Scroll down to read this information in English

D-Trois-Pierres

Adresse de la ferme

183 chemin Cap-Saint-Jacques
Pierrefonds, Qc, H9K1C6

Adresse services administratifs

10950 boul. Perras
Rivière-des-Prairies, Qc, H1C 1B3
Pavillon Économie Sociale
Service à la clientèle : 514-648-8805 p.3105

Termes et conditions de souscription au programme de panier bio

Mission :

D-Trois-Pierres offre à de jeunes adultes un milieu de vie et de travail favorisant leur insertion sociale et professionnelle à partir de la réalité quotidienne.

Site de production :

D-Trois-Pierres cultive sur la ferme écologique du parc-nature du Cap-Saint-Jacques (183 chemin Cap-Saint-Jacques, Pierrefonds, Qc, H9K 1C6). La ferme est membre du réseau des paniers bio piloté par Équiterre depuis 1998. Les produits acéricoles, maraîchers et de grandes cultures sont certifiés biologiques par Ecocert Canada. Une grande diversité de légumes et de fines herbes biologiques est produite annuellement sur une superficie d'environ 2 hectares. Nous desservons annuellement environ entre 200 et 300 parts de récolte.

Que sont les paniers bios?

L'agriculture soutenue par la communauté (ASC) est un modèle d'agriculture qui lie directement le producteur à son consommateur en fournissant à ce dernier des produits frais, locaux et biologiques. Dans le réseau d'Équiterre, il est communément appelé '**Panier bio'** car la certification bio est exigée à tous les producteurs. Il s'agit d'un **engagement réciproque entre le consommateur et le producteur. Le consommateur** (partenaire ou abonné) s'engage à soutenir la production de l'agriculteur durant l'année en achetant une part de sa récolte au printemps et en prenant en considération que les facteurs climatiques pourront affectés les rendements de certaines cultures selon le cas. En échange, **le producteur s'engage** à fournir au partenaire sa juste part de

produits frais, locaux et biologiques selon les récoltes de saison en misant sur la diversité et la qualité de sa production. Notez que nous avons aussi d'autres modes de mises en marché en circuits courts tels que des marchés publics et des livraisons hebdomadaires au sein en milieu institutionnel. La priorité de notre production va d'abord à la clientèle des paniers bio, puis les surplus sont proposés à nos autres clientèles.

Équiterre et Réseau des fermiers de famille du Québec

Équiterre s'est donné pour mission de contribuer à bâtir un mouvement de société en incitant citoyens, organisations et gouvernements à faire des choix écologiques, équitables et solidaires. Dans le cadre de cette mission, Équiterre gère et fait la promotion du réseau des fermiers de famille du Québec depuis 1996. Équiterre demande une contribution de 18,00 $ par partenaire souscrivant à un panier dans une ferme du réseau. Ce montant est une participation obligatoire qui sera versée au réseau que coordonne Équiterre pour soutenir le travail de développement du réseau et de sensibilisation de la population à l'importance de tisser des liens entre les agriculteurs et les citoyens au Québec. Ceci n'est pas un membership à Équiterre. Les fermes aussi contribue financièrement au réseau annuellement.

Aussi, la ferme transmettra les coordonnées des partenaires à Équiterre afin qu'Équiterre puisse communiquer avec eux dans le cadre du réseau d'ASC ou de la promotion des autres programmes d'Équiterre. Équiterre n'utilisera pas ces coordonnées à d'autres fins. **Le partenaire qui ne désire pas que ses coordonnées soient transmises à Équiterre doit inscrire le mot «non» dans la boîte texte pévue à cet effet lors de l'inscription en ligne.**

Équiterre ne peut être tenu responsable dans le cadre du contrat signé entre la ferme et le partenaire.

Séance d'information obligatoire

Des séances d'informations ouvertes à tous auront lieu en avril et en mai à l'un des points de chute près de chez vous. **La présence à une des séances d'informations est obligatoire pour les nouveaux partenaires** pour une meilleure compréhension du programme de paniers bio de D-Trois-Pierres. Les anciens partenaires sont fortement encouragés à y assister pour une mise à jour de l'information concernant la ferme et les nouveautés. Cependant, il est recommandé de procéder à l'inscription dans les plus brefs délais et ce, avant la tenue de la séance d'information, pour vous assurer une part de récolte.

