

## MODALITÉS ET CONDITIONS DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION

En vigueur depuis le 7 janvier 2020

Dans les présentes, l'utilisation du terme « membre » désigne un membre de l'Espace Coopérative Étudiante. À moins de dispositions contraires, le singulier comprend aussi le pluriel et le genre masculin comprend le genre féminin.

**1. Programme Fidélisation** est offert par Espace Coopérative Étudiante et qui en est propriétaire. Espace Coopérative Étudiante peut en tout temps en modifier les modalités, conditions et composantes. Les modalités et conditions ainsi que leurs modifications et leurs mises à jour sont publiées sur le site ESPACECOOP.CA sans autre formalité et sans nécessité d'avis préalable aux membres. La version complète et sa mise à jour sont publiées sur le site ESPACECOOP.CA et elles auront préséance sur toute autre version et il appartient à chacun des membres de vérifier régulièrement ce site pour consulter les modifications.

### 2. Durée

Le programme entre en vigueur à compter de sa date de lancement et Espace Coopérative Étudiante se réserve le droit d'y mettre fin en tout temps, suivant un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours, publié sur le site ESPACECOOP.CA sans autre formalité. Dans tel cas, les membres bénéficieront alors de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date dudit préavis pour utiliser le solde des points accumulés à leur compte respectif. À l'échéance de ce délai, les points non utilisés seront annulés sans indemnité, compensation, ou recours. La participation du membre au programme s'annule automatiquement en cas de fin du programme de fidélisation.

**3. Conditions d'inscription et de participation.** Tous les membres sont automatiquement inscrits, SAUF les employés à temps plein de la coopérative, les employés à temps partiel de la coopérative, les organismes gouvernementaux, les sociétés, les co-entreprises, les partenaires, les groupes, les associations et autres personnes morales.

**4. Modalités d'inscription.** L'inscription est gratuite et devient valide lorsqu'une personne devient membre de la coopérative. Le programme comporte une limite maximale d'un (1) compte par membre. L'inscription est reliée au numéro de membre unique. Espace Coopérative Étudiante se réserve le droit, en tout temps, de vérifier le respect des conditions d'inscription et de participation de chacun des membres pour le maintien de son statut de membre et/ou de ses droits de participation au programme, lesquels peuvent être révoqués par Espace Coopérative Étudiante en tout temps et selon les STATUS ET RÈGLEMENTS DE LA COOPÉRATIVE. Espace Coopérative Étudiante pourra refuser l'inscription, l'activation et/ou l'émission d'une carte de membre ainsi que la participation d'un client/membre qui, de l'opinion d'Espace Coopérative Étudiante, ne se conforme pas aux dites modalités et conditions ou dont l'inscription a déjà été révoquée par le passé. Une fois inscrit, le membre pourra participer au programme en cumulant et en utilisant les points associés à son compte pour l'achat de biens et de services admissibles aux points de vente autorisés participants (tel que défini ci-après) ainsi qu'en profitant des offres

promotionnelles du programme, selon les conditions applicables. Le statut de membre n'est pas transférable.

**5. Points de vente autorisés participants.** Le programme de Fidélisation est offert dans les succursales d'Espace Coopérative Étudiante seulement. Le site transactionnel ESPACECOOP.CA n'est pas participant pour l'utilisation de points.

