

ETUASIAKKUUS

Mikä on Etuasiakkuus?

Etuasiakkuus on vuoden alussa aloittaneen uuden Veikkauksen Etuasiakasohjelma, joka korvasi vanhat Veikkauksen ja RAY:n asiakasohjelmat 4.4.2017.

Kaikki Veikkauksen yli 2 miljoonaa rekisteröitynyttä asiakasta ovat Etuasiakkaita.

Etuasiakkailla on käytössään Veikkaus-kortti, joka on Veikkauksen Etuasiakkailleen myöntämä henkilökohtainen asiakaskortti. Veikkaus-kortilla Etuasiakas voi osoittaa olevansa Etuasiakas. Veikkaus-kortilla voi tunnistautua myyntipaikoissa tiettyjen pelien pelaamisen yhteydessä sekä lunastaa etuja.

Lisäksi peliautomaateilla asiakas voi tunnistautua Etuasiakkuuteen liitettyllä maksukortilla ja Bling-automaateilla syöttämällä asiakasnumeron automaatille.

Etuasiakkailla on käytössään myös veikkaus.fi:ssä ja mobiilissa tarjottavat pelit sekä monipuoliset palvelut, kuten Etuasiakkaiden viikoittaiset arvonnat ja monipuolisesti urheilulähetystyksiä näyttävät VeikkausTV ja TotoTV. Lisäksi Etuasiakkailla on myös mahdollisuus vaikuttaa asiakasraadissa.

Etuasiakkuuteen voi tutustua osoitteessa veikkaus.fi/etuasiakas.

ETUASIAKKUUS UUDISTUU

Milloin Etuasiakkuus uudistuu ja mitä se tarkoittaa?

Veikkauksen Etuasiakkuus uudistuu 3.10.2017, jolloin huhtikuussa lanseerattu ohjelma täydentyy Hopea- ja Kulta-asiakkuudella.

Kaikkia Etuasiakkaita hemmotellaan edelleen lukuisilla tutuilla eduilla. Myös uusia kiinnostavia asiakkuuden hyötyjä on luvassa kaikille Etuasiakkaille. Lisäksi Hopea- ja Kulta-asiakkaat saavat lisäetuja ja -palveluja, kuten suurempia alennuksia vaihtuvista, yhteistyökumppaneilta ja omista myyntipaikoista lunastettavista asiakaseduista.

Myös Veikkaus-kortti uudistuu samassa yhteydessä.

UUDISTUNUT VEIKKAUS-KORTTI

Miten Veikkaus-kortti uudistuu, mitä ominaisuuksia siinä on?

Uusi turkoosi Veikkaus-kortti sisältää kaikki nykyisen Veikkaus-kortin toiminnallisuudet. Uutta on se, että kortin lähiluentasiru mahdollistaa tunnistautumisen myös peliautomaateilla. Etuasiakkaana voit nyt tunnistautua peliautomaatilla maksukortin lisäksi myös käteisellä pelatessa.

Veikkaus-kortti ei ole maksukortti. Pelit maksetaan edelleen joko käteisellä tai pankkikortilla.

Miten saan uuden Veikkaus-kortin?

Kaikki Etuasiakkaat tulevat saamaan uuden kortin automaattisesti.

Uusia Veikkaus-kortteja jaetaan vaiheittain. Uusi Veikkaus-kortti toimitetaan postitse kotiosoitteeseen viimeistään alkuvuonna 2018. Kortti on valmis käyttöön, eikä sitä tarvitse erikseen aktivoida.

Halutessasi kortin nopeammin, voit tilata sen verkossa osoitteessa: veikkaus.fi/veikkauskortti, Veikkauksen pelisalisalissa, Casino Helsingissä tai asiakaspalvelun kautta.

Toimivatko vanhat Veikkaus-kortit?

Vanhat Veikkaus-kortit toimivat entiseen tapaan. Uusia kortteja jaellaan asiakkaille vaiheittain. Vanha Veikkaus-kortti toimii noin kuukauden ajan siitä, kun uusi kortti on postitettu. Uusi Veikkaus-kortti korvaa vanhan kortin ja se kannattaa ottaa käyttöön heti kortin saavuttua.

Voinko jatkossakin tunnistautua kuponkipelejä pelatessani myös ajokortilla, Kela-kortilla ja henkilökortilla?

Kyllä. Ajo-, Kela- ja henkilökortti sekä Veikkauksen sovelluksesta löytyvä mobiilikortti toimivat kuponkipelejä pelatessa aiempaan tapaan. Kuponkipeleistä Toto-pelit eivät toistaiseksi ole tunnistautumisen piirissä.