Points de livraison (anciennement appelé 'Point de chute') et collecte du panier bio

Un point de livraison est le lieu de rencontre entre les partenaires et leur fermier de famille où s'effectue la collecte du panier de légumes biologiques. Les points de livraison grand public de D-Trois-Pierres sont situés soit à la ferme (Par-Nature du Cap-Saint-Jacques), soit chez un particulier (Île-Bizard) ou soit dans les stationnements d'organismes à but non-lucratifs ou d'entreprise (Saint-Laurent et Roxboro-Pierrefonds). Nous avons aussi des points de livraison en milieu de travail qui sont exclusifs aux employés. Certains points de livraison sont des dépôts seulement ce qui signifie qu'il n'y a pas de représentant de la ferme à chaque semaine, mais seulement à des moments clé de la saison.

Les partenaires de D-Trois-Pierres peuvent venir chercher leur panier de légumes biologiques à l'un des points de chute proposés. Vous pouvez désigner un tiers pour récupérer votre panier bio en tout temps et ce, sans nous en aviser. Il faut cependant que cette personne puisse vous identifier par votre nom sur la liste au point de livraison.

Nous exigeons des partenaires en tout temps une conduite respectueuse des personnes, des lieux et de l'environnement, ainsi que des règlements municipaux et de conduite routière qui s'applique à leur situation. Nous dépendons de relation de bon voisinage avec nos différents responsables de point de chute et leurs voisins.

Changement de point de livraison en cours de saison

Au courant de la saison, le partenaire peut effectuer un changement de point de livraison temporaire ou permanent, au besoin et ce, autant de fois qu'il le désire. Toute demande de changement doit s'effectuer **au plus tard le lundi avant 16h00 de la semaine concernée par le changement désiré** en suivant les étapes décrites dans le document 'Guide de l'utilisateur'.

Considérations générales

Gestion des Vacances

Nous vous offrons la possibilité de suspendre la livraison de votre panier **pendant une seule semaine de vos vacances**. Ce panier suspendu vous est remis sous la forme d'un panier doublé, par défaut, trois semaines suivant la suspension. Pour vous prévaloir de cette option, vous devez suivre les étapes qui sont décrites dans le document 'Guide de l'utilisateur'.

Pour les semaines de vacances additionnelles ou si l'option panier doublé ne vous convient pas, votre panier sera livré à votre point de chute et pourra être récupéré par une personne de votre choix dont vous n'êtes pas tenu de nous communiquer le nom en autant que cette personne puisse vous identifier par votre nom au point de chute. Dans le cas où votre panier n'est pas récupéré, son contenu sera retourné à la ferme et offert à l'un de nos employés en formation qui souvent vivent sous le seuil de la pauvreté.

En aucun cas, nous ne remboursons un panier non récupéré ou suspendu.

Panier oublié et/ou non récupéré

Aucun panier oublié ou non réclamer ne sera remplacé ou remboursé. Lorsque vous ne récupérez pas votre panier dans les heures régulière du point de chute, il faut prendre en considération qu'il a voyagé jusqu'au point de chute et est retourné à la ferme à la fin de la distribution des paniers. Non seulement la fraîcheur de ces légumes est compromise, mais le panier constituait aussi votre juste part de récolte. Il est donc impossible de vous remettre cette part la semaine suivante ni de la rembourser.

- Vous devez d'abord communiquer avec nous au 514-648-8805 p.3105 ou à paniersbio@d3pierres.com dans les plus brefs délais pour nous aviser de votre intention de venir chercher votre panier (jour/heure/lieu) selon les options décrites ci-dessous.

Si vous souhaitez récupérer votre panier manqué, vous devez vous présenter au magasin général de la ferme en respectant les plages horaire suivantes :

- Samedi de 10h à 16h
- Dimanche de 10h à 16h

Demande d'annulation d'abonnement

Annulation avant le début des livraisons

- **Panier pré-saison** et **Paniers Jardiner en herbe**

  Ces parts ne sont pas remboursables après le 1er mai 2014.

- **Saison régulière**

  Si l'annulation est faite au plus tard le vendredi 20 juin 2014, vous serez remboursé, mais un frais d'annulation de 25.00$ s'appliquera.

- **Panier rustique**

  Cette part est non remboursable après le 17 octobre 2014.