**6. Accumulation de points.** Lors d'achats de biens et de services admissibles dans les points de vente autorisés d'Espace Coopérative Étudiante un membre pourra accumuler des points qui seront portés à son compte selon les règles et les conditions d'émission établies par Espace Coopérative Étudiante. Les points émis et attribués dans le cadre du programme n'ont aucune valeur en espèces et ne sont pas monnayables. Pour accumuler des points, le membre doit en tout temps s'identifier comme membre **avant** le début de chacune des transactions qu'il effectue (présentation de sa carte de membre ou # de membre, # d'enseignant ou code de DA avec une pièce d'identité avec photo), à défaut de quoi, le membre ne pourra pas accumuler et revendiquer des points sur la transaction par la suite. La valeur nette des achats de produits et services admissibles, désigne la valeur totale desdits achats admissibles, après rabais, moins les frais de livraison et avant toutes taxes (TPS, TVQ, et tout autres taxes ou droits applicables). Aux fins de la facturation et de la perception de la taxe spécifique par Espace Coopérative Étudiante pour le compte des autorités gouvernementales, la taxe spécifique facturée et payable par le client à l'achat de produits est celle fixée de temps à autres par la loi et les règlements applicables, selon la nature et/ou la catégorie de produits. Aucun point ne sera émis à l'achat des produits et services suivants : carte-cadeau, carte prépayée, timbres, les titres de transport, permis de stationnement, billetterie, note de cours, crédits d'impression, activités promotionnelles, activités parascolaires ou activités de la Fondation, livres numériques, livres usagés ainsi que les livres scolaires. De plus, aucun point ne sera émis à l'égard des frais de livraison, dons de campagne de financement, consignes et retraits d'argent liquide. Espace Coopérative Étudiante se réserve le droit, en tout temps, d'ajouter et d'exclure, à sa discrétion, des produits et services admissibles à l'émission de points. À l'occasion d'offres promotionnelles, Espace Coopérative Étudiante pourra offrir la possibilité aux membres d'accumuler des points bonis à l'achat de certains produits et/ou services déterminés par Espace Coopérative Étudiante et/ou une combinaison de produits et/ou services dans certains points de vente, le tout, selon les règles et les conditions d'émission, et de participation applicables. Espace Coopérative Étudiante peut émettre de temps à autres, sans y être tenu, des promotions personnalisées aux membres, notamment en fonction de leurs achats. Chaque promotion personnalisée n'est valide que pour le membre à qui elle est offerte et est sujette aux conditions applicables. Les règles et conditions applicables à l'égard desdites promotions et les erratums, si applicables, seront publiés sur le site ESPACECOOP.CA et dans les points de vente participants, lesquels prévaudront sur tout autre mode de communication et d'affichage advenant un conflit d'interprétation. L'accumulation de points sur les produits et services sera en tout temps sujet à leur disponibilité durant la période de promotion ainsi qu'aux limites, disponibilités et ruptures d'inventaire. Espace Coopérative Étudiante peut limiter les quantités d'articles à l'égard desquels le membre peut accumuler des points. Espace Coopérative Étudiante aura le droit de refuser d'émettre des points si le membre fait des achats à des fins commerciales plutôt qu'à des fins personnelles ou à d'autres fins non

autorisées aux présentes. Dans toute transaction donnée, les points ne peuvent être accumulés et crédités qu'à un seul compte. Les points sont indivisibles et non transférables, notamment en cas de fermeture du compte membre, de divorce ou de séparation.

Quatre niveaux de points sont disponibles. Les niveaux sont calculés en fonction des points accumulés depuis le premier achat valide dans les points de vente autorisés participants.

Niveau 1	Bronze :	0	à 2 499 points (40 points valent 1\$)
Niveau 2	Argent:	2 500	à 4 999 points (30 points valent 1\$)
Niveau 3	Or :	5 000	à 9 999 points (20 points valent 1\$)
Niveau 4	Platine:	10 000 points	et plus (10 points valent 1\$)

Deux points par dollar d'achat offert sur la littérature générale et un point par dollar pour tout le reste en magasin (excluant : carte-cadeau, carte prépayée, timbres, titres de transport, permis de stationnement, notes de cours, produits numériques, billetterie, activités promotionnelles, activités parascolaires ou activités de la Fondation, les manuels usagés ainsi que les livres scolaires).

**7. Conditions pour l'utilisation des points.** Un membre peut utiliser le solde de points de son compte pour payer, en totalité ou en partie, des achats de produits et services admissibles dans les points de vente autorisés participants de la manière décrite ci-après. Pour ce faire, le membre devra mentionner vouloir utiliser ses points **avant** le début du paiement de la transaction. Les points ont la valeur d'utilisation selon le niveau de fidélisation atteint. Par exemple pour le niveau 1 Bronze : quarante (40) points équivalent à un dollar (1,00\$) quatre cents (400) points équivalent à une valeur d'utilisation de dix dollars (10\$) Un minimum de deux cents (200) points devra être accumulé au solde du compte du membre lors d'une transaction pour laquelle il souhaite utiliser ses points comme mode de paiement. Espace Coopérative Étudiante peut modifier la valeur/le nombre de points minimal d'utilisation en tout temps. Sujet aux autres conditions d'utilisation énoncées aux présentes, les points que le membre accumule en faisant un achat ne peuvent être utilisés que lorsqu'ils sont dûment émis à son compte et seulement au moment d'une transaction ultérieure. Le membre ne peut effectuer qu'une seule utilisation de points par transaction. Espace Coopérative Étudiante peut établir des limites d'utilisation de points pour les différents points de vente autorisés, le nombre de transactions par période et le nombre maximal de points pouvant être utilisés par transaction. Lors d'une transaction, le membre ne peut utiliser plus de points (la valeur d'utilisation équivalente) que le prix d'achat de sa transaction. L'émission et l'utilisation de points pourraient être suspendues en cas de panne ou d'indisponibilité des systèmes requis pour la gestion de points et autres situations de cas fortuit et force majeure, et ce, à la complète exonération Espace Coopérative Étudiante.

