive sur la présence obligatoire des clients.		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> • Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. • De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

OLG – CONFIDENTIEL

8.8 Infraction aux limites des mises aux loteries sportives

Conduite du détaillant	Infraction aux limites des mises aux loteries sportives (antécédents sur 5 ans)		
Description	Un détaillant ou son personnel qui traite des mises POOLS supérieures à 500 \$ par client, par jour, par point de vente enfreint la directive sur les mises sportives.		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> • Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. • De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

OLG – CONFIDENTIEL

8.9 Processus de validation incorrect

Conduite du détaillant	Processus de validation incorrect (antécédents sur 5 ans)				
<p>Description</p>	<p>Un détaillant ou son personnel paie le lot d'un billet sans avoir suivi le processus de validation d'OLG.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Si un billet de loterie n'est pas signé, demander au client de le signer avant de le valider.*</i> Ne pas valider un billet ou un produit qui n'est pas signé ni un billet ou un produit sur lequel une signature a été visiblement altérée de quelque façon (p. ex., biffée, effacée, masquée au liquide correcteur). Demander au client de poster le billet ou le produit à OLG. 2. Déchirer le code à barres de chaque billet gagnant dont vous payez le lot sans dépasser votre limite de paiement. Remettre au client tous les billets ou produits de loterie gagnants et non gagnants en même temps que le reçu du client correspondant. Payer au client tout lot qui lui est dû. Payer uniquement les lots des billets et des produits de loterie lorsque le terminal de loterie vous indique de le faire. 3. Veiller à ce que rien (papier à billets de loterie) n'encombre l'espace autour du terminal de loterie et de l'imprimante. 4. S'assurer que les clients peuvent voir facilement et en tout temps l'écran du client. <p>REMARQUE</p> <p><i>*Les pénalités financières et les suspensions sont doublées en cas de non-respect de l'étape 1 ci-dessus. (Cette étape ne s'applique pas aux jeux gratuits générés instantanément dont le billet Jeu gratuit est physiquement relié au reçu du client, selon ce qui est décrit à la section 5.1 du présent Manuel).</i></p> <p><i>Ne pas oublier de vérifier une pièce d'identité pour les personnes qui semblent âgées de moins de 25 ans et de ne jamais payer le lot d'un billet aux personnes âgées de moins de 18 ans.</i></p>				
1 ^{re} infraction	2 ^e infraction	3 ^e infraction	4 ^e infraction	5 ^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Avertissement verbal et écrit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 50 \$. * Voir la remarque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 75 \$. * Voir la remarque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 100 \$. * Voir la remarque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 125 \$. * Voir la remarque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension de 7 jours (* voir la remarque) et possible résiliation du contrat du

OLG – CONFIDENTIEL

					détaillant.
--	--	--	--	--	-------------

8.10 Paiement d'un lot supérieur à la limite de paiement

Conduite du détaillant	Paiement d'un lot supérieur à la limite de paiement (antécédents sur 1 an)	
Description	Paiement d'un lot de loterie supérieur à la limite de paiement du détaillant. Limite de paiement de 999,90 \$.	
1^{re} infraction	2^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. • Frais de 100 \$. • Paiement au détaillant du montant total du lot lorsque le billet de loterie expire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. • Frais de 200 \$. • Paiement au détaillant du montant total du lot lorsque le billet de loterie expire. • Résiliation possible du contrat du détaillant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. • Le lot n'est pas payé au détaillant. • Résiliation possible du contrat du détaillant.

8.11 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été supprimée.

8.12 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. Cette politique a été déplacée.

8.13 Insuffisance de provision

Conduite du détaillant	Insuffisance de provision (<i>NSF</i>) (antécédents sur 1 an)		
Description	Insuffisance de fonds. Le point de vente peut être suspendu si les fonds ne sont pas fournis conformément à la demande d'OLG ou si la date limite pour fournir la garantie financière n'est pas respectée.		
1 ^{re} infraction	2 ^e infraction	3 ^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 25 \$. • Avis d'infraction verbal et écrit. • Garantie financière exigée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 50 \$. • Virement obligatoire du paiement à OLG. • Avis d'infraction verbal et écrit. • Possible résiliation du contrat du détaillant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 75 \$. • Virement obligatoire du paiement à OLG. • Avis d'infraction verbal et écrit. • Possible résiliation du contrat du détaillant.

OLG – CONFIDENTIEL

8.14 Interdit de jouer au travail

Politique	Infraction confirmée	Antécédents	1 ^{re} infraction	2 ^e infraction	Infractions subséquentes
2.3	Interdit de jouer au travail	5 ans	<p><u>Billet nul. Le lot réclamé ne sera pas payé.</u></p> <p>Lettre d'infraction</p> <p>Suspension d'un jour</p>	<p><u>Billet nul. Le lot réclamé ne sera pas payé.</u></p> <p>Lettre d'infraction</p> <p>Suspension de 7 jours</p>	<p><u>Billet nul. Le lot réclamé ne sera pas payé.</u></p> <p>Lettre d'infraction</p> <p>Suspension d'au moins 30 jours</p> <p>Des mesures correctrices supplémentaires (y compris la résiliation du contrat du détaillant) pourraient être appliquées.</p>

8.15 Supprimé

Cette section est intentionnellement laissée vierge. La pénalité « Application d'autres sanctions » se trouve maintenant à la fin de ce document.