Annulation après le début des livraisons

Saison régulière

Vous pouvez annuler votre inscription avant la 4ième semaine de livraison, soit lorsqu'il y a eu un maximum de 3 semaines de livraison hebdomadaire ou plus précisément jusqu'au samedi 12 juillet 2014 à 17h00. Dans ce cas, les frais d'annulation comprennent une semaine de compensation (le montant varie selon votre format de panier : 24.00$/demi-part, 22.00$/simple part et 40.00$/double part), les frais d'Équiterre (18.00$) et des frais d'annulation de 25.00$. La valeur des paniers qui vous ont déjà été livrés, selon le format choisi à l'abonnement, sera aussi déduite du montant remboursé.

Annulation après la 3ième semaine

Aucun remboursement n'est possible après la 4ième semaine de livraison de la saison ou plus précisément à partir du samedi 12 juillet 2014 à 17h00. Vous pouvez par contre vendre votre abonnement à une autre personne et nous communiquer ses coordonnées afin de faire les ajustements administratifs nécessaires.

Comment annuler son inscription?

Pour annuler officiellement son inscription, il est nécessaire de communiquer directement avec le représentant du service à la clientèle de D-Trois-Pierres. Si l'annulation est faite après le 12 juillet 2014, votre demande de remboursement sera refusée.

Communication entre vous et la ferme

La communication est la clé d'un bon partenariat. Nous mettons à votre disposition des outils de communication qui faciliteront votre lien avec votre ferme. Le courriel est le mode de communication le plus efficace pour nous joindre. Vous pouvez adresser vos questions, commentaires et demande particulière à paniersbio@d3pierres.com. Nous vous assurons que votre courriel recevra réponse dans les plus brefs délais. Vous recevrez aussi des **courriels de confirmation** pour tout changement apporté à votre compte client sur Farmigo (confirmation d'inscription, de paiement, de changement de point de chute, suspension de panier/vacances, commande en ligne, etc.). Vous recevrez aussi un **mémo hebdomadaire** contenant des informations sur le contenu approximatif du panier, des nouvelles de la ferme et le légume vedette de la semaine. Ce dernier fera aussi office de rappel pour s'assurer que vous viendrez récupérer votre panier.

Nous vous demandons de communiquer avec nous dans le cas où vous rencontriez un problème pour que nous puissions agir rapidement pour le résoudre. Une communication ouverte et respectueuse peut venir à bout de toutes les situations!

'Aimez-nous' sur Facebook et suivez les nouvelles de la ferme!

Coordonnées pour communiquer avec nous:

Administration
10950 Boul.Perras
Rivière-des-Prairies, Qc, H1C 1B3
514-648-8805 p.3105 (en semaine)
paniersbio@d3pierres.com

www.d3pierres.com

Ferme écologique du Parc Nature du Cap Saint-Jacques
183 chemin Cap Saint-Jacques

Pierrefonds, Qc, H9K 1C6

514-620-7754 (les samedis et dimanches seulement)

Bonne saison de paniers bio à D-Trois-Pierres!!!

D-Trois-Pierres

Adresses:

Administration
10950 Boul.Perras
Rivière-des-Prairies, Qc, H1C 1B3
514-648-8805 p.3105
paniersbio@d3pierres.com
www.d3pierres.com

Ecological Farm of Parc Nature du Cap Saint-Jacques
183 chemin Cap Saint-Jacques
Pierrefonds, Qc, H9K 1C6
514-620-7754

Terms and conditions for subscribing to the Organic Basket Program

Mission :

D-Trois-Pierres offers young adults internships favouring their social and professional integration based on day to day reality.

Production site :

D-Trois-Pierres manages the ecological farm of the Cap Saint-Jacques Nature Park. The farm is a member of the Équiterre family farmer network since 1998. We mainly produce organic maple syrup, hay and grain for the farm animals on over 25 hectares and a large diversity of organic vegetables and herbs on 2 hectares. Our organic products are certified with Ecocert Canada.

What is an organic basket program?

An Organic Basket Program is a community supported agricultural (CSA) model that directly links the producer and the consumer by contract and mutual commitment. The producer commits to provide a fair share of his fresh, local and organic vegetable and herb harvest during a definite period of time. The consumer commits to support the farm by buying the share at the beginning of the season and by accepting the possibility of the climatic conditions affecting the crop yield. Although we have other marketing strategies including farmer's markets and weekly deliveries to institutions, our organic basket program members have the priority on the harvest.

