

**Foire aux questions**  
**Réclamation en ligne**  
**Lot en argent entre 600,01 \$ et 24 999,99 \$**

**Avant la réclamation en ligne**

Quand est-il possible d'effectuer une demande de réclamation en ligne?

Vous pouvez effectuer une demande de réclamation en ligne 7 jours sur 7, après 5 h et avant minuit.

Quels lots en argent peuvent être réclamés en ligne?

Les billets gagnants de loterie à tirage, à gratter ou de pari sportif, achetés au Québec et gagnants d'un lot entre 600,01 \$ et 24 999,99 \$ peuvent être réclamés en ligne.

À noter que, pour l'instant, vous pouvez réclamer un lot en ligne si vous êtes l'unique propriétaire du billet gagnant et le seul réclamant du lot qui y est associé.

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

Je suis le responsable d'un groupe. Est-ce que je peux réclamer en ligne un lot gagné en groupe?

Non.

Pour l'instant, vous pouvez réclamer un lot en ligne si vous êtes l'unique propriétaire du billet gagnant et le seul réclamant du lot qui y est associé.

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

Quels sont les délais approximatifs avant de recevoir mon lot réclamé en ligne?

Les lots en argent sont payés par chèque et envoyés par la poste. Le délai est d'environ de deux à quatre semaines, si votre demande de réclamation est complète et conforme.

Est-ce qu'il y a une autre façon de réclamer mon lot en argent entre 600,01 \$ et 24 999,99 \$?

Oui.

La réclamation d'un lot en argent entre 600,01 \$ et 24 999,99 \$ peut être effectuée aussi par la poste ou en personne dans l'un de nos centres de paiement (sur rendez-vous).

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

Est-ce que je dois avoir un compte sur lotoquebec.com?

Non.

Un compte sur lotoquebec.com n'est pas requis.

Est-ce que je dois avoir une adresse courriel?

Oui.

Nous utilisons votre adresse courriel pour vous faire parvenir un courriel confirmant que votre demande de réclamation en ligne a bel et bien été reçue.

Quelles sont les étapes à effectuer avant de commencer ma demande de réclamation en ligne?

### **Vérifiez si votre billet est gagnant**

Pour ce faire, allez à la page [Vérificateur de billets](#), cliquez sur le type de billet à vérifier, puis sur Continuer et entrez le numéro de contrôle de votre billet. Vous pouvez vérifier aussi votre billet à l'aide de l'application mobile Loteries.

Si votre billet est gagnant d'un lot admissible à la réclamation en ligne :

### **Préparez votre billet gagnant**

Vérifiez que votre billet est signé au recto et dûment rempli au verso.

Si votre billet est un billet à gratter, assurez-vous d'avoir gratté entièrement le numéro de contrôle pour qu'il soit bien visible, en prenant soin de ne pas l'abîmer.

### **Prenez des photos de votre billet gagnant**

Prenez trois photos, c'est-à-dire une du recto, une du verso et une du numéro de contrôle en gros plan. Les photos doivent être en format : PDF; JPG; PNG; JPEG ou PJPEG.

## Où est le numéro de contrôle sur mon billet ?

Sur un billet à gratter, le numéro de contrôle est caché sous la zone à gratter. Il peut être placé à l'horizontale ou à la verticale.



Sur un billet de loterie à tirage ou de pari sportif, le numéro de contrôle se trouve vers le bas du billet.



## Pendant la réclamation en ligne

Comment vous assurez-vous que mes informations personnelles restent confidentielles?

Loto-Québec est soucieuse de respecter votre vie privée et s'engage à traiter les renseignements fournis en conformité avec sa [politique de confidentialité](#).

Après avoir saisi le numéro de contrôle de mon billet, on ne m'offre pas de réclamer mon lot en ligne. Pourquoi?

À ce jour, la réclamation en ligne n'est offerte que pour les lots de la loterie Cadeau surprise ainsi que les lots en argent entre 600,01 \$ et 24 999,99 \$.

Si votre billet est gagnant d'un autre type de lot, qu'il comporte une participation gratuite, un billet gratuit ou des tirages à venir, vous pouvez le réclamer chez un détaillant, par la poste ou en personne dans l'un de nos centres de paiement (sur rendez-vous).

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

---

## PHOTOS DU BILLET À FOURNIR

Quelles photos de mon billet gagnant dois-je fournir?

Trois photos de votre billet gagnant doivent être ajoutées à votre demande de réclamation en ligne, c'est-à-dire une du recto, une du verso et une du numéro de contrôle en gros plan. Les photos doivent être en format : PDF; JPG; PNG; JPEG ou PJPEG.

Est-ce que je dois conserver mon billet gagnant original?

Oui.

Conservez le billet original 12 mois après le paiement du lot.

## Pourquoi dois-je fournir trois photos différentes de mon billet?

Les trois photos du billet nous permettent de vérifier qu'il est dûment endossé, de confirmer le gain et de commencer le processus de réclamation.

