

## **CONCOURS « La parole au client » Règlement**

1. Le concours « La parole au client » est tenu par Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles d'assurance générale (ci-après : l'« Organisateur du concours ») et se déroule **du lundi 1<sup>er</sup> janvier 2024, à 00 h 01, au mardi 31 décembre 2024, à 23 h 59 HAE** (ci-après : la « Durée du concours »).

### **2. ADMISSIBILITÉ**

Ce concours s'adresse à toute personne résidant au Québec et au Nouveau-Brunswick, ayant atteint l'âge légal dans sa province de résidence, qui a reçu l'invitation par courriel à remplir un questionnaire en ligne en lien avec son expérience à la suite d'une transaction avec Promutuel Assurance. Seules les personnes ayant reçu un tel courriel d'invitation sont admissibles. Sont exclus les employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s, courtiers(-ères), représentant(e)s et mandataires de l'Organisateur du concours, de ses sociétés affiliées et de ses sociétés mutuelles membres, des agences de publicité et de promotion ou des entreprises de services ayant participé à la tenue de ce concours ainsi que les personnes résidant à la même adresse que les personnes énumérées précédemment.

### **3. COMMENT PARTICIPER?**

Aucun achat requis. Pour participer, la personne admissible doit, pendant la durée du concours, répondre au questionnaire de satisfaction reçu par courriel.

En remplissant et transmettant le questionnaire de satisfaction, la personne admissible sera automatiquement inscrite au concours, donnant ainsi droit à une (1) participation, et ce, **sans aucune obligation**.

### **4. DESCRIPTION DES PRIX**

Au total, cinq (5) prix seront remis. Chaque personne gagnante remportera 500 \$ en argent (chèque dollars canadiens) pour une valeur totale des prix de 2 500 \$.

### **5. MÉTHODE D'ATTRIBUTION DES PRIX**

Les cinq (5) personnes gagnantes seront déterminées par tirage au sort parmi l'ensemble des participations valides reçues dans les délais fixés ci-dessous. Les tirages auront lieu dans la résidence d'un mandataire de l'Organisateur du concours ou au siège de l'Organisateur du concours, situé au 2000, boulevard Lebourgneuf, bureau 400 (Québec) G2K 0B6, aux dates et aux heures suivantes :

- **19 mars 2024 à 14 h**  
Pour les questionnaires reçus entre le 1<sup>er</sup> janvier 2024 et le 15 mars 2024, 23 h 59
- **21 mai 2024 à 14 h**  
Pour les questionnaires reçus entre le 16 mars 2024 et le 17 mai 2024, 23 h 59
- **23 juillet 2024 à 14 h**  
Pour les questionnaires reçus entre le 18 mai 2024 et le 19 juillet 2024, 23 h 59
- **15 octobre 2024 à 14 h**  
Pour les questionnaires reçus entre le 20 juillet 2024 et le 11 octobre 2024, 23 h 59
- **14 janvier 2025 à 14 h**  
Pour les questionnaires reçus entre le 12 octobre 2024 et le 31 décembre 2024, 23 h 59

Les chances de gagner dépendent du nombre de participations valides reçues au moment du tirage.

Une même participante ou un même participant ne pourra être déclaré(e) gagnant(e) plus d'une fois pendant toute la durée du concours.

## **6. DÉSIGNATION DES PERSONNES GAGNANTES ET REMISE DES PRIX**

Afin d'être déclarée gagnante, la personne sélectionnée devra :

- 6.1. Être jointe par téléphone par l'Organisateur du concours afin d'être informée des modalités de remise de son prix dans les trois (3) jours ouvrables suivant le tirage. Si la personne sélectionnée ne peut être jointe dans les trois (3) jours ouvrables suivant le tirage, elle sera disqualifiée et un autre tirage sera effectué;
  - 6.2. Confirmer qu'elle est une personne admissible et qu'elle remplit les autres exigences du règlement;
  - 6.3. Répondre correctement, sans aide et dans un délai limité, à une question d'habileté mathématique posée au téléphone;
  - 6.3. Signer le formulaire de déclaration et d'exonération de responsabilité (ci-après le « Formulaire de déclaration ») qui lui sera transmis par Promutuel Assurance et le retourner à l'Organisateur du concours dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception.
7. À défaut de respecter l'une des conditions mentionnées au paragraphe ci-dessus ou toute autre condition prévue au présent règlement, la personne sélectionnée sera disqualifiée et l'Organisateur du concours pourra, à sa discrétion, annuler le prix ou effectuer un nouveau tirage pour ce prix jusqu'à ce qu'une nouvelle participante ou un nouveau participant soit sélectionné(e) et déclaré(e) gagnant(e) de ce prix.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

8. **Vérification.** Les participations sont sujettes à vérification par l'Organisateur du concours. Toute participation ou tentative de participation qui est, selon le cas, frauduleuse, illisible, incomplète, reçue en retard ou autrement non conforme au présent règlement sera rejetée et ne donnera pas droit, selon le cas, à une inscription ou à un prix. La décision de l'Organisateur du concours à cet effet est finale et sans appel.
9. **Participation non conforme.** L'Organisateur du concours se réserve le droit de disqualifier toute personne ou d'annuler une ou plusieurs participations de toute personne participant à ce concours ou tentant d'y participer par un moyen contraire à ce règlement ou de nature à être inéquitable envers les autres participantes et participants (ex. : participations excédant la limite permise, piratage informatique, etc.). Cette personne pourrait être dénoncée aux autorités judiciaires compétentes.
10. **Acceptation du prix.** Tout prix devra être accepté tel qu'il est décrit au présent règlement et ne pourra être transféré à une autre personne, substitué à un autre prix ou être échangé en partie ou en totalité, sous réserve de ce qui est prévu au paragraphe ci-dessous.
11. **Substitution de prix.** Dans l'éventualité où, pour des raisons non liées aux personnes gagnantes, l'Organisateur du concours ne peut attribuer un prix (ou une portion de prix) tel qu'il est décrit au présent règlement, il se réserve le droit d'attribuer un prix (ou une portion de prix) de même nature et de valeur équivalente ou, à leur entière discrétion, la valeur du prix (ou de la portion de prix) indiquée au règlement, en argent.
12. **Refus d'accepter un prix.** Le refus d'une personne sélectionnée au hasard d'accepter un prix selon les modalités du présent règlement libère l'Organisateur du concours de toute obligation liée à ce prix envers cette personne. Dans ce cas, l'Organisateur du concours pourra procéder, à sa discrétion, à un

