

Généralités

1. **Le Programme Familiplus est un programme de récompenses, propriété exclusive de Familiprix inc. (ci-après désignée « Familiprix »). Toute personne peut obtenir des renseignements supplémentaires sur le programme en s'adressant au service à la clientèle de Familiprix, au personnel d'une succursale participante ou en consultant le site web suivant : www.familiprix.com/fr/familiplus (ci-après désigné le « Site Web »).**
2. Familiprix émettra individuellement une carte Familiplus à toute personne physique âgée de 13 ans ou plus qui fera la demande d'activer une carte Familiplus dans une succursale Familiprix participante en complétant un formulaire à cet effet ou en s'ouvrant un compte Familiprix par le biais du site Web ou par l'application mobile « Mon Familiplus » (ci-après individuellement et/ou collectivement désigné la « Plateforme Familiplus »). Une fois le compte créé, le membre devra fournir certains renseignements personnels tel que son numéro de téléphone et son adresse postale, aux fins de communication, d'identification, de détection et de prévention de la fraude. Le tout est exigé avant que le membre puisse utiliser ses points récompenses. Les membres âgés entre 13 ans et l'âge de la majorité sont invités à lire les présentes modalités en présence d'un parent ou d'un tuteur pour valider leur compréhension. Ce client deviendra un membre du Programme Familiplus (ci-après désigné « **membre** »), sur validation de la carte. Le membre pourra compléter/modifier les informations qui le concernent (ci-après désigné « **profil** ») sur la Plateforme Familiplus.
3. Familiprix se réserve le droit d'annuler ou de confisquer toute carte Familiplus pour laquelle les informations fournies seraient incomplètes ou inexactes.
4. En tout temps et sans préavis, Familiprix peut annuler une carte Familiplus ou les points accumulés dans le cas où le membre use de pratiques jugées douteuses afin d'accumuler des points accordés par la carte Familiplus ou dans le cas où un membre refuse de se conformer aux modalités et conditions qui régissent le programme ou qui fait une fausse déclaration pour l'émission d'une carte Familiplus.
5. Le Programme Familiplus est d'une durée indéterminée. Toutefois, Familiprix se réserve le droit, en tout temps, de revoir et de modifier les modalités et conditions du Programme Familiplus, notamment lors de toute fusion, vente ou acquisition de Familiprix et lors de toutes modifications, substitutions, suppressions ou ajouts majeurs à la législation et/ou directives gouvernementales ayant pour effet de changer l'interprétation des lois applicables et/ou de changer la nature des programmes de fidélisation et/ou de provoquer un impact négatif important sur la situation financière de Familiprix et/ou de ses pharmacies affiliées, en mettant à jour ce document sur la Plateforme Familiplus, sans préavis. Les modifications peuvent concerner notamment la durée ou la suspension du programme Familiplus, les méthodes de calcul, d'accumulation et d'échanges des points et leur durée, le type et le nombre d'activités promotionnelles et toute option mise à la disposition du membre dans son compte. Par conséquent, ces modifications sont susceptibles d'avoir une incidence sur la valeur d'échange de points déjà accumulés et futures ou sur la disponibilité des points récompenses. Le membre s'engage ainsi à consulter régulièrement les présentes modalités et à respecter toute modification dont elles sont l'objet. Si le membre continue son utilisation ou sa participation à une composante du programme Familiplus, quelle qu'elle soit, après la publication de toute modification, le membre est réputé avoir accepté la version modifiée et/ou toute mise à jour de modalités et conditions d'utilisation du programme Familiplus.

Nonobstant ce qui précède, advenant que Familiprix décide de limiter dans le temps ou de mettre fin au programme Familiplus, un avis sera émis et envoyé à tous les membres, par courriel et/ou selon tout autre véhicule médiatique que Familiprix jugera approprié, au moins soixante (60) jours avant la date effective de limitation ou de terminaison du programme.

6. Dans le cas où Familiprix mettrait fin au Programme Familiplus, le membre pourra utiliser ses points récompenses dans l'une des succursales participantes, dans les trente (30) jours

suivant la date de la fin du Programme Familiplus. À l'expiration de ce délai, tous les points accumulés seront perdus.