## Comment faire pour ajouter les photos de mon billet gagnant?

Il existe deux méthodes pour ajouter les photos requises à votre demande de réclamation en ligne.

### Méthode 1 : Glisser et déposer

Pour commencer, ouvrez le dossier dans lequel vous avez enregistré vos photos. Ensuite, glissez et déposez, une à la fois, les photos à l'endroit approprié :

- La première est celle du recto du billet;
- La deuxième est celle du verso du billet;
- La troisième est celle du numéro de contrôle du billet.

### Méthode 2 : Sélectionner un document

Premièrement, cliquez sur **Sélectionner un document** dans la partie consacrée au recto du billet. Allez dans le dossier dans lequel vous avez enregistré vos photos. Sélectionnez celle du recto, puis cliquez sur **Ouvrir**. Voilà, la première photo a été ajoutée.

Deuxièmement, cliquez sur **Sélectionner un document** dans la partie consacrée au verso du billet. Allez dans le dossier dans lequel vous avez enregistré vos photos. Sélectionnez celle du verso, puis cliquez sur **Ouvrir**. Voilà, la deuxième photo a été ajoutée.

Troisièmement, cliquez sur **Sélectionner un document** dans la partie consacrée au numéro de contrôle. Allez dans le dossier dans lequel vous avez enregistré vos photos. Sélectionnez celle du numéro de contrôle, puis cliquez sur **Ouvrir**. Voilà, la troisième et dernière photo a été ajoutée.

Je tente d'ajouter une photo de mon billet, mais celle-ci n'apparaît pas dans mes choix. Pourquoi?

Si votre photo n'apparaît pas dans vos choix de documents à télécharger sur notre site, c'est qu'elle n'est pas sauvegardée dans un format accepté. Voici les formats acceptés :

- PDF;
- JPG;
- PNG;
- JPEG;
- PJPEG.

Une fois sauvegardé dans l'un de ces formats, votre document apparaîtra dans vos choix.

À noter que le poids maximal des photos à télécharger est de 10 Mo par photo, soit un total de 100 Mo.

---

## COORDONNÉES

Pourquoi me demandez-vous mon numéro de téléphone?

Nous avons besoin d'un numéro de téléphone pour vous contacter si nous avons besoin d'informations supplémentaires pour traiter votre demande de réclamation.

Pourquoi ne puis-je pas entrer une adresse hors du Canada?

Pour des raisons légales, nous pouvons seulement envoyer des lots par la poste à des adresses canadiennes. Si vous résidez hors du Canada, appelez-nous au 1 514 499-5075 ou écrivez-nous à [service\\_clientele@loto-quebec.com](mailto:service_clientele@loto-quebec.com).

Est-ce possible de modifier mes coordonnées après avoir terminé une demande de réclamation en ligne?

Pour ce type de demande, appelez-nous au 1 866 611-LOTO (5686).

---

## QUESTIONS SUR LE LIEN AVEC LOTO-QUÉBEC

Pourquoi dois-je répondre aux questions au sujet de mon lien avec Loto-Québec?

Si votre lot est de 2 000 \$ ou plus, vous devez répondre aux questions au sujet de votre lien avec Loto-Québec. Ces questions permettent de s'assurer de payer le lot au propriétaire légitime du billet.

À noter que ces mêmes questions se trouvent dans le formulaire de réclamation que doivent remplir les gagnants qui réclament autrement qu'en ligne.

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

Qu'est-ce qu'un entrepreneur en commercialisation de Loto-Québec?

Un entrepreneur en commercialisation est un entrepreneur indépendant qui fait le lien entre Loto-Québec et ses détaillants.

Quelles sont les filiales de Loto-Québec?

Les filiales de Loto-Québec incluent notamment les casinos de Montréal, du Lac-Leamy, de Charlevoix et de Mont-Tremblant.

Consultez la [liste des filiales de Loto-Québec](#).



---

## PIÈCE D'IDENTITÉ

### Pourquoi dois-je fournir une photo d'une pièce d'identité?

Si votre lot est de 2 000 \$ ou plus, vous devez fournir une photo d'une pièce d'identité valide, c'est-à-dire qu'elle n'est pas expirée.

Cette photo nous permet de vérifier votre identité.

Voici les pièces d'identité acceptées :

- Permis de conduire : une photo du recto;
- Carte d'assurance maladie;
- Passeport : votre photo et votre signature doivent être visibles.

À noter que le poids maximal de la photo à téléverser est de 10 Mo.

### Comment faire pour ajouter la photo de ma pièce d'identité?

Il existe deux méthodes pour ajouter la photo requise à votre demande de réclamation en ligne.

Pour commencer, ouvrez le dossier dans lequel vous avez enregistré vos photos.

Glissez et déposez la photo dans la section prévue à cet effet ou cliquez sur **Sélectionner un document**.