nouveau tirage, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle participante ou un nouveau participant soit sélectionné(e) et déclaré(e) gagnant(e).

13. **Limite de responsabilité – utilisation du prix.** Toute personne sélectionnée dégage l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s, représentant(e)s et ses fournisseurs de prix de toute responsabilité relativement à tout dommage qu'elle pourrait subir en raison de l'acceptation ou de l'utilisation de son prix. Afin d'être déclarée gagnante et préalablement à l'obtention de son prix, toute personne sélectionnée s'engage à signer, si requis, le formulaire de déclaration à cet effet.
14. **Garantie.** Toute personne sélectionnée pour un prix reconnaît que la seule garantie applicable à son prix est la garantie normale du fournisseur. Une déclaration à cet effet sera incluse dans le Formulaire de déclaration.
15. **Responsabilité des fournisseurs.** Toute personne sélectionnée pour un prix reconnaît qu'à compter du moment où elle est informée des modalités de remise de son prix, l'exécution des services liés à ce prix devient l'entière et exclusive responsabilité du fournisseur de prix ou de services. Une déclaration à cet effet sera incluse dans le Formulaire de déclaration.
16. **Limite de responsabilité – fonctionnement du concours.** L'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s se dégagent de toute responsabilité relativement au mauvais fonctionnement de toute composante informatique, de tout logiciel ou de toute ligne de communication, relativement à toute transmission défectueuse, incomplète, incompréhensible ou effacée par tout ordinateur ou tout réseau, et qui peut limiter la possibilité ou empêcher toute personne de participer au concours. L'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s se dégagent aussi de toute responsabilité pour tout dommage ou toute perte pouvant être causée, directement ou indirectement, en tout ou en partie, par le téléchargement de toute page Internet, de tout logiciel ou de tout formulaire et par la transmission de toute information visant la participation au concours.
17. **Modification.** L'Organisateur du concours se réserve le droit, à son entière discrétion, d'annuler, de terminer, de modifier ou de suspendre le présent concours, en tout ou en partie, dans l'éventualité où il se manifesterait un événement, une erreur ou toute intervention humaine pouvant corrompre ou compromettre l'administration, la sécurité, l'impartialité ou le déroulement du concours comme prévu dans le présent règlement. Dans tous les cas, l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, les fournisseurs de produits ou de services liés à ce concours ainsi que leurs employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s ne pourront être tenu(e)s d'attribuer plus de prix que ceux indiqués dans le présent règlement ou d'attribuer des prix autrement que conformément au présent règlement.
18. **Impossibilité d'agir – conflit de travail.** L'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s n'assumeront aucune responsabilité de quelque nature que ce soit dans tous les cas où leur incapacité d'agir résulterait d'un fait ou d'une situation hors de leur contrôle ou d'une grève, lock-out ou tout autre conflit de travail dans leur établissement ou dans les établissements des organismes ou des entreprises dont les services sont utilisés pour la tenue de ce concours.
19. **Limite de responsabilité – participation.** En participant ou en tentant de participer au présent concours, toute personne dégage de toute responsabilité l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses agences de publicité et de promotion, ses employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s de tout dommage qu'elle pourrait subir en raison de sa participation ou tentative de participation au concours.
20. **Limite de prix.** Dans tous les cas, l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses agences de publicité et de promotion et ses fournisseurs de produits ou de services liés à ce concours ainsi que leurs employé(e)s, administrateurs(-trices), dirigeant(e)s, agent(e)s et représentant(e)s ne pourront être tenu(e)s d'attribuer plus de prix que ceux indiqués dans le présent règlement ou d'attribuer des prix autrement que conformément au présent règlement.

21. **Renseignements personnels.** Les renseignements personnels recueillis pendant la durée du concours seront utilisés uniquement pour l'administration du concours et à des fins d'amélioration de l'expérience client(e). Aucune sollicitation ou communication commerciale ne sera effectuée par quelque moyen que ce soit, à moins que les participantes et les participants au concours y aient autrement consenti.
22. **Autorisation.** En participant à ce concours, toute personne gagnante autorise l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, leurs partenaires et représentants à utiliser et diffuser les noms des personnes gagnantes sans aucune forme de rémunération, et ce, à leur discrétion et dans tous médias (incluant les médias sociaux). Une déclaration à cet effet sera incluse dans le Formulaire de déclaration.
23. **Décisions de l'Organisateur du concours.** Toute décision de l'Organisateur du concours ou de ses représentantes et représentants concernant le présent concours est finale.
24. **Identification de la participante ou du participant.** Aux fins du présent règlement, la participante ou le participant est la personne dont le nom et les coordonnées apparaissent à titre d'interlocuteur lors de la transaction au dossier d'assurance et conforme à la participation tirée au sort.
25. **Règlement du concours.** Le règlement du concours est disponible au <https://www.promutuelassurance.ca/concours>.