7. En cas de suspension ou de terminaison du programme pour quelque raison que ce soit, ni Familiprix ni aucune des succursales participantes ne sera tenue responsable envers ses membres et sera automatiquement libérée de toute réclamation déposée par les membres du Programme Familiplus relativement à une suspension, à une terminaison du programme et/ou à la perte ou à l'échange de points ou autre découlant d'une telle suspension ou terminaison.
8. Le Programme Familiplus est offert dans toutes les succursales Familiprix, à l'exception des suivantes :
 - **Marc Falardeau**, 1 rue du Plateau, Armagh, Québec G0R 1A0
 - **Pascale Gagnon**, 225, boul. Saint-Joseph, Gatineau, secteur Hull, Québec J8Y 3X5
 - **Albert Falardeau**, 74-B, rue Principale, Lac-des-Aigles, Québec G0K 1V0
 - **Simon Boutros**, 1800, boul. Cartier Est, bureau 28, Laval, Québec H7G 4R6
 - **Joey Maltais**, 4-B, boulevard Perron Est, Matapédia, Québec G0J 1V0
 - **Anne Drolet et Magali, Cyr**, 505, boulevard Gouin Ouest, Montréal, Québec H3L 3T2
 - **Bach Heng Ta et Thai-Dau Ly**, A-750, Côte de la Place-D'Armes, Montréal, Québec H2Y 2X8
 - **Cam Uyen Mai Ba**, 1969, boulevard Rosemont, Montréal, Québec H2G 1S9
 - **David St-Jean Gagnon**, 1470, rue Peel, Tour A, suite 850, Montréal, Québec H3A 1T1
 - **David St-Jean Gagnon**, 500, St-Jacques Ouest, bureau 300, Montréal, Québec H2Y 1S1
 - **Jean Bernatchez**, 927, rue Rachel Est, Montréal, Québec H2J 2J2
 - **Mariana Dramilarakis**, 933, boulevard René-Lévesque Est, Montréal, Québec H2L 4S4
 - **Thanh Thao Luu-Thi**, 1988, Ste-Catherine Est, Montréal, Québec H2K 2H7
 - **Lucie Lampron**, 1900, avenue Mailloux, Québec, Québec G1J 5B9
 - **Sylvie Champagne**, 1761, rue Sheppard, Québec, Québec G1S 1K5
 - **Steve Lévesque**, 159, rue de Sainte-Cécile du Bic, Rimouski, Québec G0L 1B0
 - **Catherine Lamarre**, 16405, avenue Bourdages Sud, Saint-Hyacinthe, Québec J2T 4G9
 - **Michel Clermont, Xiang-Yang Wang et Karl Fortin**, 620, boul. du Séminaire Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec J3B 7B4
 - **Julie Paquet, Patrick Turmel et associés**, 377, route Langevin, Saint-Odilon, Québec G0S 3A0
 - **Renée Messier et Mathieu Bélisle**, 20, rue de Carillon, Sherbrooke, Québec J1J 2K8
9. La carte Familiplus n'est pas une carte de crédit. Elle est et demeure en tout temps la propriété exclusive de Familiprix qui peut la révoquer en tout temps et à sa seule discrétion.
10. Les points Familiplus accumulés sur une carte Familiplus ne peuvent être transférés, ni monnayés, ni vendus autrement que suivant les modalités et conditions prévues aux présentes. En aucune circonstance Familiprix ne transférera ni ne permettra le transfert des points accumulés, en tout ou en partie, à toute autre personne ou à tout autre membre Familiplus ou à toute carte Familiplus, sous réserve des situations prévues à l'article 12 des présentes. Les récompenses auxquelles les points Familiplus d'une carte Familiplus donnent droit ne peuvent être utilisées ou échangées que par le seul détenteur de cette carte Familiplus. Pour tout ajustement devant être apporté aux points inscrits au compte, quel qu'en soit la raison, le membre aura trente (30) jours, à compter de la date de la transaction ou de l'inscription des points au compte, pour transmettre sa demande au service à la clientèle de Familiprix. Si aucune demande n'est transmise dans le délai prévu, les informations inscrites au compte seront réputées exactes et finales.
11. Le membre doit aviser Familiprix de tout changement ou modification de ses renseignements personnels sur la Plateforme Familiplus, ou en téléphonant chez Familiprix au numéro

suivant 1 844 704-8040. Le membre confirme en adhérant au Programme que tous les renseignements qu'il a fournis sont valides et véridiques.