### Je tente d'ajouter une pièce d'identité, mais celle-ci n'apparaît pas dans mes choix de documents à téléverser sur votre site. Pourquoi?

Si votre pièce d'identité n'apparaît pas dans vos choix de documents à téléverser sur notre site, c'est qu'elle n'est pas sauvegardée dans un format valide. Voici les formats acceptés :

- PDF
- JPG
- PNG
- JPEG
- PJPEG

Une fois sauvegardée dans l'un de ces formats, votre pièce d'identité apparaîtra dans vos choix de documents à téléverser sur notre site.

Que faire si je n'ai aucune des pièces d'identité demandées ou si mes pièces d'identité sont expirées?

Voici les options qui s'offrent à vous :

1. Procurez-vous l'une des pièces d'identité requises ou renouvelez vos pièces d'identité expirées avant de faire votre demande de réclamation.
2. S'il vous est impossible d'obtenir ou de renouveler votre pièce d'identité avant la fin du délai de réclamation de votre billet, envoyez-nous une photo de votre pièce d'identité expirée ou de toute autre pièce d'identité qui peut permettre de vous identifier. Loto-Québec communiquera avec vous par la suite.

---

## QUESTIONS SUR LE BILLET

Pourquoi dois-je répondre aux questions au sujet de mon billet?

Si votre lot est de 2 000 \$ ou plus, vous devez répondre aux questions au sujet de l'achat du billet.

Vos réponses permettent de s'assurer de payer le lot au propriétaire légitime du billet.

À noter que ces mêmes questions se trouvent dans le formulaire de réclamation que doivent remplir les gagnants qui réclament autrement qu'en ligne.

Consultez la section [Réclamer un lot](#) pour plus d'information.

Que faire si je ne sais pas où le billet a été acheté?

Tentez de répondre aux questions du mieux que vous pouvez.

Nous communiquerons avec vous par téléphone seulement s'il nous manque des informations concernant la réclamation de votre lot.

## NUMÉRO DE CONTRÔLE DU BILLET

Je ne suis pas capable d'entrer les trois ou quatre derniers caractères du numéro de contrôle de mon billet. Comment faire?

Entrez les trois derniers caractères du numéro de contrôle de votre billet s'il s'agit d'un billet à gratter, ou les quatre derniers caractères s'il s'agit d'un billet de loterie à tirage ou de pari sportif.

Sur un billet à gratter, le numéro de contrôle est caché sous la zone à gratter. Il peut être placé à l'horizontale ou à la verticale.



Sur un billet de loterie à tirage ou de pari sportif, le numéro de contrôle se trouve vers le bas du billet.



## CONFIRMATION DE LA DEMANDE DE RÉCLAMATION EN LIGNE

De quelle façon saurai-je que ma demande de réclamation en ligne a bien fonctionné?

À la dernière étape de votre demande, vous verrez apparaître à votre écran un message de confirmation disant que votre demande de réclamation en ligne a bel et bien été envoyée (*voir l'exemple ci-dessous*).



Par la suite, vous recevrez un courriel de confirmation de la part de Loto-Québec.

Je n'ai pas reçu le courriel de confirmation de la part de Loto-Québec. Quoi faire?

Nous vous suggérons de vérifier le dossier de courriels indésirables dans votre boîte courriel. Il est possible que le courriel de confirmation s'y trouve.

## Après la réclamation en ligne

### PAIEMENT DU LOT

Quand et comment vais-je recevoir le paiement de mon lot?

Les lots sont payés par chèque. Il vous sera envoyé par la poste d'ici deux à quatre semaines, si votre demande de réclamation est complète et conforme.

Conservez le billet original 12 mois après le paiement du lot.

Est-ce que je dois conserver mon billet original?

Oui. Conservez le billet original 12 mois après le paiement du lot.

Est-ce que je dois être présent pour recevoir mon chèque envoyé par la poste?

Non.

Vous n'avez pas à être présent pour recevoir votre chèque envoyé par la poste. Toutefois, assurez-vous que votre adresse est exacte pour éviter des délais.

Ma demande de réclamation en ligne est envoyée, mais j'ai commis une erreur dans mon adresse. Que dois-je faire?

Pour ce type de demande, appelez-nous au 1 866 611-LOTO (5686).

Mes coordonnées ont changé. Comment puis-je les mettre à jour?

Pour ce type de demande, appelez-nous au 1 866 611-LOTO (5686).

Comment savoir si ma réclamation est complète et conforme?

Après la réception de votre demande de réclamation en ligne, nous communiquerons avec vous par téléphone seulement s'il nous manque des informations concernant la réclamation de votre lot.

Est-ce que je peux m'inscrire à une promotion *2<sup>e</sup> chance* avec mon billet gagnant réclamé en ligne?

Oui. Pour plus d'information, consultez la section [Accueil - 2<sup>e</sup> chance](#).