**8. Retour et échange de produits et services admissibles.** Les retours et les échanges de produits et services admissibles, ainsi que la gestion et le traitement des points, sont sujets aux conditions,

modalités et délais fixés dans les Politiques d'échanges et de remboursement applicable d'Espace Coopérative Étudiante, si applicables. Dans le cas d'un retour et/ou d'un échange et/ou d'annulation d'achats réduisant la valeur nette des achats de la transaction d'origine, Espace Coopérative Étudiante réduira le solde de points (base et bonis) du membre, du nombre de points équivalent aux points émis lors de la transaction d'origine ou de l'écart négatif en cas d'échange et de retour partiel. Lors d'un retour de produits et services admissibles dont le paiement a été effectué en tout ou en partie par l'utilisation de points, les points ayant été utilisés comme moyen de paiement pour lesdits achats ne sont pas crédités par un ajustement/rémission de points dans le compte du membre, mais par un autre moyen déterminé par Espace Coopérative Étudiante.

**9. Autres dispositions concernant les points.** Si le membre croit qu'il y a une erreur sur sa facture, il doit en aviser Espace Coopérative Étudiante dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. En cas de demandes d'ajustement/correction de points, le membre devra fournir les preuves nécessaires, à la satisfaction d'Espace Coopérative Étudiante laquelle déterminera si la demande est justifiée ou non. Le nombre de points affiché sur la facture et/ou les communications envoyées au membre peuvent ne pas refléter le solde courant de points au compte du membre. Advenant un désaccord du membre concernant le nombre de points accumulés, utilisés ou déduits dans son compte, les données figurant dans les dossiers d'Espace Coopérative Étudiante prévaudront. Espace Coopérative Étudiante n'assume aucune responsabilité pour toute erreur dans le solde de points affiché sur la facture, dans le compte du membre et/ou dans une communication envoyée au membre. Espace Coopérative Étudiante peut débiter en tout temps des points crédités par erreur dans le compte d'un membre, sans avis préalable. Espace Coopérative Étudiante n'est pas tenue d'honorer une demande d'utilisation de points émis dans un compte par erreur. Espace Coopérative Étudiante n'est pas responsable des erreurs qui peuvent se produire dans l'envoi ou d'un délai éventuel de l'envoi ou de la réception d'offres promotionnelles par le membre ainsi que la non-réception. Le membre ne peut pas vendre, acheter, céder et/ou autrement transférer la totalité ou une partie de ses points à quiconque en aucune circonstance (y compris le décès ou le divorce).

**10. Obligations du membre de mettre à jour son dossier.**

Le membre doit garantir l'exactitude des informations fournies à Espace Coopérative Étudiante. Il appartient au membre et il est de sa responsabilité de mettre à jour ses informations personnelles. Il peut le faire en passant à une caisse dans une succursale d'Espace Coopérative Étudiante.

**11. Remboursement de part sociale chez Espace Coopérative Étudiante ou compte inactif.**

Lorsque le membre se fait rembourser sa part sociale chez Espace Coopérative Étudiante, son compte n'est plus valide et les points accumulés sont annulés. Le membre n'étant plus membre, il n'a plus les privilèges membre et ne participe plus au programme de fidélisation.

Sauf de la manière prévue aux présentes, les points ne viennent pas à échéance. Toutefois, tel que prescrit dans la Loi des coopératives, si le compte du membre est inactif pendant trois (3) ans, le compte du membre sera fermé, les accès à ce compte seront révoqués et tous les points accumulés au compte seront dès lors annulés à l'échéance de ladite période de trois (3) ans et ce

sans préavis au membre et sans formalité. Pour maintenir un statut actif ainsi que son inscription au programme, le membre doit accumuler ou utiliser des points au moins une fois tous les trois (3) ans.

