

## CIRCULAR DE SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO COLABORADOR. CANAL FÍSICO COMPLEMENTARIO.

---

Desde la ONCE queremos remarcar la importancia de la seguridad en la gestión de los establecimientos colaboradores, para ello te vamos a dar algunas indicaciones que consideramos muy importantes:

1. **La SEGURIDAD del TERMINAL.** Como ya habrás comprobado, tras la instalación del terminal, el técnico te ha suministrado un usuario y una contraseña. Recuerda que debes realizar una adecuada custodia de ellos, por favor considera que:
  - No se deben guardar las contraseñas en un lugar público y al alcance de los demás (por ejemplo., no deben estar encima de la mesa escrita en un papel, o pegada en la parte superior de la pantalla).
  - No compartas tus contraseñas con nadie. Si lo haces, dejará de ser secreta y estarás dando acceso a otros a tu privacidad.
  - Si vas a meter la contraseña en el terminal, asegúrate que nadie la esté viendo, para ello puedes bloquear su visibilidad tapándola con la mano o con tu cuerpo.
  
2. **La CUSTODIA del TERMINAL.** El terminal es un elemento básico en la comercialización de nuestros productos. Por este motivo, debe estar siempre bien custodiado:
  - En un lugar adecuado, al que sólo tengas acceso tú y el personal autorizado de tu tienda. Nunca debe estar al alcance del cliente.
  - Debe ser usado sólo por personas de tu absoluta confianza.
  - El terminal es un elemento clave de tu seguridad, en caso de tener alguna incidencia que impida su correcto funcionamiento, contacta inmediatamente con el servicio de atención a establecimientos ATENEO (por teléfono 91 793 97 04 o WhatsApp 637 371 710).
  - El deterioro por el uso anormal, pérdida, vandalismo, robo, hurto, inundación u otras causas de fuerza mayor, serán responsabilidad del Establecimiento. Por ello, si esta infraestructura tecnológica no estuviera cubierta por el seguro de daños y responsabilidad civil del punto de venta, el Establecimiento se obliga a suscribir, en el supuesto de que la ONCE o el tercero designado por esta lo considere necesario, un contrato de seguro a favor de la ONCE o del tercero para garantizar dichos riesgos.

- En caso de que tengas alguna incidencia con el terminal, ponte en contacto con ATENEO. Ellos se coordinarán en todo momento con nuestro servicio técnico para articular las actuaciones necesarias. Nunca permitas que técnicos ajenos a la ONCE realicen actuaciones no autorizadas en el terminal.

3. **La CUSTODIA del PRODUCTO.** El producto que te hemos suministrado tiene un valor económico (incluso si no lo has activado), por tanto, debes realizar una custodia adecuada del mismo. Por lo que deberías:

- Evitar dejar al alcance del cliente final el producto. Si lo haces, en un descuido, cualquier persona ajena a tu negocio podrá tener acceso y realizarte un quebranto.
- Es importante que realices un control activo de las tareas desarrolladas por tu personal. Haz chequeos periódicos del stock de producto, para ello usa las funciones de almacén que te da el propio terminal.

Para poder realizar un adecuado control, recuerda las **instrucciones que tienes que seguir a la hora de recibir el producto y venderlo**. Te las resumimos:

- Firma, a la recepción de los paquetes, un acuse de recibo al transportista, esta es la única prueba fehaciente de la entrega de los productos en tu establecimiento. Además, recuerda que también tienes que realizar la confirmación en el terminal del pedido recibido. Desde el momento de la confirmación de la entrega, el establecimiento se hace responsable de su custodia, obligándose a adoptar y cumplir con unas medidas razonables de conservación, seguridad y custodia, recuerda que el establecimiento sería el responsable ante cualquier robo, pérdida o deterioro.
- Una vez confirmada la lotería instantánea en el terminal y antes de comenzar a vender estos productos, es necesario que se activen los libros de lotería instantánea en el terminal, antes de entregar el primer boleto a un cliente
- Dentro de tu actividad ordinaria estará la de validar los boletos presentados por tus clientes para verificar la existencia de un premio. Cuando recibas uno premiado, recuerda que siempre tiene que ser destruido una vez pagado al cliente.
- No pagues nunca premios de cupones, tickets o boletos que no hayan sido validados por el terminal. Así evitarás pagar premios caducados, deteriorados...

