



Foire aux questions

Réclamation en ligne Cadeau surprise

Avant la réclamation en ligne

Est-ce qu'il y a une autre façon de réclamer mon cadeau?

Oui.

La réclamation des cadeaux peut être faite aussi par la poste.

Consultez la [section Cadeau surprise](#) 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.

Elle est utilisée aussi par notre fournisseur, **La Forfaiterie**, qui vous enverra de l'information au sujet de la garantie et de la livraison de votre cadeau.

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 Billet à gratter, 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.

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 JPEG, PNG ou PDF.

Où est le numéro de contrôle sur mon billet Cadeau surprise?

Sur le billet **Cadeau surprise**, le numéro de contrôle est caché sous la zone à gratter, à la verticale.



Quels sont les délais approximatifs avant la réception d'une carte-cadeau ou d'un cadeau?

Voici les délais de livraison, selon le type de livraison choisi.

Livraison par courriel

Votre cadeau sera envoyé par courriel d'ici trois semaines, si votre demande de réclamation est complète et conforme. Si vous n'avez pas reçu votre cadeau dans ce délai, vérifiez votre dossier de courriels indésirables dans votre boîte courriel.

Livraison par la poste

Votre cadeau sera envoyé par la poste d'ici trois à quatre semaines, si votre demande de réclamation est complète et conforme.

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](#).

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 JPEG, PNG ou PDF.

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

Oui.

Conservez le billet original jusqu'à la réception de votre cadeau.

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 téléverser sur notre site, c'est qu'elle n'est pas sauvegardée dans un format accepté. Voici les formats acceptés :

- PDF;
- JPG;
- PNG;
- PEG;
- PJPEG.

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

CHOIX DU CADEAU

Pourquoi le cadeau que je veux choisir n'est-il pas disponible?

Les cadeaux des catégories 1 et 2 sont offerts en quantité limitée. Si le cadeau n'est pas disponible au moment où il est réclamé, le gagnant doit choisir un autre cadeau dans cette même catégorie parmi les lots encore disponibles.

Sur mon téléphone mobile, je ne vois pas tous les choix de cadeau. Comment faire pour les voir?

Il vous suffit de cliquer sur la flèche (du carrousel).

Vous serez ainsi en mesure de voir tous les choix de cadeau de la catégorie.

COORDONNÉES ET ADRESSE DE LIVRAISON

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.

Est-ce possible de modifier ou d'ajouter une adresse de livraison après avoir terminé une demande de réclamation en ligne?

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

NUMÉRO DE CONTRÔLE DU BILLET

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

Entrez les trois derniers caractères alphanumériques du numéro de contrôle de votre billet que vous avez saisis lorsque vous avez vérifié votre billet à l'aide du Vérificateur de billet.



Sur le billet **Cadeau surprise**, le numéro de contrôle est caché sous la zone à gratter, à la verticale.

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*).



 Aide ?

C'EST PARTI!

Karine, votre demande de réclamation a été envoyée.

 Votre numéro de confirmation est :
00134306 

Conservez le billet original jusqu'au paiement du lot.

Votre cadeau sera envoyé par la poste d'ici trois à quatre semaines, si votre demande de réclamation est complète et conforme.
Vous recevrez par courriel un résumé de votre demande de réclamation.
Toutes nos félicitations!

© 2023, Loto-Québec et ses filiales. Tous droits réservés.

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

Dans un délai de deux jours ouvrables suivant la demande de réclamation, vous recevrez un courriel de la part de La Forfaiterie, notre fournisseur responsable de la livraison des cadeaux.

Après la réclamation

LIVRAISON DU CADEAU

Est-ce que je dois être présent lors de la livraison?

Vous n'avez pas à être présent lors de la livraison de votre colis. Toutefois, assurez-vous que votre adresse de livraison est exacte pour éviter des délais.

De quelle façon et par qui la livraison est-elle effectuée?

Notre fournisseur, La Forfaiterie, fait livrer les lots de Cadeau surprise par un service d'expédition. Une signature n'est pas obligatoire lors de la livraison.

Pourquoi La Forfaiterie m'a-t-elle envoyé un courriel alors que le cadeau que j'ai choisi est une friteuse à air chaud, un batteur sur socle ou un autre article?

La Forfaiterie est notre nouveau fournisseur de cadeaux pour la loterie Cadeau surprise. Elle traite tous les types de cadeau, dont la friteuse à air chaud, le batteur sur socle ou d'autres cadeaux en marchandise.

Est-ce que je peux changer mon choix de cadeau?

Non.

Lorsque la demande de réclamation en ligne est terminée, il ne vous est pas possible de modifier votre choix de cadeau.

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

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

Où puis-je trouver mon choix de cadeau dans le courriel reçu de La Forfaiterie?

Le choix du cadeau est précisé au bas du certificat gagnant, qui est joint au courriel envoyé par La Forfaiterie.

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 s'il nous manque des informations concernant la réclamation et la livraison de votre cadeau.