Voinko jatkossakin tunnistautua peliautomaateilla myös Etuasiakkuuteen liitettyllä maksukortilla?

Peliautomaateilla pelatessa Etuasiakkuuteen liitetty maksukortti toimii kuten tähänkin asti. Maksukortin liitoksen Etuasiakkuuteen voi tehdä osoitteessa veikkaus.fi/omaveikkaus.

Bling-automaateilla tunnistaudutaan asiakasnumerolla.

Mitkä pelit eivät kuulu tunnistautuneen pelaamisen piiriin myyntipaikoissa? Miksi?

Tällä hetkellä tunnistautumisen piirissä eivät vielä ole Toto-pelit, pöytäpelit myyntipaikoissa, pahviset raaputusarvat sekä osa raha-automaateista (tuontiautomaatit sekä tietyt vanhemmat peliautomaatit). Niiden tuominen tunnistautuvan pelaamisen piiriin vaatii vielä teknistä kehitystyötä.

Uuden Veikkaus-kortin käyttö peliautomaateilla:

Toimiiko uusi Veikkaus-kortti peliautomaateilla heti?

Uusi Veikkaus-kortti toimii loka-marraskuussa valtaosassa automaatteja. Toiminnallisuus laajenee kaikille automaateille pikkuhiljaa.

Mistä tunnistaa kortin hyväksyvän automaatin?

Kortin hyväksyvä automaatti kehottaa näyttämään turkoosia Veikkaus-korttia maksupäätteelle peliä käynnistettäessä tai maksutapahtuman yhteydessä. Lisäksi osassa automaatteja on päävalikossa uuden Veikkaus-kortin kuva, jota painamalla pääsee myös tunnistautumaan.

Miten peliautomaatilla tunnistaudutaan?

Automaatin kehottaessa näyttämään turkoosia Veikkaus-korttia maksupäätteelle peliä käynnistettäessä tai maksutapahtuman yhteydessä, Veikkaus-kortti luetaan automaatin maksupäätteessä samaan tapaan kuin lähimaksua tehtäessä. Veikkaus-korttia ei siis tule syöttää maksupäätteen sisään (automaatti ei tunnista tätä).

Tietyillä peliautomaateilla (Valtit ja Voitot) pääset tunnistautumaan myös painamalla päävalikossa olevaa uuden Veikkaus-kortin kuvaa.

Peliautomaateilla voi tunnistautua myös Etuasiakkuuteen liitetyllä maksukortilla tai syöttämällä asiakasnumerosi Bling-automaateilla.

Kerryttääkö Etuasiakkuuteen liitetyllä maksukortilla pelaaminen pelipäiviä?

Kyllä. Lisäksi kortin liittämistä saa kertaluontoisesti yhden pelipäivän ainakin toistaiseksi. Kortin liittäminen onnistuu verkossa osoitteessa veikkaus.fi.

Onko uudelle Veikkaus-kortille mahdollista ladata rahaa?

Kortille ei voi ladata rahaa eli uusi Veikkaus-kortti ei ole maksukortti.

Miten peliautomaattien voitot maksetaan?

Peliautomaattien voitot maksetaan entiseen tapaan: käteisellä pelatut voitot maksetaan käteisellä ja maksukortilla ostettujen pelien voitot suoraan pankkitilille. Veikkaus-kortin käyttämisellä myyntipaikan automaattipelin yhteydessä ei ole vaikutusta peliautomaatin voitonmaksutapaan.

Uuden veikkaus-kortin käyttö kuponkipeleissä:

Miten pelaan kuponkipelejä tunnistautuvana Veikkaus-kortilla?

Kuponkipeleissä Veikkaus-kortti toimii tuttuun tapaan eli antamalla kortin myyjälle pelin ostamisen yhteydessä. Toto-pelit eivät toistaiseksi ole tunnistautumisen piirissä.

Säilyykö Veikkaus-kortin Voitot talteen -ominaisuus? Minne mahdolliset voitot ohjataan?

Kuponkipelien voitot talteen ja muut vanhan Veikkaus-kortin ominaisuudet säilyvät. Käyttämällä Veikkaus-korttia, kuponkipelien voitot ohjataan turvallisesti pankki- tai pelitilille. Myös ajo-, henkilö- ja Kela-kortti sekä mobiilikortti toimivat tunnistautumisen välineenä aiempaan tapaan. Toto-pelit eivät toistaiseksi ole tunnistautumisen piirissä.

