



PROCÉDURE DE DEMANDE DE RÉCLAMATION D'UN LOT SUR OLG.CA FICHE D'INFORMATION

Cette option de réclamation d'un lot permettra aux clients de soumettre virtuellement toutes les pièces justificatives à l'aide d'un transfert de fichiers sécurisé.

Le lien vous dirigera vers un formulaire à remplir et vous devrez soumettre des exemplaires électroniques des autres documents requis. Le système vous avisera alors de la réception de vos documents à OLG. Si l'un des documents requis est manquant ou a mal été rempli, le traitement de votre demande pourrait être retardé jusqu'à ce qu'OLG communique directement avec vous aux coordonnées que vous avez fournies.

Veillez suivre la procédure de réclamation d'un lot en visitant le lien [Comment réclamer \(olg.ca\)](#) pour obtenir la documentation et les règles essentielles concernant la réclamation de lots.

Les étapes suivantes vous aideront à soumettre votre réclamation de lot à OLG.

- **Assurez-vous que tous les champs obligatoires** (marqués d'un astérisque*) sont dûment remplis, puis sauvegardez le(s) document(s) rempli(s) dans votre ordinateur.

Remarque : Le traitement de votre demande peut être retardé si vous ne remplissez pas ces champs correctement.

- Vous pouvez télécharger jusqu'à 5 pièces jointes pour un **total** maximal de 36 Mo. Si la taille de vos pièces jointes est supérieure à 36 Mo, vous devrez compresser les fichiers.

Les types de fichiers non pris en charge sont notamment les suivants : 386, acm, ade, adp, asp, avb, bat, bin, chm, cmd, cla, class, cnv, com, cpl, dll, drv, exe, gms, hlp, hta, htt, inf, ini, ins, js, jse, jsp, lib, lnk, mde, mpd, msc, msp, mst, ocx, ov, pif, ps1, scr, sct, shb, shs, sys, tlb, tsp, vb, vbe, vbs, vxd, wbt, wiz, wsc, wsf et wsh.

Un message d'erreur s'affiche lorsque vous téléversez un fichier qui n'est pas compatible.

- Pour présenter une pièce d'identité (ID), veuillez consulter le [lien vers les pièces d'identité acceptables](#). Ensuite, numérisez ou photographiez la pièce d'identité en question et sauvegardez-la dans votre ordinateur. Soyez assuré que tous les exemplaires de pièces d'identité seront détruits en toute sécurité une fois la procédure de réclamation du lot terminée.

Remarque : Si vous devez envoyer plusieurs documents, veuillez enregistrer ces documents individuellement et **ne pas** les fusionner dans un fichier unique. Quant aux exceptions liées aux réclamations de groupe, veuillez consulter la section Traitement d'une réclamation de groupe à la fin du présent document.

- Inscrivez l'information demandée au recto et au verso de tout billet gagnant (en lettres moulées lisibles). Ne faites pas de marques supplémentaires inutiles sur votre billet, car cela peut retarder le traitement de votre réclamation auprès d'OLG. Veuillez numériser ou photographier le recto et le verso de tout billet original signé. Veuillez conserver la photo ou la copie numérisée du billet dans vos dossiers.

Traitement d'une réclamation individuelle (particulier)

1. Cliquez sur l'URL suivante pour accéder au [lien vers le formulaire virtuel](#) aux fins de traitement de votre demande de réclamation d'un lot d'OLG.

Lorsque vous entrez l'information demandée dans le formulaire, les champs correctement remplis seront mis en surbrillance verte et marqués d'un crochet.

Les champs incorrectement remplis dans le formulaire seront mis en surbrillance rouge et marqués d'un symbole d'avertissement. La description de l'erreur vous indiquera comment remplir le champ correctement. Si vous soumettez l'information sans avoir rempli correctement le champ, un résumé de notification d'erreur s'affichera dans le haut de la page.

2. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser (English ou français) pour remplir le formulaire.

Remarque : Si vous sélectionnez français, la page Web sera traduite en français.

3. Dans le champ Sujet, sélectionnez « Réclamation de lot » dans le menu déroulant.
4. Dans le champ Type de réclamation, choisissez l'option du menu déroulant qui correspond à votre réclamation.
 - Particulier – Je suis le propriétaire légitime de ce billet.
 - Groupe – Je suis propriétaire de ce billet en tant que membre d'un groupe.
 - Réclamation du lot au nom – Option non utilisée actuellement.
5. Tapez votre prénom, votre second prénom et votre nom de famille (tels qu'ils figurent sur une pièce d'identité émise par le gouvernement).

Remarque : Si vous n'avez pas de second prénom, entrez un tiret dans le champ prévu à cet effet, comme illustré ci-dessous.

Second prénom *

Si aucun second prénom n'est disponible, veuillez inclure << - >>

6. S'il y a lieu, saisissez le numéro d'identification de contact (ID de contact) fourni par OLG.
7. Tapez votre adresse postale complète, votre numéro de téléphone de jour et votre adresse de courriel. Vous devrez confirmer votre adresse de courriel pour que nous puissions traiter votre réclamation.
8. Si nécessaire, vous pouvez saisir des commentaires dans les champs Question/commentaire/suggestion.

Remarque : Limite de 6 000 caractères.

9. Pour téléverser toute pièce jointe, cliquez sur Choisir un fichier ou sur Parcourir. Sélectionnez tout fichier pertinent que vous avez sauvegardé dans votre ordinateur.

Veuillez téléverser chaque pièce jointe séparément. **Ne sauvegardez pas plusieurs documents dans un même fichier.**

10. Une fois tous les fichiers téléversés, leur nom remplacera le champ Choisir un fichier dans le formulaire. Si l'un des documents requis est manquant ou a mal été rempli, le traitement de votre demande pourrait être retardé jusqu'à ce qu'OLG communique directement avec vous aux coordonnées que vous avez fournies.

Remarque : Si vous téléversez un fichier par erreur, cliquez sur le nom du fichier que vous venez de téléverser, puis remplacez-le par le bon fichier.

Lisez l'Avis de collecte de renseignements, puis attestez que vous avez plus de 18 ans.

11. Cliquez sur le bouton Soumettre le formulaire en ligne.
12. Un message confirmant la réception de votre demande s'affichera automatiquement sur la page du formulaire.
13. Un courriel confirmant la réception des documents relatifs à la réclamation du lot vous sera automatiquement envoyé. Si vous avez des questions concernant la réclamation de votre lot, veuillez composer le 1-800-387-0098.

Traitement d'une réclamation de groupe

Suivez toutes les étapes de la procédure telles qu'elles sont décrites ci-dessus, à l'exception de ce qui suit :

- Lorsque vous êtes à l'étape 4, choisissez l'option Groupe dans le champ Type de réclamation.
- Après avoir terminé l'étape 7, saisissez le nom du représentant du groupe dans le champ correspondant. Assurez-vous de bien saisir le nom complet du représentant du groupe.
- À l'étape 10, vous téléverserez la documentation de la manière suivante :
 - Tous les documents similaires doivent être téléversés en un seul fichier. Par exemple, tous les formulaires Déclaration du gagnant – Réclamation de lot seront téléversés en un seul fichier pour les membres du groupe requis.
 - Vous recommencerez cette étape pour les pièces d'identité des membres du groupe requis.
 - Le troisième document qui doit être téléversé est la Liste des membres du groupe qui réclament un lot.
 - **Remarque** : Si l'un des documents requis est manquant ou a mal été rempli, le traitement de votre demande pourrait être retardé jusqu'à ce qu'OLG communique directement avec vous aux coordonnées que vous avez fournies.

Merci d'avoir suivi la procédure de demande de réclamation d'un lot sur OLG.ca.