

Modalité d'application du programme Familiprix

Généralités

1. Le Programme Familiprix 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/familiplus (ci-après désigné le « **Site Web** »).
2. Familiprix émettra une carte Familiprix par personne physique âgée de 13 ans ou plus qui en fera la demande 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 Familiprix » (ci-après individuellement et/ou collectivement désignés la « **Plateforme Familiprix** »). Une fois le compte créé, le membre devra fournir certains renseignements personnels supplémentaires, tel que son numéro de téléphone, aux fins de communication et d'identification, avant de pouvoir 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 Familiprix (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 Familiprix.
3. En cas de doute, Familiprix peut annuler ou confisquer une carte Familiprix ou les points accumulés dans le cas où le membre use de pratiques jugées douteuses afin d'accumuler des points accordés par la carte Familiprix 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 Familiprix.
4. Le Programme Familiprix est d'une durée indéterminée. Toutefois, Familiprix se réserve le droit, en tout temps, de revoir, de modifier les modalités du Programme Familiprix ou d'y mettre fin, notamment lors de toute fusion, réorganisation d'entreprise, vente ou acquisition de Familiprix ou du Programme Familiprix. De plus, Familiprix pourra limiter, suspendre ou modifier le Programme, en tout ou en partie, en modifiant les modalités suivantes :
 - a. Les conditions d'admissibilité pour prendre part au Programme;
 - b. La durée du Programme;
 - c. La méthode d'inscription au Programme;
 - d. La façon d'accumuler les points de récompense et le taux d'accumulation;
 - e. La façon d'échanger des points de récompense et le taux de conversion;
 - f. La péremption des points;
 - g. La liste des produits et services admissibles à l'accumulation de points ou aux récompenses;
 - h. Tout élément requis en vertu de la loi ou d'un règlement.

Le cas échéant, nous verrons à vous transmettre dans le délai prescrit par la loi un avis écrit vous indiquant la ou les nouvelles clauses modifiées ainsi que leur date d'entrée en vigueur. Si vous refusez ces modifications, vous pouvez annuler votre adhésion ou vous retirer du Programme Familiprix, sans frais ni pénalité. Pour ce

faire, vous devez nous faire parvenir à cet effet un avis écrit ou en complétant le formulaire d'annulation d'adhésion disponible à l'article 13 des présentes, au plus tard 30 jours après la date de prise d'effet des modifications et vous aurez alors trente (30) jours de notre réception de votre avis pour échanger vos points. À l'expiration de ce délai, tous les points non utilisés/échangés seront annulés. Si aucun avis ou demande d'annulation d'adhésion n'est reçu de Familiprix dans les 30 jours de l'entrée en vigueur de la ou des modifications, nous comprendrons que vous acceptez de poursuivre votre adhésion au Programme Familiprix sujette aux nouvelles modalités ainsi modifiées.

5. Dans le cas où Familiprix mettrait fin au Programme Familiprix, 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 Familiprix. À l'expiration de ce délai, tous les points accumulés seront perdus.
6. 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 Familiprix 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.
7. Le Programme Familiprix est offert dans toutes les succursales participantes Familiprix, à l'exception des suivantes, étant entendu que cette liste peut changer de temps à autre au gré des participants :

Christian Viens, Michael Ahern,
Kim Blanchette & Guillaume
Lamarre
641, 4e rue Ouest
Amos (Qc) J9T 2S1

Marc Falardeau
1, rue du Plateau
Armagh (Qc) G0R 1A0

François Grondin, David Ghattas,
Ricardo Rémy & Mohamed Gheri
1030, rue Lionel-Daunais
Boucherville (Qc) J4B 0L4

