

Pour toutes questions concernant votre soumission, veuillez lire cette foire aux questions :

Qui est The Hunt Group?

Avant de soumettre

Si votre soumission exige un CUP

Si vous avez déjà envoyé votre soumission

Si vous avez reçu votre récompense sous forme de carte-cadeau

Si vous avez reçu votre récompense sous forme de carte récompense prépayée ou carte promotionnelle

Courriel et vie privée

Qui est The Hunt Group?

The Hunt Group (THG) est une société canadienne privée fondée en 1988; nous sommes une entreprise de services de marketing qui traite physiquement et virtuellement à l'interne tous les aspects de la communication, de l'entreposage, des récompenses, de l'exécution, des réponses directes, de la réalisation des documents de publicité directe et des services de centres d'appel. Nous créons des programmes en ligne, des interfaces et des outils pour gérer et valider une vaste gamme d'offres promotionnelles et de récompenses. Nous offrons également d'importants services de communication et de soutien sur le terrain afin de supporter les aspects essentiels de l'interaction de nos clients avec les consommateurs, les employés, les réseaux de vente et les entreprises partenaires.

Nous agissons souvent au nom de nos clients en tant que tiers fournisseur pour la gestion des programmes, offres, promotions, primes, et programmes de fidélité et de récompenses, et offrons des services à la clientèle connexes, un centre d'appels, du soutien Web et des services de validation de données.

Avant de soumettre

1. Quelle est la meilleure façon de m'assurer d'obtenir ma récompense?

Assurez-vous de lire très attentivement les modalités de l'offre de l'entreprise et de suivre chaque étape. Parfois, nous ne recevons pas les soumissions; nous vous conseillons donc de conserver une copie de tout ce que vous avez soumis afin d'y référer éventuellement. Enfin, veuillez conserver une copie du formulaire de soumission mis à la poste, particulièrement la section indiquant le numéro sans frais que vous pouvez appeler en tout temps, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année et ce, gratuitement (le cas échéant), et consulter votre statut sur le site Web.

2. Quels renseignements dois-je fournir pour obtenir ma récompense?

Les renseignements exigés pour recevoir une récompense dépendent de chaque promotion et de chaque entreprise que nous représentons. Il est donc important que vous lisiez les modalités énoncées sur le formulaire de soumission approprié. En général, on exige à tout le moins une preuve d'achat/un reçu indiquant clairement ce que vous avez acheté, quand vous l'avez acheté, le prix payé et auprès de quel détaillant/fournisseur de services.

3. Puis-je obtenir ma récompense même si j'ai perdu ma preuve d'achat?

Étant donné que chaque promotion est différente, vous devez consulter le formulaire de soumission. Si les modalités exigent une copie d'une preuve d'achat (la plupart des formulaires l'exigent), vous devez alors contacter le magasin où vous avez acheté l'article et leur demander une copie. Sans cette preuve d'achat, nous ne pouvons vraisemblablement pas traiter votre demande.

4. Existe-t-il plusieurs façons de demander ma récompense?

Oui. La principale méthode de soumission est en ligne, car c'est beaucoup plus rapide que par la poste. Ceci étant dit, la plupart des offres comportent un formulaire à poster/télécopier que vous pouvez imprimer à partir du site de soumissions, le remplir et l'envoyer. L'adresse postale ou le numéro de télécopieur sera indiqué sur le formulaire. Si vous décidez de l'envoyer par télécopieur, vous devrez faire une photocopie de chaque document requis et les faire parvenir avec le formulaire de soumission dûment rempli au 1-866-821-4716.

5. Je ne sais pas trop comment scanner et télécharger mes documents. Est-ce difficile?

Lorsque vous en serez à l'étape du téléchargement de fichiers, vous verrez un lien Comment scanner, qui vous expliquera la marche à suivre. Vous pouvez également prendre une photo du reçu et/ou du CUP et les télécharger, cependant, l'information doit être lisible. Si vous éprouvez toujours des difficultés ou ne savez pas comment procéder, cliquez sur le bouton « Impression du formulaire à poster/télécopier ». La page suivante constitue le formulaire de soumission comportant déjà vos renseignements. Il suffit de l'imprimer et de l'ajouter aux photocopies des renseignements exigés, puis de poster le tout à l'adresse indiquée sur le formulaire, ou de le télécopier au 1-866-821-4716.

