



PROTOCOLO PARA MANEJO DE TIQUETES BALOTO, COLORLOTO Y MILOTO NO RECIBIDOS POR USUARIOS



ONJ
OPERADOR NACIONAL
DE JUEGOS

INSTRUCTIVO

GENERAL PARA EL PÚBLICO

A continuación, se indica el protocolo para no emisión del ticket web.

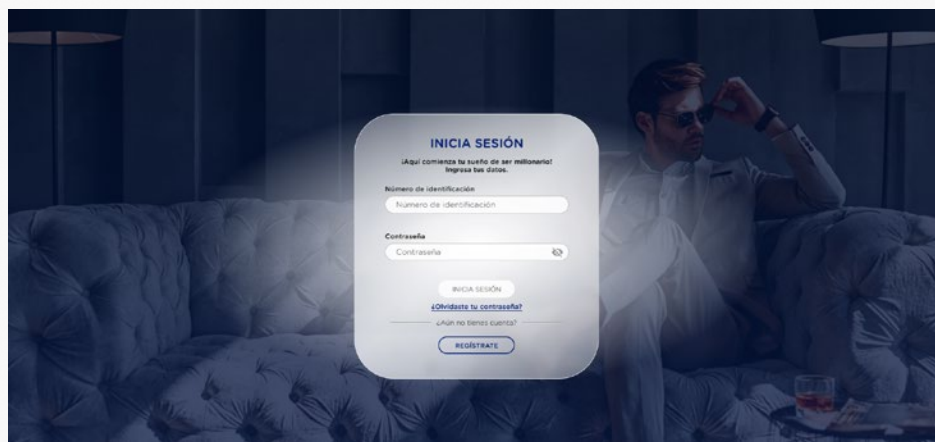
1.

El presente documento tiene como objetivo, indicarles a los usuarios de Baloto-Revanca, ColorLOTO y MiLoto Web, los pasos o verificaciones que deben de realizar en caso de que por alguna razón, la entidad bancaria le haya confirmado el pago de la transacción, pero no haya recibido el(os) ticket(s), una vez realizada(s) la(s) compra(s).

DESDE UN COMPUTADOR:

El usuario puede en la página web, **www.baloto.com**, consultar el(os) ticket(s) de la(s) apuesta(s) y en su correo, de la siguiente manera:

A- Ingrese a la página **www.baloto.com**, seleccione **APUESTA AQUÍ** y realice el **INICIO DE SESION:**



B- Luego ingresa a **MIS APUESTAS**, y consulta los tickets que haya jugado.



C- Al consultar todos los tickets que haya apostado, le aparecerá la información por Fecha de Apuesta, Sorteos Apostados, Producto/- Tipo de Apuesta, Números Jugados y el Valor Pagado:

Perfil

INICIO

JUGAR

CARRITO

JUEGO RESPONSABLE

MIS APUESTAS

Apuesta

Fecha de apuesta

Sorteos apostados

Producto / Tipo de apuesta

Números jugados

Valor pagado

Miloto

22/02/24

0072

MI / AU

06

10

16

27

32

\$ 4.000

Boloto

06/01/24

2361

BR / M

01

15

22

30

36

19

\$ 7.800

Miloto

04/01/24

0044

MI / M

12

15

22

30

36

\$ 4.000

Miloto

04/01/24

0044

MI / M

09

16

22

30

36

\$ 4.000

Miloto

19/12/23

0035

MI / M

05

06

22

27

36

\$ 4.000

Página 1 de 2

<

>

CERRAR SESIÓN

2.

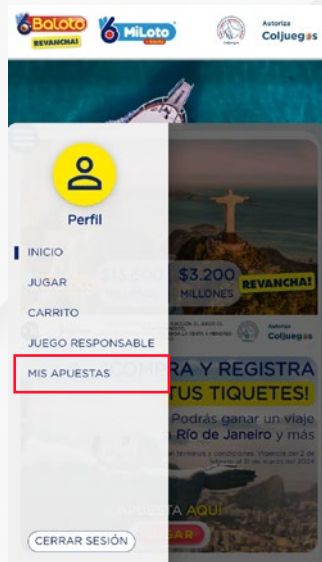
DESDE UN CELULAR:

Desde su celular ingresando a, **www.baloto.com**, consultar el(os) tickete(s) de la(s) apuesta(s) de realizada (s) o que le debieron llegar al correo registrado, de la siguiente manera:

A- Ingrese a la página **www.baloto.com**, seleccione **APUESTA AQUÍ** y realice el **INICIO DE SESION** en el botón azul:



B- Luego ingresa a **MIS APUESTAS**, dándole click y consulta los tickets que haya jugado.



C- Consulte todos los tickets que haya apostado, donde le aparecerá la información por Fecha de Apuesta, Sorteos Apostados, Producto/Tipo de Apuesta, Números Jugados y el Valor Pagado.



3.

Si después de realizar la anterior verificación, el usuario no puede visualizar la(s) compra(s) de sus apuestas realizadas o adquiridas, debe de realizar una de las **dos siguientes opciones**:

-Comunicarse con la Línea Nacional **01 8000 416822**

-Enviar correo a **servicioalcliente@operadorjuegos.com.co**

Para cualquiera de las 2 opciones, la solicitud será atendida siempre y cuando el usuario indique la siguiente información:

- **Descripción de la novedad presentada**
- **Fecha en la que se presentó la novedad**

- **Número de Identificación del usuario**
- **Correo electrónico**
- **Captura de pantalla del error presentado**
- **Captura de pantalla de la transacción realizada desde la pasarela de pagos (Cuando efectuó compra)**

Operador Nacional de Juegos, una vez realizada la verificación de la información indicada, y dentro de los términos establecidos por la ley, le brindará respuesta vía correo electrónico en donde en caso de comprobar que efectivamente usted no recibió el(os) tiquete(s) de las apuestas, pondrá a su disposición una de las siguientes 2 opciones, para el caso que la compra haya sido realizada por PSE:

1- Número de NEQUI O DAVIPLATA que se encuentre a su nombre o al que usted nos autorice realizar la devolución del dinero. En este último caso es necesario que nos relacione nombre, tipo de identificación y número de identificación.

2- Número de cuenta y nombre de una entidad bancaria nacional.

El reembolso del dinero en caso de que la compra se haya realizado con Tarjeta Débito o Crédito, se realizará por el mismo medio que el usuario utilizó para la compra, de acuerdo a lo establecido por cada entidad bancaria.

El reembolso del dinero, a través de NEQUI o DAVIPLATA, se le informará al usuario al correo registrado una vez que este se le haya realizado desde ONJ.