8.16 Détaillants suspendus

Conduite du détaillant	Détaillants suspendus (antécédents sur 5 ans)		
Description	Un détaillant qui a été suspendu et en a été dûment avisé ne doit pas vendre de billets et de produits de loterie ni payer de lots pendant qu'il est sous suspension.		
	1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction
	<ul style="list-style-type: none"> De la suspension de 7 jours supplémentaires à la résiliation du contrat du détaillant, selon le résultat d'une enquête. 	<ul style="list-style-type: none"> De la suspension de 30 jours supplémentaires à la résiliation du contrat du détaillant, selon le résultat d'une enquête. 	<ul style="list-style-type: none"> Résiliation du contrat du détaillant.

8.17 Produits ou cartes-cadeaux de loterie autorisés d'OLG oubliés ou trouvés

Conduite du détaillant	Produits autorisés d'OLG oubliés ou trouvés (antécédents sur 5 ans)		
Description	Non-observation de cette politique : « Si un billet ou un produit de loterie est trouvé à votre point de vente ou si un client laisse un billet ou un produit de loterie à votre point de vente, vous devez téléphoner immédiatement à OLG au 1-800-387-0104 pour obtenir de l'aide et fournir les détails. Les détaillants et leur personnel ne doivent en aucune circonstance vendre, valider, vérifier de manière électronique ou annuler un billet ou un produit de loterie oublié ou trouvé. »		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

OLG – CONFIDENTIEL

8.18 Rétention de produits autorisés d'OLG ajustés

Conduite du détaillant	Rétention de produits autorisés d'OLG ajustés (antécédents sur 1 an)		
Description	Un détaillant ou son personnel n'a pas conservé un billet ou un produit de loterie ajusté pendant 30 jours à compter de la date du dernier tirage imprimée sur le billet.		
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 25 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 50 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 100 \$. • Possible résiliation du contrat du détaillant.

8.19 Retrait de la vente – Billets et produits de loterie INSTANT autorisés d'OLG

Conduite du détaillant	Vente de billets ou de produits de loterie INSTANT retirés de la vente (antécédents sur 5 ans)		
Description	Un détaillant ou son personnel n'a pas suivi les instructions d'OLG concernant le retrait de la vente de billets INSTANT.		
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 25 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 50 \$. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 100 \$. • Possible résiliation du contrat du détaillant.

OLG – CONFIDENTIEL

8.20 Jeu en groupe

Conduite du détaillant	Jeu en groupe (antécédents sur 5 ans)		
Description	Les détaillants et leur personnel ne doivent pas recueillir ni regrouper les fonds des clients en vue de l'achat de billets ou de produits de loterie d'OLG.		
Toutes les infractions			
<ul style="list-style-type: none"> • Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête. • De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant. 			

8.21 Identification du détaillant

Conduite du détaillant	Détaillants et personnel qui ne s'identifient pas correctement auprès d'OLG conformément aux instructions avant de s'occuper des billets / produits de loterie (antécédents sur 1 an)			
Description	Ne pas s'être assuré que le nom légal (et la date de naissance de ceux qui sont âgés 18 ans ou plus) du détaillant et de tous les membres du personnel qui s'occupent des billets / produits de loterie figure sur la liste accessible par le terminal de loterie.			
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	4^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement • Frais de 50 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement • Frais de 50 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement • Frais de 50 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête • De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant.

OLG – CONFIDENTIEL

8.22 Vente et chargement de cartes-cadeaux de loterie

Conduite du détaillant	Défaut de suivre les directives sur le terminal ou de donner les reçus aux clients (antécédents sur 1 an)	
Description	Les détaillants et leur personnel doivent suivre les directives sur le terminal lorsqu'ils chargent des cartes-cadeaux de loterie et donner au client tous les reçus du terminal et les cartes achetées après le chargement.	
1^{re} infraction	2^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant

8.23 Échange de cartes-cadeaux de loterie

Conduite du détaillant	Échange de cartes-cadeaux inapproprié (antécédents sur 1 an)	
Description	Défaut de suivre les directives sur le terminal lors de l'acceptation de paiements au moyen de cartes-cadeaux de loterie. Défaut de donner au client toutes les cartes-cadeaux de loterie et tous les reçus. Défaut d'accepter les cartes-cadeaux de loterie comme paiement dans les points de vente participants.	
1^{re} infraction	2^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Les pénalités varient en fonction du résultat d'une enquête De la lettre d'avertissement à la résiliation du contrat du détaillant