12. Il est de la responsabilité du membre d'aviser promptement Familiprix de la perte ou du vol de sa carte Familiplus. Le membre devra alors se présenter à l'une des succursales Familiprix participantes et demander une nouvelle carte en précisant que c'est pour remplacer une carte perdue ou volée. Le commis pourra ainsi remettre une nouvelle carte, sans toutefois recréer un profil. Le membre devra ensuite procéder au remplacement de son numéro de carte dans son profil sur la Plateforme Familiplus ou en communiquant avec le service à la clientèle de Familiprix au 1 844 704-8040. Les points accumulés sur la carte perdue ou volée seront ainsi transférés sur la nouvelle carte Familiplus sous réserve que les points cumulés n'aient pas été utilisés entre le moment de la perte ou du vol et le remplacement du numéro de carte. Familiprix ne peut, en aucune circonstance, être tenue responsable des transactions ayant été effectuées sur la carte Familiplus entre le moment de la perte ou du vol et la notification de la perte ou du vol à Familiprix.
13. En adhérant au Programme Familiplus, le membre confirme qu'il consent à l'envoi de courrier postal à son adresse domiciliaire.
14. Lorsqu'un membre ne désire plus être inscrit au Programme Familiplus, il doit remplir le formulaire d'annulation d'adhésion en imprimant une copie du dit formulaire en [cliquant ici](#). Le formulaire doit ensuite être dûment complété et retourné par la poste à l'adresse suivante :

Service à la clientèle Familiplus
6000, rue Armand-Viau
Québec (QC) G2C 2C5

Le compte sera fermé dans les trente (30) jours suivant la réception du formulaire. Les points Familiplus accumulés seront alors annulés sans compensation et la carte (physique en plastique et/ou virtuelle) sera invalide.
15. Les employés des succursales Familiprix participantes peuvent devenir membre du Programme Familiplus, mais ne peuvent pas en même temps bénéficier de l'escompte employé (si applicable).
16. Les membres Familiplus âgés de 60 ans ou plus ne peuvent pas bénéficier en même temps de l'escompte aîné (si applicable).

Produits admissibles

17. Les points Familiplus peuvent s'accumuler seulement à l'achat, à des fins personnels, de produits admissibles, avant taxes. Aucun point ne sera émis à l'achat des produits et services suivants : **les narcotiques, loterie, billets et cartes de transport, cartes d'appel, cartes-cadeaux, produits et services prépayés, timbres et autres produits et services au comptoir postal et frais de livraison (le cas échéant). De plus, pour les provinces où la loi l'interdit : médicaments vendus avec ou sans ordonnance et produits visés notamment par la *Loi sur la pharmacie* et ses règlements.**
18. Les membres ne peuvent utiliser les points accumulés que pour acheter des produits admissibles. Les points ne peuvent être échangés à l'achat des produits ou services suivants : **médicament d'ordonnance, médicaments vendus exclusivement en pharmacie, loterie, billets et cartes de transport, cartes d'appel, cartes-cadeaux, produits et services prépayés, timbres et autres produits et services au comptoir postal et frais de livraison (le cas échéant). De plus, pour les provinces où la loi l'interdit : médicaments vendus avec ou sans ordonnance et produits visés notamment par la *Loi sur la pharmacie* et ses règlements.**
19. Familiprix se réserve le droit d'ajouter ou d'exclure des produits ou des services de la liste des produits admissibles.

