

## Algunas Preguntas Frecuentes

### ➤ El acceso a mi cuenta de usuario está bloqueado. ¿Cómo puedo obtener una nueva contraseña?

Si no recuerda la contraseña con la que se registró sólo tiene que acceder en el apartado “[¿Olvidó su contraseña?](#)” e introducir su NIF. En breve recibirá por mail una contraseña provisional con la que podrá acceder a su cuenta de usuario en Ventura24 y cambiar ahí la contraseña provisional por una nueva que usted elija.



### ➤ No recuerdo la dirección de mail que puse. ¿Cómo puedo recuperarla?

Si no recuerda el email con el que se registró sólo tiene que enviarnos su nombre y apellidos a la dirección de correo electrónico [clientes@ventura24services.es](mailto:clientes@ventura24services.es) o ponerse en contacto con **nuestro Centro de Atención al Cliente en el teléfono 902 636 324**.

### ➤ No quiero recibir promociones en mi correo electrónico

Si no quiere recibir promociones de Ventura24, podrá marcarlo al iniciar su registro, sin necesidad de darse de baja una vez finalice el periodo de compra de Lotería de Navidad.

Titular

No deseo recibir más información sobre ofertas y sorteos.

No deseo recibir información telefónica.

No deseo recibir información de premios vía SMS

**Guardar cambios**

➤ **¿Qué métodos de pago puedo utilizar para gestionar la compra de mis décimos?**

Puede realizar el pago con su tarjeta de crédito/débito o domiciliación bancaria.

Si decide realizar la compra por domiciliación bancaria, le informamos que el límite de compra será inferior que si lo hace con tarjeta. En el caso de transferencia bancaria, requiere tres días laborables para que llegue a nuestro banco y podamos reflejar la cuantía en su cuenta de usuario; posteriormente, cuando su saldo haya sido actualizado, podrá gestionar la compra de sus décimos.

Límites de compra establecidos:

- Pago con tarjeta de crédito/débito será de 120 euros semanales durante el primer mes de registro y **320 euros semanales a partir del segundo.**
- Pago con domiciliación bancaria será de 70 euros semanales.

➤ **¿Qué es el código CVV2 en la tarjeta de crédito?**

CVV2 es una medida de seguridad que requerimos para toda transacción. Ya que el número CVV2 se encuentra en su tarjeta de crédito pero no se almacena en ningún lado, la única forma de saber cuál es el número CVV2 correcto es cuando se tiene posesión física de la tarjeta en sí. Todas las tarjetas de crédito VISA, MasterCard, Discover y American Express que se fabricaron en los Estados Unidos en los últimos 5 años más o menos, cuentan con un número CVV2.



➤ **El cargo con tarjeta/domiciliación ha sido denegado. ¿Cómo puedo abonar mis números/s pendiente/s de pago?**

Solo admitimos estos dos medios de pago. Le recomendamos que hable con su sucursal bancaria para solventarlo lo antes posible.

Puede intentar nuevamente abonar sus décimos pendientes de pago a través de la sección **Añadir Saldo**.

➤ **No he recibido el correo electrónico de confirmación de compra. ¿Cómo puedo comprobar que mi compra se ha efectuado con éxito?**

- Compruebe que la compra aparece registrada en el apartado **Mi Lotería** de su cuenta de usuario.
- Compruebe que el mail no se encuentra en la carpeta de correo no deseado o spam de su cuenta personal.
- Compruebe que la dirección de correo electrónico que nos ha facilitado está correctamente escrita. Si así fuera, no dude en ponerse en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico [clientes@ventura24services.es](mailto:clientes@ventura24services.es) o a través de **nuestro Centro de Atención al Cliente en el teléfono 902 636 324**.

➤ **¿Se me informará de si he obtenido algún premio después del sorteo?**

No se preocupe. Tras el sorteo de la Lotería de Navidad recibirá un e-mail con el resultado de todos los premios obtenidos. Adicionalmente, en nuestra página [www.ventura24.es](http://www.ventura24.es) tendrá también amplia información sobre los resultados (incluido un Buscador de Resultados que le permitirá comprobar durante el sorteo si su número ya ha salido premiado y el importe). Así mismo, en nuestra página de Facebook [www.facebook.com/ventura24](https://www.facebook.com/ventura24) podrá seguir el Sorteo a tiempo real.

➤ **¿Cómo cobraré el premio?**

Sus premios se ingresarán automáticamente en su cuenta de usuario. Usted podrá utilizar ese dinero para realizar más compras o transferírselo a su cuenta bancaria.

Si el importe de su premio es superior a 600€, por motivos de seguridad y para poder transferirse el premio que ha obtenido a su cuenta bancaria, deberá hacernos llegar por correo electrónico a [clientes@ventura24services.es](mailto:clientes@ventura24services.es) la siguiente documentación escaneada:

- DNI / NIE / Tarjeta de residencia (anverso y reverso de uno de ellos).
- Documento acreditativo de la titularidad de una cuenta bancaria. Por ejemplo: un extracto/recibo bancario, fotocopia de la primera página de su cartilla o certificado de titularidad de cuenta emitido por su banco donde aparezca su nombre y apellidos y el número de cuenta.
- Modelo carta aceptación de pago a Ventura24. Este documento se lo remitirá Ventura24 para cobrar premios superiores a 2.500 euros.

Una vez recibida dicha documentación, nuestro departamento de contabilidad clientes procederá a la revisión de la misma.

Una vez verificada su identidad, el estado de su premio pasará a “**Transferible**” y a partir de ese momento usted podrá transferir a su cuenta bancaria el importe que desee, sin ningún coste por parte de Ventura24.

**Gravamen sobre premios**

Con la entrada en vigor de la Ley 16/2012 de 27 de diciembre, donde se modifica la normativa sobre tributación de premios de las Loterías del Estado, Comunidades Autónomas, Organización Nacional de Ciegos Españoles, Cruz Roja Española y entidades análogas de carácter europeo, con efecto desde el 1 de Enero de 2013, los premios superiores a 2.500 euros están sujetos a un gravamen especial del 20% sobre el importe del premio que exceda esa cantidad. En estos casos, en cumplimiento de esta normativa, usted verá en su cuenta de usuario un primer apunte correspondiente al premio que ha obtenido y un segundo apunte con el gravamen que establece la ley.

Ventura24 abonará los premios superiores a 2.500 euros con el gravamen del 20% ya aplicado, por lo que la cuantía recibida será neta, sin que tenga que realizar ningún pago adicional, ni declaración fiscal, por este concepto.

Si desea compartir o regalar lotería adquirida a través de Ventura24, le sugerimos que antes de celebrarse el sorteo, reenvíe por correo electrónico a la/s persona/s que usted desee, la confirmación de compra que le hayamos remitido, indicando en el texto el nombre y NIF, así como la cuantía que vaya a compartir.

Una vez recibido el importe del premio, usted podrá realizar las transferencias correspondientes en concepto de reparto de premios.