#### **12. Fin de programme.**

Espace Coopérative Étudiante pourra mettre fin volontairement au programme conformément aux dispositions de l'article 2 « **Durée** » des présentes. De plus, advenant que des événements indépendants de la volonté d'Espace Coopérative Étudiante (cas fortuits, catastrophes naturelles, troubles civils, guerres ou changements importants de la conjoncture économique ou des conditions commerciales) compromettent gravement la volonté ou la capacité d'Espace Coopérative Étudiante de maintenir le programme tel qu'il est alors constitué, le programme pourra être suspendu ou aboli en partie ou en totalité et les points accumulés pourront être annulés suivant un préavis et ne pourront être utilisés par la suite. En cas d'interruption ou de résiliation du programme pour quelque raison que ce soit, Espace Coopérative Étudiante ne sera nullement tenu responsable envers ses membres et sera automatiquement libéré de toute réclamation déposée par des membres du programme fidélisation relativement à une interruption, à la résiliation, à la perte de points ou autres découlant d'une telle interruption ou résiliation.

#### **13. Droit d'Espace Coopérative Étudiante en cas de non-respect.**

Sans limiter ses autres droits et recours, Espace Coopérative Étudiante pourra en tout temps : suspendre et révoquer l'inscription d'un membre au programme et/ou retirer et annuler le compte d'un membre et la carte associée, les points accumulés du membre qui abuse du programme et de ses bénéficiaires, ne se conforme pas aux modalités et aux conditions qui le régissent, fait une fausse déclaration, crée une identité fautive ou fictive, usurpe l'identité d'une autre personne, en cas d'activités abusives du programme ou d'actes frauduleux par le membre. Les points du membre dont l'inscription a été révoquée seront annulés à la fermeture de son compte. Si Espace Coopérative Étudiante révoque l'inscription d'un membre, pour quelque raison que ce soit, le membre ne pourra demander une nouvelle inscription, et le compte ouvert à son nom ainsi que tous points accumulés sur ce compte seront perdus dès lors. Le membre ayant enfreint les modalités et conditions des présentes s'engage à rembourser à Espace Coopérative Étudiante tous les points et/ou la valeur équivalente des points utilisés à l'encontre desdites modalités et conditions et à indemniser contre toute perte et dommage subis par Espace Coopérative Étudiante et toute tierce partie, le cas échéant. Si l'un des éléments énumérés ci-dessus venait à se produire, Espace Coopérative Étudiante pourrait également prendre les mesures judiciaires ou administratives jugé opportun. Aucune clause des présentes modalités et conditions ne saurait restreindre les droits et recours d'Espace Coopérative Étudiante.

#### **14. Droit applicable.**

Les présentes modalités sont régies par les lois applicables au Québec.

#### **15. Acceptation des modalités et conditions.**

En devenant membre, en utilisant sa carte, son numéro de membre, un autre support d'identification autorisé, en accumulant et utilisant des points, chaque membre reconnaît avoir lu et compris les présentes modalités et conditions ainsi que la politique de confidentialité et convient d'être lié par elles, comme elles pourraient être modifiées de temps à autres. Le membre autorise par la présente Espace Coopérative Étudiante à recueillir, à collecter, à analyser, à utiliser et à conserver des renseignements personnels à son sujet, sur ses goûts, ses préférences, ses transactions d'achats et ses comportements de navigation sur les sites web d' Espace Coopérative Étudiante conformément à l'engagement d'Espace Coopérative Étudiante contenue dans sa politique de confidentialité. Dans le cadre du programme et de ses activités commerciales, Espace Coopérative Étudiante pourra autrement disposer à sa discrétion des données et renseignements recueillis à l'égard du membre dans la mesure où aucun renseignement personnel n'est révélé à des tiers et que la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels recueillis sont protégées.

**DERNIÈRE MISE À JOUR** : Le 7 janvier 2020

À moins d'avis contraire, toutes modalités et conditions sont réputées être en vigueur au moment de leur publication dans le site [ESPACECOOP.CA](http://ESPACECOOP.CA)