Jean-François Chapdelaine
182, rue Montcalm
Gatineau (Qc) J8Y 3B5

Marie-Julie Saydé
2199, rue Saint-Louis
Gatineau (Qc) J8T 5L4

Pascale Gagnon
225, boul. Saint-Joseph
Gatineau, secteur Hull (Qc) J8Y 3X5

Albert Falardeau
74-B, rue Principale
Lac-des-Aigles (Qc) G0K 1V0

Hanan Yazji
1800, boul. Cartier Est, bureau 28
Laval (Qc) H7G 4R6

David Villeneuve
2409, route du Fleuve
Les Éboulements (Qc) G0A 2M0

Joey Maltais
4-B, boulevard Perron Est
Matapédia (Qc) G0J 1V0

Anne Drolet & Magali Cyr
505, boulevard Guin Ouest
Montréal (Qc) H3L 3T2

Bach Heng Ta & Thai-Dau Ly
A-750, Côte de la Place-D'Armes
Montréal (Qc) H2Y 2X8

Renée Messier & Mathieu Bélisle
20, rue de Carillon
Sherbrooke (Qc) J1J 2K8

Cam Uyen Mai Ba
1969, boulevard Rosemont
Montréal (Qc) H2G 1S9

Mylène De Grandpré & Mathieu
Houle-Laporte
Trois-Rivières (Qc) G8Z 1E8

David St-Jean Gagnon
1470, rue Peel, Tour A, suite 850
Montréal (Qc) H3A 1T1

Jean Bernatchez
927, rue Rachel Est
Montréal (Qc) H2J 2J2

Mariana Dramilarakis
933, boulevard René-Lévesque Est
Montréal (Qc) H2L 4S4

Si Ngac Phan
1988, Ste-Catherine Est
Montréal (Qc) H2K 2H7

Thi-Hong Nhung Nguyen
4800, rue de Contrecoeur
Montréal (Qc) H1K 0K9

Sylvie Champagne
1761, rue Sheppard
Québec (Qc) G1S 1K5

Karenne Maheux & Louis Roy
8080, 5^e Avenue
Saint-Georges de Beauce (Qc)
G5Y 0G3

Michel Clermont, Xiang-Yang Wang
& Karl Fortin
620, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Qc) J3B
7B4

Julie Paquet, Patrick Turmel
& associés
377, route Langevin
Saint-Odilon (Qc) G0S 3A0

8. 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.
9. 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 11 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.
10. 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.
11. 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.
12. En adhérant au Programme Familiplus, le membre confirme qu'il consent à l'envoi de courrier postal à son adresse domiciliaire (s'il fournit son adresse).

13. Lorsqu'un membre ne désire plus être inscrit au Programme Familiplus , il doit imprimer et compléter le formulaire d'annulation d'adhésion en [cliquant ici](#). Le formulaire dûment complété doit ensuite être retourné par la poste à l'adresse suivante :

Expérience-client
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.

14. 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).
15. Les membres Familiplus âgés de 60 ans ou plus ne peuvent pas bénéficier en même temps de l'escompte aîné (si applicable).

Produits admissibles

16. 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, les frais de livraison (le cas échéant) et tout autre produit ou service interdit par la loi. Plus particulièrement, 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.**
17. 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, les frais de livraison (le cas échéant) et tout autre produit ou service interdit par la loi. Plus particulièrement, 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. 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

19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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 ».
25. Les points sont calculés à partir du prix net du produit.
26. **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.
27. 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 : $5 \text{ pts de base} + 30 \text{ pts bonis} = 35 \text{ pts Familiplus}$.

28. 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
29. 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.
30. 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

31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. 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

35. En plus d'accumuler des points Familiplus, le Programme Familiplus pourrait permettre au membre d'obtenir des offres personnalisées, pour une durée limitée, 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 et peuvent être assujetties à des modalités additionnelles, qui se rajoutent aux présentes.
36. Les offres personnalisées parviendront aux membres par courrier postal régulier ou 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.
37. 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.
38. 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.
39. 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.
40. 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

41. 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](#).
42. 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. Vos renseignements personnels seront utilisés aux fins prévues à la [Politique sur la protection des renseignements personnels](#), que nous vous invitons à consulter et qui est disponible en tout temps sur le Site Web.

43. Le membre reconnaît accepte de plus 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.
44. 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.
45. En adhérant au Programme Familiplus, le membre confirme qu'il consent à une telle utilisation des informations.

Dispositions finales

46. Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour assurer l'exactitude de l'information contenue dans le présent document. Dans la mesure permise par la loi, Familiprix et les succursales participantes au Programme Familiplus ne pourront être tenues responsables de toute erreur ou d'une omission.
47. Si une quelconque disposition contenue dans les présentes modalités est éventuellement jugée non valide ou inexécutable par un tribunal compétent, cette disposition devra être retirée des présentes modalités, mais le reste demeurera pleinement en vigueur.

Dernière mise à jour : 15 octobre 2019