Accumulation des points Familiplus

20. Pour obtenir des points Familiplus, le membre doit présenter sa carte Familiplus valide, qu'elle soit physique ou virtuelle, lors de l'achat de produits admissibles à l'une des succursales participantes, en tout temps avant la fin de la transaction.
21. Le membre qui ne présenterait pas ou ne pourrait présenter une carte Familiplus valide au moment de l'achat de produits admissibles ou qui présenterait sa carte une fois la transaction terminée ne pourra accumuler de points Familiplus.
22. Un membre peut savoir combien de points Familiplus il a accumulés en examinant son coupon de caisse, lors d'achats qu'il effectue à l'une des succursales participantes, ou en consultant son profil sur la Plateforme Familiplus.
23. Des points Familiplus seront émis au détenteur d'une carte-cadeau émise par Familiprix si celui-ci s'en sert pour payer ses achats de produits admissibles.
24. Dans le cas où un membre utilise les dollars de récompenses provenant de sa carte Familiplus pour payer ses achats de produits admissibles, les points Familiplus s'accumuleront de la même façon que si le membre avait utilisé un autre mode de paiement pour régler ses achats.
25. Les points Familiplus s'accumulent sur la base de un centième de point (0.01 point) pour chaque cent (0,01 \$) d'achat de produits admissibles, avant taxes. Pour simplifier l'affichage, les points n'affichent toutefois pas les décimales. Les points affichés sont donc toujours arrondis à l'unité inférieure. Voici un exemple : Pour un achat de produits admissible, avant taxes, de 2.50\$, le client obtient 2.5 points, mais il ne sera affiché que « 2 points ».
26. Les points sont calculés à partir du prix net du produit.
27. **POUR LE NOUVEAU-BRUNSWICK SEULEMENT** : Lors d'achat sur une ordonnance, un membre ne peut accumuler plus de 5 000 points dans la même transaction. Lorsque le montant d'achat total atteint ce nombre de points, aucun point ne sera émis. Le cas échéant, le membre pourra réclamer un ajustement manuel pour la portion des points inférieure à 5 000, en communiquant au service à la clientèle de Familiprix au 1 844 704-8040.
28. Lors de promotions spéciales, Familiprix pourra offrir des points bonis Familiplus à l'achat de certains produits admissibles, calculés sur le prix net. De plus, il est à noter qu'au Nouveau-Brunswick, aucun point boni ne pourra être applicable aux achats sur une ordonnance, à moins que la promotion spéciale ne le prévoie expressément.

À titre indicatif, si un produit de 5\$ donne 3X plus de points pendant un mois déterminé et que pendant ce même mois une autre promotion d'une semaine seulement donne 5X plus de points.

Voici le calcul :

- Points de base : $5\$ \times 1 \text{ pts} = 5 \text{ pts}$
- Points promo « 3X » : $5 \text{ pts de base} \times 3 = 15 \text{ pts} - 5 \text{ pts de base} = 10 \text{ pts bonis}$
- Points promo « 5X » : $5 \text{ pts de base} \times 5 = 25 \text{ pts} - 5 \text{ pts de base} = 20 \text{ pts bonis}$
- Points totaux : $5 \text{ pts de base} + 30 \text{ pts bonis} = 35 \text{ pts Familiplus}$.

29. Les retours de produits sont gérés selon la politique en matière de retour et d'échange de produits et la politique de coupon-rabais, le cas échéant, propres à chaque succursale. Le membre doit s'informer et prendre connaissance des politiques applicables de la succursale où il effectuera ses achats.
30. Lorsqu'un produit sur lequel des points Familiplus ont été accordés est retourné ou échangé, Familiprix se réserve le droit de retrancher ces points Familiplus au moment du retour ou de

l'échange. Le membre Familiplus doit obligatoirement présenter son coupon de caisse lors de tout retour ou échange de produits ainsi que sa carte Familiplus.

31. Si une carte Familiplus, qu'elle soit physique ou virtuelle, n'est pas utilisée pendant une période de dix-huit (18) mois consécutifs ou si le membre annule sa carte Familiplus ou en cas de décès, tous les points Familiplus accumulés sur cette carte seront automatiquement annulés, sans compensation pour le membre Familiplus. Pour réactiver la carte Familiplus, le membre doit communiquer avec le service à la clientèle de Familiprix au 1-844-704-8040.

Utilisation des points Familiplus / Récompenses

32. Les points accumulés se convertissent en dollars de récompenses qui peuvent être utilisés pour payer le prochain achat de produits admissibles. Les points se convertissent sur la base de 1 point Familiplus pour 0.01\$ de récompenses. Par exemple, pour payer un achat de produits admissibles de 8.50\$, le membre aura besoin de 850 points.
33. Pour utiliser les récompenses provenant des points Familiplus, le membre doit présenter sa carte Familiplus valide, qu'elle soit physique ou virtuelle et il doit s'assurer que son profil est dûment complété sur la Plateforme Familiplus ou via le service à la clientèle de Familiprix.
34. Le membre peut également faire don de ses points Familiplus à un ou des organismes de bienfaisance identifiés par Familiprix; ces organismes de bienfaisance pourront changer de temps à autre, en fonction des partenariats détenus avec Familiprix, et ce sans préavis. Chaque fois que le membre effectuera un don, le nombre de points applicable sera déduit automatiquement et de façon permanente de son compte membre. Un don ne peut être annulé ou inversé. Les dons de points Familiplus ne donnent pas droit à un reçu aux fins de l'impôt.
35. Le membre n'est pas tenu d'utiliser, en totalité ou en partie, ses dollars de récompenses. Il peut choisir de les accumuler. Toutefois, si les récompenses, c'est-à-dire les points accumulés, ne sont pas utilisés pendant une période de trois (3) ans à compter du moment où ils sont disponibles pour des récompenses, ces points seront annulés sans compensation pour le membre.
36. En cas de panne du serveur ou du réseau, les points/dollars de récompenses Familiplus ne pourront être utilisés pour payer des achats ni faire l'objet d'un don; de plus, en cas d'une telle panne, la mise à jour des points sera retardée jusqu'à ce que le serveur ou le réseau soit rétabli.

