

**CONCOURS « La parole au client »
Règlement du concours**

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 samedi 1^{er} janvier 2022 à 00 h 01 au samedi 31 décembre 2022 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 employés, administrateurs, dirigeants, agents, courtiers, représentants 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 n'est requis. Pour participer, la personne admissible doit, pendant la Durée du concours, répondre au questionnaire de satisfaction reçu par courriel.

Après avoir rempli et transmis le questionnaire de satisfaction, la personne admissible sera automatiquement inscrite au concours, ce qui donne droit à une (1) participation, et ce, **sans aucune obligation**.

4. DESCRIPTION DES PRIX

Au total, cinq (5) prix seront remis. Chaque gagnant remportera 500 \$ en argent (chèque en devises canadiennes) pour une valeur totale des prix de 2 500 \$.

5. MÉTHODE D'ATTRIBUTION DES PRIX

Les cinq (5) gagnants seront déterminés 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 au siège de l'Organisateur du concours, situé au 400-2000, boulevard Lebourgneuf (Québec) G2K 0B6, aux dates et aux heures suivantes :

- **17 mars 2022 à 14 h**
Pour les questionnaires reçus entre le 1^{er} janvier 2022 et le 14 mars 2022, 23 h 59
- **26 mai 2022 à 14 h**
Pour les questionnaires reçus entre le 15 mars 2022 et le 23 mai 2022, 23 h 59
- **4 août 2022 à 14 h**
Pour les questionnaires reçus entre le 24 mai 2022 et le 1^{er} août 2022, 23 h 59
- **13 octobre 2022 à 14 h**
Pour les questionnaires reçus entre le 2 août 2022 et le 10 octobre 2022, 23 h 59
- **12 janvier 2023 à 14 h**
Pour les questionnaires reçus entre le 11 octobre 2022 et le 31 décembre 2022, 23 h 59

Les chances de gagner dépendent du nombre de participations valides reçues au moment du tirage. Un même participant ne pourra être déclaré gagnant plus d'une fois pendant toute la Durée du concours.

6. DÉSIGNATION DES GAGNANTS ET REMISE DES PRIX

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

- 6.1. Être jointe par téléphone par l'Organisateur du concours dans les trois (3) jours ouvrables suivant le tirage et répondre correctement, sans aide et dans un délai limité, à une question d'habileté mathématique. 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. 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'un nouveau participant soit sélectionné et déclaré gagnant de ce prix.
8. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du formulaire de déclaration, l'Organisateur du concours informera le gagnant des modalités de remise de son prix.

CONDITIONS GÉNÉRALES

9. **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.
10. **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 participants (ex. : participations excédant la limite permise, piratage informatique, etc.). Cette personne pourrait être dénoncée aux autorités judiciaires compétentes.
11. **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.
12. **Substitution de prix.** Dans l'éventualité où, pour des raisons non liées aux gagnants, 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 son entière discrétion, la valeur du prix (ou de la portion de prix) indiquée au règlement, en argent.
13. **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'un nouveau participant soit sélectionné et déclaré gagnant.
14. **Limite de responsabilité – utilisation du prix.** Toute personne sélectionnée dégage l'Organisateur du concours, ses membres, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employés, administrateurs, dirigeants, agents, représentants 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.

15. **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.
16. **Responsabilité des fournisseurs.** Toute personne sélectionnée pour un prix reconnaît qu'à compter de la réception d'une lettre confirmant 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.
17. **Limite de responsabilité – fonctionnement du concours.** L'Organisateur du concours, ses membres, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employés, administrateurs, dirigeants, agents et représentants 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 membres, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employés, administrateurs, dirigeants, agents et représentants 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.
18. **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, et ce, sous réserve de l'approbation de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec, si requise. 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 employés, agents et représentants ne pourront être tenus d'attribuer plus de prix que ceux indiqués dans le présent règlement ni d'attribuer des prix autrement que conformément au présent règlement.
19. **Impossibilité d'agir – conflit de travail.** L'Organisateur du concours, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses employés, agents et représentants 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 entreprises dont les services sont utilisés pour la tenue de ce concours.
20. **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 membres, ses sociétés affiliées, ses sociétés mutuelles membres, ses agences de publicité et de promotion, ses employés, administrateurs, dirigeants, agents et représentants de tout dommage qu'elle pourrait subir en raison de sa participation ou tentative de participation au concours.
21. **Limite de prix.** Dans tous les cas, l'Organisateur du concours, ses membres, ses sociétés affiliées, ses agences de publicité et de promotion et ses fournisseurs de produits ou de services liés à ce concours ainsi que leurs employés, administrateurs, dirigeants, agents et représentants ne pourront être tenus d'attribuer plus de prix que ceux indiqués dans le présent règlement ni d'attribuer des prix autrement que conformément au présent règlement.
22. **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. Aucune sollicitation ou communication commerciale ne sera effectuée par quelque moyen que ce soit, à moins que les participants au concours y aient autrement consenti.

23. **Autorisation.** En participant à ce concours, toute personne gagnante autorise irrévocablement et de façon perpétuelle l'Organisateur du concours, ses sociétés affiliés, ses sociétés mutuelles membres, leurs partenaires et représentants à utiliser, ses nom, photographie, image, déclaration relative au prix, lieu de résidence et voix sans aucune forme de rémunération, et ce, à leur discrétion et sans limites quant à la période d'utilisation dans tout média (y compris les médias sociaux) et à l'échelle mondiale, à des fins publicitaires ou à toute autre fin jugée pertinente. Une déclaration à cet effet sera incluse dans le formulaire de déclaration.
24. **Décisions de l'Organisateur du concours.** Toute décision de l'Organisateur du concours ou de ses représentants concernant le présent concours est finale et sans appel sous réserve de toute décision de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec relative à toute question relevant de sa compétence.
25. **Pour les résidents du Québec seulement : différend.** Un différend quant à l'organisation ou à la conduite d'un concours publicitaire peut être soumis à la Régie des alcools, des courses et des jeux afin qu'il soit tranché. Un différend quant à l'attribution d'un prix peut être soumis à la Régie uniquement aux fins d'une intervention pour tenter de le régler.
26. **Identification du participant.** Aux fins du présent règlement, 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.
27. **Règlement du concours.** Le texte du règlement du concours est disponible au <https://www.promutuelassurance.ca/concours>.