OLG – CONFIDENTIEL

8.24 Vente de billets de loterie INSTANT désactivés

Conduite du détaillant	Vente de billets de loterie INSTANT qui ont été désactivés (antécédents sur 1 an)		
Description	Les détaillants et leur personnel ne suivent pas les directives d'OLG concernant la vente de billets INSTANT désactivés.		
1^{re} infraction	2^e infraction	3^e infraction	Infractions subséquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de 25 \$

OLG – CONFIDENTIEL

Application d'autres sanctions

Malgré toute autre mesure corrective ou recours pris par OLG ou qui lui est accessible en vertu du présent *Manuel des politiques visant les détaillants*, OLG peut, à sa seule discrétion, prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes.

1. Appliquer des frais, des pénalités, des frais de service et autres sanctions qu'elle considère adaptés aux infractions au contrat du détaillant ou aux politiques qui ne sont pas énoncées expressément dans le présent Manuel. OLG peut appliquer des pénalités plus sévères et (ou) transmettre le dossier immédiatement à la CAJO selon la gravité de l'infraction.
2. Maintenir la suspension du compte pendant l'enquête d'OLG et pendant que la CAJO ou le bureau de la Police provinciale de l'Ontario (OPP) affecté à la CAJO poursuit son enquête indépendante.
3. Lorsqu'un point de vente est suspendu pendant une période prolongée et, en conséquence, est désinstallé du site où il était localisé, le détaillant doit payer des frais de réinstallation en plus de tous les autres frais et pénalités. OLG peut choisir de ne pas réinstaller le terminal de loterie.
4. Prendre toute autre mesure qu'OLG juge appropriée.

La CAJO a accès à tous les détails de toutes les infractions au présent Manuel et peut choisir d'imposer ses propres pénalités.

Glossaire des termes utilisés couramment dans le Manuel des politiques visant les détaillants

Produits autorisés	S'entend des billets de loterie pour tous les jeux de loterie auxquels le détaillant est spécifiquement autorisé à participer par OLG, de temps à autre, en vertu du contrat du détaillant, et auxquels le détaillant accepte de participer, y compris les produits tels que ceux de la Société de la loterie interprovinciale auxquels OLG participe, ladite autorisation pouvant être modifiée ou substituée de temps à autre par OLG, à sa seule et entière discrétion, immédiatement après avoir remis un avis écrit dans les situations qu'OLG estime urgentes, comme les cas de défaillances logicielles et de rappels de produits, et dans d'autres circonstances sur remise d'un préavis écrit d'au moins dix (10) jours au détaillant, sans modifier les modalités du contrat du détaillant. Plus précisément, le détaillant accepte de participer à des jeux de loterie qui ne diffèrent pas de manière importante de ceux auxquels il a déjà participé.
Cartes-cadeaux	S'entend des cartes-cadeaux portant la marque d'OLG que les clients peuvent acheter ou sur lesquelles ils peuvent charger un montant, auxquelles le détaillant accepte de participer et se rapportant à la commercialisation et à la vente des produits autorisés d'OLG. En elle-même, une carte-cadeau de loterie n'est pas un produit autorisé; il s'agit d'un instrument financier que les clients peuvent utiliser pour acheter des produits autorisés d'OLG.

Services autorisés	S'entend de tous les services que le détaillant est spécifiquement autorisé par OLG à fournir au public en vertu du contrat du détaillant et auxquels le détaillant accepte de participer et se rapportant à la commercialisation, au traitement et à la vente des produits autorisés, y compris la validation des billets gagnants, le paiement de lots pour les billets gagnants, la communication d'informations sur les jeux de loterie, les numéros gagnants, les abonnements et la participation au jeu, et la prestation des autres services à la clientèle prévus au contrat du détaillant, ladite autorisation pouvant être modifiée ou substituée de temps à autre par OLG, à sa seule et entière discrétion, immédiatement sur remise d'un avis écrit, dans les situations qu'OLG estime urgentes, comme les cas de défaillances logicielles et de rappels de produits, et dans d'autres circonstances sur remise d'un préavis écrit d'au moins dix (10) jours au détaillant, sans autrement modifier les modalités du contrat du détaillant. Plus précisément, le détaillant accepte de participer aux services qui ne diffèrent pas de manière importante de ceux auxquels il a déjà participé. Cette définition remplace toutes les définitions antérieures.
Personnel	S'entend de tout employé, administrateur, dirigeant, associé, contractant, représentant ou mandataire du détaillant qui participe de quelque manière importante à la vente ou au traitement des produits autorisés ou à la prestation des services autorisés, et comprend expressément les personnes participant aux activités réelles entourant la réception, le contrôle de l'inventaire, l'activation, la vente, la vérification, la validation et le paiement des lots des billets de loterie ainsi que l'utilisation du terminal de loterie et de ses périphériques.