Offres personnalisées et produits présélectionnés

37. En plus d'accumuler des points Familiplus, le Programme Familiplus pourrait permettre au membre d'obtenir des offres personnalisées basées sur ses habitudes d'achat. Ces offres peuvent prendre la forme de rabais, de gratuités ou de points Familiplus supplémentaires à l'achat de produits admissibles ciblés.
38. Les offres personnalisées parviendront aux membres par courrier postal régulier, par courriel si le membre a préalablement donné son consentement dans son profil sur la Plateforme Familiplus. Le détail des offres personnalisées, le cas échéant, sera indiqué sur ces envois personnalisés.
39. Le membre doit présenter le coupon original et non une photocopie identifiant l'offre personnalisée (ou l'offre elle-même) qu'il a reçue par la poste ou par courriel pour pouvoir profiter des offres personnalisées. L'offre peut également être présentée sur un téléphone intelligent.
40. Familiprix pourra, sans y être obligée, sélectionner des produits admissibles sur lesquels des points Familiplus supplémentaires pourront être accumulés par les membres, lors d'achat.

41. Ni Familiprix ni aucune des succursales offrant le Programme Familiplus ne peut être tenue de faire des offres personnalisées, cette possibilité étant à l'entière et absolue discrétion de Familiprix.
42. Dans le cas où un membre ne voudrait plus recevoir de communications électroniques, il pourra modifier son consentement dans son profil sur la Plateforme Familiplus.

Confidentialité des informations recueillies par Familiprix

43. Familiprix s'engage à faire son possible pour assurer la confidentialité et la sécurité de l'information donnée par le membre lors de son adhésion au programme Familiplus ainsi que de toute information fournie dans le cadre du programme. Toutefois, une confidentialité et une sécurité absolues ne sont pas garanties. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter nos [Conditions générales d'utilisation](#).
44. Familiprix s'engage à ne pas fournir à quiconque les informations confidentielles reçues du membre, à moins que les fonctions de cette personne requièrent qu'elle ait accès à ces informations. Dans un tel cas, cette personne sera clairement avisée et soumise à un engagement de respecter la confidentialité de ces informations. Toutefois, Familiprix pourra utiliser, à sa discrétion, toute donnée recueillie ne contenant aucun renseignement personnel. Pour plus de détails, le membre est invité à consulter la [Politique sur la protection des renseignements personnels](#), disponible en tout temps sur le Site Web.
45. Le membre reconnaît toutefois et accepte que les renseignements recueillis par Familiprix soient utilisés à des fins de gestion du Programme Familiplus et de suivi et pour l'envoi de matériel promotionnel et autres communications personnalisées, notamment par courriel.
46. Certains de ces services, tels que l'envoi de courrier et de courriels, analyse de données commerciales, assistance en marketing, enquête sur des activités frauduleuses, sondages auprès des consommateurs et service à la clientèle, pourraient être exécutés par des sociétés mandatées par Familiprix. Dans ce cas, Familiprix s'assurera que les données qui seront transmises à ces fournisseurs seront limitées aux seules informations nécessaires à l'exécution de leurs fonctions et que ces fournisseurs seront soumis à un engagement très strict de confidentialité.
47. En adhérant au Programme Familiplus, le membre confirme qu'il consent à une telle utilisation des informations
48. Une version des présentes est disponible en langue anglaise. En cas de divergence, la version française prévaudra à la version anglaise.

Déclaration finale

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour assurer l'exactitude de l'information contenue dans le présent document. Familiprix et les succursales participantes au Programme Familiplus ne pourront être tenues responsables de toute erreur ou d'une omission.

Dernière mise à jour : 27 novembre 2017