



REGLAMENTO DE RECEPCION DE OBJETOS Y AUTO RECEPCION DE CLIENTES

Este reglamento y lineamientos de objetos y paquetes en custodia en recepción del casino incluye la información para el manejo adecuado de los casilleros, llaves y demás accesorios ofrecidos para la custodia de los objetos del cliente.

Apreciado cliente usted dentro del casino puede guardar en recepción sus objetos en los casilleros.

- Recuerde, el uso de los casilleros es un servicio adicional que se ofrece, es importante cuide sus objetos personales.
- Si un colaborador le recibe los paquetes debe informar si tiene objetos de valor, registrarlos y presentarlos al colaborador Winner. En caso de no ser declarados los objetos o en caso de pérdida el casino no se hace responsable de los mismos.
- El colaborador le hace Entrega del ticket y la ficha, es imprescindible la conservación del ticket y de la ficha ya que ambos son necesarios para la entrega de sus objetos de valor, en caso de pérdida de la ficha deberá cancelar el valor de \$10.000.
- En caso de entregar bolso, maletín, cartera, usted debe abrir y cerrar el maletín y entregarlo al colaborador Winner
- Si el paquete que usted entrega es una bolsa abierta el colaborador sellara la bolsa con la etiqueta.
- Si usted se encuentra en un casino sin recepción: debe guardar sus objetos en los casilleros destinados para ello y asegurarse de cerrarlo con la llave asignada, es su responsabilidad custodiarla ya que en caso de pérdida deberá cancelar un valor de \$20.000 y adicional el área de Seguridad procederá a validar el contenido del casillero
- Debe informar los objetos de valor a un colaborador del Casino el cual registrara en la minuta destinada para ello, en caso de no ser declarados los objetos o en caso de perdida el casino no se hace responsable de los mismos.

1. ENTREGA DE LOS OBJETOS CUSTODIADOS POR EL CASINO

- Para poder retirar sus objetos de valor es indispensable presentar la ficha y el ticket en el casino.
- Si usted no registro ningún objeto de valor, pero dejo paquetes debe presentar la ficha entregada a la entrada del casino.
- Si no presenta la ficha:
 - Debe realizar un pago por valor de \$10.000 en la caja del casino
 - Para la entrega del paquete presentará el soporte de pago Winner
 - El Área de Seguridad verifica el contenido del paquete/objeto sea de su propiedad.
 - Usted debe firmar la novedad en la minuta del casino **“OBJETOS OLVIDADOS, FICHAS O TIQUETES EXTRAVIADOS”**



- Si usted no tiene el ticket de registro
 - Informe a Seguridad y/o al Encargado de Casino la pérdida del ticket
 - Presente su identificación y describa los objetos entregados:
 - Si los objetos declarados coinciden debe firmar a conformidad documento entregado por Winner y se realiza la entrega de los objetos guardados
 - Si los objetos no se encuentran se procede a verificar y de acuerdo a la revisión realizada por el Área de Seguridad se procede a la revisión detallada para identificar la situación.

2. OBJETOS OLVIDADOS/EXTRAVIDADOS

- Si usted olvida o extravía sus objetos, Winner anuncia por micrófono, solicitando a quien haya encontrado el objeto entregarlo al personal del casino.
- Si se encuentran los objetos usted debe firmar el recibido la minuta del casino
- Si usted deja los objetos olvidados, el casino los mantendrá en custodia por quince (15) días calendario, si son documentos como Cédula, Libreta militar, Licencia de conducir, Carnets, Tarjetas bancarias se realiza la custodia por seis (6) meses.
- Después de los días establecidos anteriormente el Casino debe dar de baja dichos objetos, dejando constancia en la minuta.

Winner Group S.A. no se hace responsable de objetos de valor que no sean expresamente reportados por su propietario, recibidos formalmente por la Compañía, y registrados en el libro respectivo que para el efecto se lleva.

Cordialmente,

Gerencia Servicio al Cliente