Si votre soumission exige un CUP

1. Qu'est-ce qu'un CUP?

CUP signifie « code universel des produits ». Celui-ci est imprimé sur l'emballage et constitue le code d'identification unique de presque tous les articles vendus dans le commerce.

2. Où puis-je trouver le CUP?

Le CUP est imprimé sur la boîte du produit que vous avez acheté ou sur une étiquette autocollante se trouvant sur la boîte. Il ne se trouve JAMAIS dans la partie inférieure de votre coupon de caisse, ce qui représente une erreur courante.

Bar Code is found on
the side of the box



This is a valid UPC code, either printed or stickered on the outside of the packaging.

HOME DEPOT CANADA
5975 TERRY FOX WAY
MISSISSAUGA, ON L5V 3E4 (905)2854000

SALE 7132 00007 71378 17/07/07
11 KAJ862 11:19 AM



049448415366 JOHN POLYCRS CRD	8.98
04944840002 PENCIL CRD	2.94
049551002774 HOME CRD	13.86
033287139456 CIRC SAW CRD	89.99
SUBTOTAL	115.77
PST/GST	9.26
EST/HST	6.94
TOTAL	\$131.93
XXXXXXXXXXXX5267 VISA	131.93
AUTH CODE 007526/8071460	TR



GST R13572911
ONT. SALES TAX
RETURN POLICY DEFINITIONS
POLICY ID DAYS POLICY EXPIRES ON
A 90 15/10/2007

A common mistake is to think that this is a UPC code, often found at the bottom of your sales slip. This is NOT a UPC code and cannot be accepted as a replacement of one.

Si vous avez déjà envoyé votre soumission

1. Comment puis-je vérifier le statut de ma récompense?

Pour la plupart des programmes, il existe un site indiquant le statut de votre soumission. Ces renseignements se trouvent également sur notre formulaire de soumission. Si vous avez soumis en ligne, vous avez reçu un courriel de confirmation indiquant le lien vers le site. En cas de doute, visitez le <https://www.therebatecompany.com/ConsumerPages/> pour voir si vos renseignements se trouvent sur le site du statut général.

Si vous êtes nouveau ou si c'est la première fois que vous visitez le site de statut, veuillez cliquer sur le bouton « Inscription ». On vous demandera de lire et d'accepter notre politique sur la vie privée, puis de créer votre profil afin que nous puissions vous jumeler aux renseignements de votre soumission se trouvant dans la banque de données correspondant à cette promotion. Suivez ensuite les messages-guides pour vous inscrire à la promotion qui vous intéresse. Vous obtiendrez le statut de la récompense que vous cherchez. **REMARQUE** : il est essentiel d'inscrire votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone exactement comme dans la soumission originale afin que nous puissions vous trouver dans la banque de données de la promotion.

Si vous êtes déjà inscrit sur notre site, il suffit de saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, et de cliquer sur « Ouverture de session » afin que nous puissions chercher les résultats.

REMARQUE : tous les résultats sont affichés en temps réel. Alors si nous n'avons pas encore reçu ou traité votre soumission, votre statut ne sera pas indiqué sur le site. Si nous ne pouvons trouver votre statut, nous vous suggérons de vérifier que les coordonnées que vous avez indiquées sur notre site et celles de votre soumission sont identiques, ou de consulter le site une semaine plus tard afin de voir si votre soumission a été inscrite.

Voici les étapes d'approbation :

- i **Le statut indique « Demande de récompense reçue » ; OU « Aucun dossier »**
Si votre statut indique « Conforme », cela signifie que votre soumission a été approuvée pour la récompense indiquée. « Date d'expédition » signifie la date à laquelle votre récompense a quitté nos installations. « Date d'expédition prévue » (plus de détails à la

réponse 4) est la date la plus tardive à laquelle nous prévoyons vous expédier votre récompense. « Traitement en cours » signifie que nous sommes en train de traiter votre récompense et que celle-ci vous sera expédiée bientôt.