Uudessa Veikkaus-kortissa on sama, aiemmin valitsemasi voitonmaksutapa kuin mahdollisessa vanhassa kortissasi. Mikäli sinulla ei ole aiempaa korttia, kortissa on oletusarvoisena voitonmaksutapana pelitili Veikkauksen verkkopalvelussa.

Voit helposti tarkistaa tai muuttaa voitonmaksutavan osoitteessa veikkaus.fi/veikkauskortti, Veikkauksen pelisaleissa (mm. Feel Vegaseissa ja Pelaamoissa), Casino Helsingissä tai ottamalla yhteyttä Veikkauksen asiakaspalveluun.

Jos et ole aiemmin käyttänyt Veikkauksen verkkopalvelua, pääset kirjautumaan palveluun omilla verkkopankkitunnuksillasi.

Miten voin muuttaa tilinumeroa?

Tilinumeron vaihtaminen onnistuu veikkaus.fi:ssä Oma Veikkaus -sivulla osoitteessa veikkaus.fi/omaveikkaus, Veikkauksen pelisaleissa ja Casino Helsingissä.

SOPIMUSEHDOT

Muuttuvatko sopimusehdot uudistuksen yhteydessä ja mitä tämä vaatii asiakkaalta?

Etiasiakkuuden uudistuessa sopimusehdot, säännöt ja tietosuojaseloste päivittyvät.

Etiasiakkuuden uudistuksista johtuen Veikkauksen Etiasiakkuuden sopimusehtoja tarkennettiin sirullisen Veikkaus-kortin osalta, 3.10.2017 voimaan astuneet sopimusehdot löytyvät osoitteesta veikkaus.fi/sopimusehdot.

Uudistuksen seurauksena myös Etuasiakasohjelman säännöt päivittyivät. Säännöissä kuvataan Etuasiakasohjelman sisältämät Etuasiakkuuden, Hopea-asiakkuuden ja Kulta-asiakkuuden hyödyt sekä niiden käyttämiseen liittyvät mahdollisuudet ja rajoitukset. 3.10.2017 voimaan astuneet Etuasiakasohjelman säännöt löytyvät osoitteesta veikkaus.fi/etuasiakas/saannot.

Sääntöjä voidaan päivittää myös tulevaisuudessa Etuasiakkuuden palveluissa tapahtuvista muutoksista johtuen. Kulloinkin voimassa olevat säännöt Etuasiakkaat hyväksyvät osallistuessaan Etuasiakasarvontoihin, hyödyntäessään Etuasiakasohjelmaan sisältyviä etuja, käyttäessään palveluita tai osallistuessaan Veikkauratiin.

Veikkaukselle on kunnia-asia pitää huolta asiakkaan tietosuojasta sekä yksityisyydestä. Päivitämme tietosuojaselostettamme jatkuvasti pitääksemme asiakkaan tietoisena tietojen käsittelyn tavoista. Veikkauksen Kuluttaja-asiakasrekisterin tietosuojaseloste löytyy osoitteesta veikkaus.fi/tietosuojaseloste

KORTIN ULKOASU

Miltä uusi Veikkaus-kortti näyttää? Kuka on valinnut ulkoasun?

Kysyimme asiakkaidemme näkemystä uuden kortin ulkoasuun. Asiakkaistamme koostuva Veikkaurati valitsi Veikkaus-kortille uuden raikkaan ilmeen ja turkoosin värin.

Mitä kortin siluettihahmot edustavat?

Kortin siluettihahmot edustavat Veikkauksen tuotoista tuettavia kohteita, joita kaikki asiakkaamme ovat pelieuroillaan mahdollistamassa.

Pelaajien ansiosta yhteiseen hyvään kertyy vuosittain yli miljardi euroa. Pelien tuotoilla tuetaan mm. terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä, tuhansien kulttuuri- ja urheilukohteiden toimintaa, nuorisotyötä, hevostaloutta, sotaveteraaneja sekä tieteen että taiteen tekemistä ympäri Suomen. Tästä kertoo myös slogan mahdollisuuksia.

Näkyvätkö Hopea- ja Kulta-asiakkuus kortin ulkonäössä vai onko kaikilla sama kortti?

Uusi Veikkaus-kortti tulee olemaan kaikilla asiakkaillamme samanlainen.