- No pagaremos ningún producto roto o pegado con cinta adhesiva o mediante cualquier otro sistema. En este caso, lo mejor es remitir su pago al Centro ONCE más cercano.
  - Extrema la precaución cuando te paguen con billetes de alto valor, especialmente si el cliente está realizando una compra mínima.
  - Con los menores **NO SE JUEGA. NUNCA VENDAS a MENORES, NUNCA PAGUES PREMIOS a MENORES (<18 años)**, aunque estos vengan autorizados por su madre / padre o tutor/a legal.
- 4. Respecto a los RETORNOS de LIBROS o PRODUCTOS de la ONCE, ten en cuenta que:**
- Ante cualquier llamada recibida en nombre del servicio de atención telefónica (ATENEO), verifica que es realizada siempre desde el número 91 793 97 04. Desconfía de números ocultos o no identificados
  - Desde ATENEO, en el supuesto de solicitar el retorno de algún producto, siempre te daremos información detallada del mismo. Por ejemplo, en el caso de libros de lotería instantánea (rascas), siempre te proporcionaremos el código o numeración detallada y exacta de los libros a los que haremos referencia, coincidiendo íntegramente con los que tienes en tus existencias. Normalmente, las retiradas de producto se realizan por llamada o requerimiento del establecimiento colaborador, no por llamada desde ATENEO.
  - En el supuesto que hayas solicitado retorno de nuestros productos por algún motivo, exige al mensajero que el albarán de recogida siempre esté cumplimentado a máquina. Casi siempre son los mismos empleados los que trabajan en la misma zona, si no es tu repartidor habitual y no le conoces, ten en cuenta que debe llevar uniforme completo de esa empresa y un carnet de identificación.
  - Ante cualquier duda, corrobora con ATENEO (por teléfono 91 793 97 04 o WhatsApp 637 371 710), la veracidad de esa recogida.
- 5. En relación con el TRATAMIENTO de los BOLETOS PERDIDOS y ROBADOS, recuerda que después de la recepción del producto tú eres el responsable. En caso de que se produzca un robo, una pérdida o un deterioro de este te aconsejamos:**

- Analiza el riesgo inherente a tu establecimiento, tomando las medidas de seguridad necesarias: Alarmas, cierres de seguridad, control de empleados (a la entrada y salida de turnos), realización de auditorías de empleados etc...
- No divulgues nunca el dinero recaudado, esto se puede convertir en un reclamo innecesario para amigos de lo ajeno.
- También es conveniente mantener una buena relación con tus vecinos y comerciantes de la zona, además de buenos clientes, se pueden convertir en una importante fuente de información y apoyo frente a problemas de seguridad.
- Al margen de todas las medidas de seguridad y control que adoptes en tu establecimiento, nada puede garantizar que no sufras un robo. Con el fin de evitar todos los quebrantos derivados de ello, amplía tu póliza y contrata un seguro que te cubra de todas estas contingencias, tanto de los productos de la ONCE como de otros que comercialices. Consulta a tu compañía de seguros de confianza, que te hagan un presupuesto y contrátalo, seguro que la póliza tiene un importe muy parecido al actual porque nuestros productos no son codiciados por los dueños de lo ajeno.

Cualquier duda e incidencia que tengas, llama a tu servicio de atención a establecimientos ATENEO ( tño. 91 793 97 04, email [ateneo@once.es](mailto:ateneo@once.es) o WhatsApp (637 371 710 ) o consulta con tu Gestor Comercial.

Es por tu Seguridad.

La ONCE, como operador de lotería Social, Responsable y Segura.

*“Gracias por hacer y ser ONCE”*