Si votre statut n'indique « Aucun dossier », cela signifie que nous n'avons pas encore reçu votre soumission, ou que nous l'avons reçue, mais pas encore traitée, ou que les coordonnées que vous avez inscrites sur le site et celles de votre soumission ne correspondent pas. Nous vous suggérons de vérifier les renseignements que vous avez inscrits sur le site afin de vous assurer qu'ils sont exacts. Il faut environ deux à trois semaines pour afficher votre statut après que vous ayez soumis votre demande. Si cela fait beaucoup plus longtemps, veuillez appeler le numéro sans frais indiqué sur le formulaire de soumission (le cas échéant) afin de parler à un spécialiste du traitement des promotions qui vous indiquera la marche à suivre pour soumettre de nouveau votre demande.

ii Statut : Date d'expédition envoyée OU lettre de non-conformité envoyée

Cela signifie que nous avons traité votre soumission et que nous vous avons envoyé quelque chose dont la livraison peut prendre deux semaines.

REMARQUE : si le statut est « En attente » ou « Lettre de non-conformité envoyée », cela signifie qu'il manque un élément et que vous devez fournir d'autres renseignements. Veuillez allouer deux semaines pour la livraison de la lettre de non-conformité, qui vous expliquera pourquoi nous n'avons pu traiter votre récompense. Si la lettre indique que nous avons besoin de plus amples renseignements ou d'une preuve d'achat, veuillez à soumettre le tout de nouveau avant la date limite.

Vous pouvez également vérifier le statut de votre récompense en appelant le numéro sans frais indiqué sur la plupart des formulaires de soumission (le cas échéant).

2. Le représentant du centre d'appels m'a dit qu'il n'existe pas de dossier en mon nom. Que dois-je faire?

Si vous avez posté le formulaire de demande il y a moins de quatre semaines, veuillez attendre à la quatrième semaine pour vérifier de nouveau le statut, car il se peut que nous ne l'ayons pas reçu ou que les renseignements n'aient pas encore été saisis dans notre banque de données. Vous pouvez vérifier le site Web de la promotion indiqué sur le formulaire de soumission. Si cela fait plus de quatre semaines, veuillez nous faire parvenir de nouveau les renseignements, car nous ne les avons probablement pas reçus en raison d'une adresse inexacte, un affranchissement insuffisant ou autre raison indépendants de notre volonté. Si vous avez soumis en ligne, il est possible que les coordonnées que vous avez saisies au moment de la soumission et celles que nous possédons dans notre système soient différentes (p. ex., « Bill » au lieu de « William »).

3. J'ai reçu une lettre de non-conformité. Pourquoi?

Cela signifie que les renseignements fournis sont erronés ou incomplets, et que nous ne pouvons traiter votre demande sans avoir obtenu de plus amples renseignements de votre part. Veuillez lire attentivement les consignes de cette lettre, car elles vous indiquent comment faire réévaluer votre demande. La lettre vous indique ce que vous devez soumettre de nouveau pour que nous traitions votre demande, ou vous prie d'appeler un numéro sans frais (le cas échéant) pour obtenir de plus amples renseignements. Votre compte demeurera « non conforme » (inadmissible à une récompense jusqu'à ce que nous ayons reçu les renseignements nécessaires pour réévaluer votre demande), jusqu'à ce que nous puissions rectifier le problème. Lorsque vous aurez soumis de nouveau les renseignements demandés, veuillez attendre deux à trois semaines après avoir posté ou télécopié la demande avant de vérifier de nouveau le statut. Il est important de nous transmettre les renseignements demandés avant la date limite indiquée sur la

lettre, sans quoi la promotion ne sera plus en vigueur et nous ne pourrions traiter votre demande.