Veikkauksen mobiilisovelluksesta löytyvässä mobiilikortissa tulee myös näkymään asiakkuuden status eli se, onko asiakas Etuasiakas, Hopea-asiakas vai Kulta-asiakas. Ohjeet sovelluksen lataamiseen löytyvät osoitteesta veikkaus.fi/sovellukset. Android-sovellus ei toistaiseksi ole ladattavissa Google Play Storesta.

Mobiilikortilla ei toistaiseksi voi tunnistautua peliautomaateilla.

ETUASIAKKAAKSI LIITTYMINEN

Miten voi liittyä Etuasiakkaaksi?

Etuasiakkaaksi voi liittyä veikkaus.fi:ssä verkkopankkitunnusten avulla sekä Veikkauksen pelisaleissa ja Casino Helsingissä. Pelisaleissa ja Casino Helsingissä tarvitset mukaasi henkilöllisyystodistuksen (kts.alla) sekä henkilökohtaisen tilinumerosi.

Veikkaus-kortti toimitetaan postitse noin kolmen viikon kuluessa Etuasiakkaaksi liittymisestä. Ajo-, Kela- ja henkilökortti sekä Veikkauksen sovelluksesta löytyvä mobiilikortti alkavat toimia tunnistautumiseen kuponkipelejä pelatessa heti Etuasiakkaaksi liittymisen jälkeen. Toto-pelit eivät toistaiseksi ole tunnistautumisen piirissä.

Jos liityit Etuasiakkaaksi pelisalissa, voit luoda itsellesi tunnukset veikkauksen verkkopalveluun osoitteessa veikkaus.fi/luotunnus.

Mitkä asiakirjat käyvät henkilöllisyyden todentamiseen?

Henkilöllisyyden todentamiseen käyvät voimassa oleva ajokortti, vanhan mallinen ajokortti, passi, poliisin myöntämä henkilökortti, kuvallinen Kela-kortti, muukalaispassi ja pakolaisen matkustusasiakirja. Henkilöllisyyttä ei voi todentaa toisen puolesta, joten valtakirjalla tunnistautuminen ei onnistu.

Verkkopalvelussa tunnistautuminen onnistuu helposti verkkopankkitunnuksilla.

Miksi muissa kuin Veikkauksen omissa pelipaikoissa ei voi liittyä asiakkaaksi tai tilata Veikkaus-korttia?

Rahanpesulain mukaisesti rekisteröityminen ja kortin tilaaminen vaativat asiakkaan henkilöllisyyden todentamisen henkilöllisyysasiakirjasta asiakaspalvelijan toimesta tai verkkopankkitunnuksilla verkkopelipalvelussa. Tällä hetkellä henkilöllisyyden todentaminen ei ole teknisesti ja sopimussyistä mahdollista muissa kuin Veikkauksen omissa myyntipaikoissa.

ETUASIAKASOHJELMASTA

Mitä Hopea-asiakkuudessa edellytetty Pelaa maltilla -palveluviesti sisältää?

Pelaa maltilla -palveluviesti on tilattavissa oleva viesti, joka lähetetään tilaajille sähköpostitse kerran kuukaudessa. Viesti on tilattavissa verkkopalvelussa veikkaus.fi/asiakasviestit sekä Veikkauksen asiakaspalvelusta.

Kirjeessä on vaihtuvaa sisältöä vastuullisuuteen ja pelaamisen hallintaan liittyen. Hopea- ja Kulta-asiakkaiden tulee olla viestin tilaaja pysyäkseen Hopea- ja Kulta-asiakkaana.

Kirjeessä kerrotaan asiakkaille mm. seuraavista teemoista: tunnistautumisen hyödyt ja tavat, pelaamisen hallinnan työkalut, Peluuri-palvelu, peliongelmat sekä Veikkauksen vastuullisuus.

En asioi verkossa, voinko olla Hopea- tai Kulta-asiakas?

Hopea-asiakkuuden edellytys, Pelaa maltilla -palveluviestin tilaus onnistuu myös asiakaspalvelun kautta eli voit olla Hopea-asiakas asioimatta verkossa.

Kulta-asiakkuus edellyttää ainakin toistaiseksi asiointia myyntipaikkojen lisäksi myös verkko- tai mobiilipalvelussa, koska ohjelman piirissä oleva Pelitesti on tällä hetkellä tehtävissä ainoastaan näissä kanavissa.

Mitkä lasketaan peliryhmiksi, jotka oikeuttavat Kulta-asiakkuuteen?