4. Pourquoi la date d'expédition prévue est-elle si éloignée? Ne pouvez-vous pas l'expédier plus rapidement?

En général, nous expédions plus rapidement que la date d'expédition prévue (DEP), cependant, la DEP est automatiquement déterminée selon la date à laquelle votre soumission répond à tous les critères d'admissibilité du programme ou de l'offre promotionnelle. Si votre première soumission est jugée non conforme, la date est déterminée selon le moment où votre nouvelle soumission devient admissible ou conforme. Nos clients nous fournissent les renseignements ainsi que les stocks et le financement connexe. Ces clients sont en fait les entreprises à l'origine de la promotion à laquelle vous participez, et ils dictent les consignes du programme. La DEP est donc la période d'attente la plus longue possible après que vous ayez répondu aux critères d'admissibilité de l'offre promotionnelle.

5. J'ai envoyé ma soumission par courrier recommandé, et une signature indique qu'elle a été reçue. Pourquoi dites-vous ne pas l'avoir reçue?

Tout le courrier qui nous est adressé est réacheminé vers des cases postales d'un bureau de poste, alors si quelqu'un nous fait parvenir du courrier recommandé, un employé du bureau de poste doit signer en notre nom et déposer votre soumission dans notre boîte aux lettres. Bien que nous recevions la majorité de ces soumissions, nous avons constaté que de temps à autre, elles ne rendent pas à notre boîte aux lettres. Nous vous conseillons vivement d'utiliser la poste régulière pour vos soumissions, car elles seront livrées directement dans notre case postale.

6. Mon chèque porte la mention « Pour dépôt seulement ». Qu'est-ce que cela signifie?

Il est préférable que vous déposiez le chèque dans votre compte, que ce soit au comptoir ou au guichet automatique, pour ensuite retirer les fonds selon les politiques de votre banque. Selon la banque ou la relation que vous entretenez avec celle-ci, certaines succursales ne vous permettront pas d'encaisser votre chèque de récompense, mais cette pratique est peu courante.

Si vous avez reçu votre récompense sous forme de carte-cadeau

1. Je viens de recevoir ma carte. Dois-je l'activer?

Les cartes-cadeaux que nous envoyons sont toujours activées avant que vous les receviez afin que vous puissiez les utiliser, et ce, sans aucune action nécessaire de votre part. Profitez-en!

2. Comment puis-je vérifier le solde de ma carte-cadeau?

Veillez appeler le numéro sans frais et/ou consulter le site Web dont les coordonnées sont indiquées au verso de la carte pour connaître le solde.

3. J'ai perdu ma carte-cadeau. Peut-elle être remplacée?

Vous devez traiter votre carte-cadeau comme de l'argent comptant, car les cartes perdues ou volées ne peuvent généralement pas être remplacées. Dans le cas de certaines cartes-cadeaux, il est possible d'enregistrer la carte sur le site du détaillant afin de profiter d'avantages tels que le remplacement d'une carte perdue ou volée. Des consignes s'appliquent à chaque carte-cadeau. Pour de plus amples renseignements, veuillez lire la page traitant des cartes-cadeaux sur le site Web du détaillant.

Important : veuillez conserver votre numéro de carte en lieu sûr, séparément de la carte. Certains détaillants peuvent remplacer tout solde non utilisé de la carte-cadeau à leur discrétion. Les cartes prépayées de marque d'un réseau financier (MasterCard[®], etc.) ont une politique de remplacement des cartes perdues ou volées, pourvu que les fonds n'aient pas été utilisés. Cependant, des frais de remplacement peuvent s'appliquer. Veuillez visiter leur site ou appeler le service à la clientèle des cartes prépayées ou notre centre de service à la clientèle.

Si vous avez reçu votre récompense sous forme de carte récompense prépayée ou carte promotionnelle

1. Je constate que dans plusieurs états et provinces, les cartes-cadeaux n'ont pas de date d'expiration. Pourquoi la carte que vous m'avez envoyée en a-t-elle une?

Plusieurs cartes prépayées ont une date d'expiration. La date d'expiration de la « carte » et la date d'expiration des « fonds » sont deux choses différentes. Veuillez consulter les modalités d'utilisation du « contrat du titulaire de carte ». Les soldes des cartes et les détails des transactions peuvent être obtenus auprès de l'émetteur de la carte. Pour savoir comment procéder, veuillez lire le verso de la carte.