Peliryhmiä on yhteensä 17 (alla). Kulta-asiakkuuteen liittyvä pelaamisen kriteeri täyttyy kun pelaat tunnistautuneena vähintään yhden pelikierroksen kolmesta eri peliryhmästä. Kestopelaaminen jaetaan arvontapäiville.

1. Myyntipaikkojen peliautomaattien pelaaminen
2. Peliautomaattien verkkopelaaminen
3. Pokeri netissä
4. Muut pöytäpelit netissä
5. Lotto
6. Eurojackpot
7. Vikinglotto
8. Jokeri ja Lomattonni
9. Keno ja Kaikki tai ei mitään
10. eBingot
11. Nettiarvat
12. Muut nettiarvontapelit (kuten Matkapeli, Syke, Pore)
13. Pitkäveto
14. Live-veto
15. Muut vedonlyöntipelit
16. Vakiot
17. Totopelaaminen verkossa

Perustuvatko Hopea- ja Kulta-asiakkuus pelaamisen määrään ja käytettyihin euroihin?

Hopea- ja Kulta-asiakkuuden osalta tarkastellaan pelipäiviä ja peliryhmiä, pelatulla euromäärällä ei ole vaikutusta. Pelipäiväksi lasketaan jo pienimmällä mahdollisella panoksella pelattu pelikierros.

Mistä tiedän olenko Etu-, Hopea- vai Kulta-asiakas?

Ajankohtaisen asiakkuutesi statuksen näet Veikkauksen verkkopalvelusta sekä mobiilisovelluksen Veikkaus-kortista. Myös asiakaspalvelu ja henkilökunta Veikkauksen omissa myyntipaikoissa kertoo statuksesi sitä kysyessäsi. Jos olet antanut markkinointiluvan, saat tietoa statuksesi muutoksista säännöllisin asiakasviestein.

Kuinka usein asiakkuuteni status päivittyy?

Asiakkuutesi status ei päivity reaaliajassa. Hopea- ja Kulta-asiakkuus päivittyvät seuraavan vuorokauden sisällä kriteerien täyttymisestä. Saavutettu Hopea- ja Kulta-asiakkuus on voimassa aina vähintään kuluvan ja seuraavan kuukauden ajan. Pysyt Hopea- ja Kulta-asiakkaana tämän jälkeenkin, mikäli vaadittavat kriteerit täyttyvät. Tarkista oman asiakkuutesi status Oma Veikkauksesta [veikkaus.fi/omaveikkaus](https://www.veikkaus.fi/omaveikkaus)

KYSYMYKSIÄ OHJELMAN EDUISTA

Miksi kannattaa pelata Etuasiakkaana eli käyttää Veikkaus-korttia aina asioidessa?

1. Saat kuponkipelien (pl. Toto-pelit) voitot talteen
2. Voit tunnistautua myös peliautomaateilla, pelasit sitten käteisellä tai maksukortilla
3. Kerrytät Hopea- ja Kulta-asiakkuuteen tarvittavia pelipäiviä
4. Pysyt kartalla pelaamisestasi
5. Voit lunastaa alennus- ja ilmaisetuja lukuisista etukohteista

Muuttuuko Pointsit-kokonaisuus?

Etuasiakkaana voit edelleen kerätä pisteitä eli pointseja verkkopalvelussa. Näin saat hausalla tavalla enemmän irti Etuasiakkuudestasi. Pointsien kerääminen ei enää edellytä erillistä kirjautumista vaan kokonaisuus on kiinteä osa Etuasiakasohjelmaa <https://www.veikkaus.fi/veikkauspoints>.

Pointsit-osio tarjoaa sinulle kiinnostavia tehtäviä, joiden avulla tutustut Veikkauksen palveluihin, edunsaajiin ja peleihin. Tehtäviä suorittamalla ansaitset pointseja, joilla voit poimia palkintokoodeja ja osallistua arvontoihin.

Siirtyessäsi Etuasiakkaasta Hopea-asiakkaaksi ansaitset kiitoksena automaattisesti 100 pointsia ja Hopea-asiakkaasta Kulta-asiakkaaksi 200 pointsia.

Säilyvätkö VeikkausTV ja TotoTV etuina jatkossakin?

Kyllä. Kumpikin palvelu säilyy ja ne ovat jatkossa käytössä osoitteessa [veikkaus.fi](https://www.veikkaus.fi).

Mitä tapahtuu Casinon kortille ja Member Clubille?

Casinon kortti ja Member Club jatkavat toistaiseksi ennallaan.