2. Je viens de recevoir une carte MasterCard[®] (ou American Express[®] ou VISA[®]) comme récompense. Est-ce une carte de crédit?

Non. C'est une carte prépayée dont le solde équivaut au montant de votre récompense. Vous ne pouvez effectuer un achat dont la valeur est supérieure au solde de la carte, à moins d'acquitter la différence avec un autre mode de paiement (voir la réponse 3 ci-dessous). Lorsque les fonds ont été dépensés, ou qu'ils ont expiré, la carte ne peut être réutilisée.

3. Comment puis-je acheter avec ma carte de récompense prépayée (American Express[®], MasterCard[®] ou VISA[®]) un article d'une valeur supérieure au moment alloué à ma carte?

C'est ce qu'on appelle la « monnaie divisée ». Vous devez dire au caissier le montant exact qu'il vous reste à dépenser avec la carte de récompense prépayée afin qu'il n'inscrive pas un montant supérieur à celui-ci. Vous pouvez ensuite acquitter la différence selon le mode de paiement désiré (argent comptant, carte de débit, carte de crédit, etc.). Vous ne bénéficiez d'aucune autorisation de découvert. Par conséquent, vous devez toujours connaître le solde de la carte, qui peut être facilement obtenu en appelant le numéro sans frais ou en visitant le site Web indiqué au verso de la carte. Pour connaître tous les détails, veuillez lire le contrat du titulaire de carte accompagnant votre carte prépayée.

4. J'ai perdu ma carte prépayée. Peut-elle être remplacée?

Vous devez traiter les cartes prépayées comme de l'argent comptant, car les cartes perdues ou volées ne peuvent généralement pas être remplacées. Important : veuillez conserver votre numéro de carte et le numéro sans frais imprimé au verso de la carte avec le porte-carte en lieu sûr, séparément de la carte. Vous devrez fournir ces renseignements au moment de signaler une carte perdue ou volée. Les cartes prépayées perdues ne peuvent pas toutes être remplacées, et certaines peuvent l'être moyennant des frais, pourvu que les fonds de la carte n'aient pas été utilisés.

Courriel et vie privée

1. Dois-je fournir mon adresse courriel?

Le consentement à fournir l'adresse courriel indique la raison spécifique pour laquelle nous désirons obtenir votre adresse courriel, et uniquement à cette fin. En général, nous communiquons le statut de la soumission de votre récompense séparément des communications promotionnelles. Nos demandes de consentement sont très claires. Vous pouvez vous désabonner en tout temps.

Une adresse courriel peut constituer un élément obligatoire pour certains programmes, et optionnel pour d'autres. Vos options sont clairement indiquées durant le processus de soumission. Si une adresse courriel est obligatoire et que vous ne désirez pas la fournir, vous pouvez effectuer votre soumission d'une autre façon, par la poste ou par télécopieur, le cas échéant. Si l'adresse courriel est optionnelle, on pourrait vous demander de consentir à ce que nous puissions vous envoyer uniquement les courriels concernant votre soumission ou votre admissibilité à la récompense.

2. À quoi servira mon adresse courriel?

Votre adresse courriel ne servira qu'à vous aviser du statut de votre demande promotionnelle ou soumission de récompense, et à quel moment elle vous sera expédiée. Si vous vous êtes abonné afin de recevoir de plus amples renseignements de l'entreprise que nous représentons, vous devez les contacter directement pour vous désabonner leur liste d'envoi.

3. Les renseignements personnels que j'indique sur le formulaire de demande seront-ils transmis à d'autres entreprises?

Non. THG recueille les renseignements fournis dans le cadre du processus de soumission pour l'entreprise qui offre la promotion à laquelle vous participez, car nous agissons comme tiers en leur nom. Vous ne recevrez pas de renseignements promotionnels ou de marketing à moins d'avoir expressément consenti à recevoir de tels renseignements lorsque vous avez soumis votre demande, ou consenti à recevoir ce matériel ailleurs que sur notre site de soumission.

THG se réserve le droit de regrouper les données à des fins d'analyse, mais ne vous contactera jamais sans votre consentement exprès.