Equiterre and the Family Farmer Network of Quebec

Equiterre's mission is to help build a social movement by encouraging individuals, organizations and governments to make ecological and equitable choices in a spirit of solidarity. In continuity with this mission, Equiterre manages the Family Farmer Network of Quebec. They have an important role of informing the public, providing continuing training to the farmers and building a strong network of pick up locations around the province. A contribution of 18.00$ is required from every shareholder in order to support their work; the farm also contributes annually. Please note, the fee is not a membership to Equiterre.

Equiterre also requires the farm to provide the email addresses of their shareholders in order to be able to communicate with them concerning the CSA network or the promotion of other Equiterre programs. Equiterre will not use this information to any other purpose. **The shareholder who does not wish his coordinates to be given to Equiterre must write 'NO' in the text box provided during the sign up process.**

Equiterre cannot be held responsible within the framework of the contract signed between the farm and the shareholder.

Mandatory information session

Public information sessions will be held in April and May in locations near our current pick-up locations (visit www.d3pierres.com for more information). For new shareholders, the presence at one of these sessions is mandatory in order to receive all the information about our CSA program and to properly comprehend its principles. We strongly recommend returning shareholders to attend one of the sessions to acknowledge changes in the upcoming season. We recommend that you complete the subscription process prior to attending the session to secure it because we take subscription on a 'first come, first serve' basis.

Pick-up locations

A pick-up location is a meeting point where the producer and the consumer meet to exchange the weekly basket. Our pick-up locations are located either at a private house (Ile Bizard) or in parking lots of non-profit organizations and grocery stores (Saint-Laurent, Roxboro/Pierrefonds). We also have exclusive pick-up locations located in different workplaces.

Shareholders choose their pick-up location during the subscription process but it is possible to change locations during the season. This change can be temporary or permanent. At all times, you can assign another person to pick up your share without notification but make sure this person can name you at the pickup location.

The art of keeping a good pick-up location is to maintain good relations with our neighbors and partners. At all times, we expect shareholders to respect the law, the people and the environment at the pick-up location.

Changing your pick-up location during the season

During the season, you are allowed as many temporary or permanent pick-up location changes as you wish as long as you do it on time. Any pick-up location change request must be made by Monday 4pm of the week you wish the change to be effective. Visit the 'User guide' to learn how to make a pickup location change.

General considerations

Vacations management

We allow you to replace the delivery for **one of your vacation weeks** by suspending the delivery for the week of your choice and by doubling your basket three weeks after the requested suspension, by default. Note that doubling a basket means a larger quantity of vegetables to process in a week. As soon as you know which delivery week you want to suspend, visit the 'User guide' to learn how to proceed.

For your additional vacation weeks, if you cannot pick-up your basket, you can name another person of your choice to replace you and you do not need to let us know. The person must be able to identify you by name at the pick-up location. If your share is not claimed during the pick-up location hours it will be given to one of our interns who will certainly be grateful.

Unclaimed baskets

We will not refund or replace unclaimed baskets. If, for any reason, you could not get your basket during the pick-up location opening hours, you need to understand that your share was prepared, delivered and brought back to the farm. The freshness of the vegetables will be compromised.

If you want to claim your share after your pick-up location opening hours, you need to get in touch as soon as possible with our customer service at 514-648-8805 p.3105 or at paniersbio@d3pierres.com to tell us when you intend to pick-up your share among the options below.

- Saturday: from 10am to 4pm
- Sunday: from 10am to 4pm.

Subscription cancellation

Cancellation prior to the first delivery week

- **Pre-season Basket** (panier pré-saison) and **Gardener's Basket** (Panier Jardinier en herbe)

  These shares are non-refundable after May 1st, 2014.

- **Regular season Basket (panier de saison régulière)**

  If an online cancellation is requested before Friday June 20 at 5pm, you will be refunded but a cancellation fee of 25,00$ will apply.

- **Post-season Basket** (Panier rustique)

  This share is non-refundable after October 17th, 2014.

Cancellation before the 4th delivery week (before July 8th 2013)

Regular season Basket

You can cancel your subscription to a Regular season Basket before the 4th week of the regular season which falls on Saturday July 12th before 5pm. In this case, cancellation fees include the amount equal to one basket of your share size, the 18.00$ for Equiterre and a 25.00$ cancellation fee. The value of the baskets already delivered is also non-refundable.

Cancellation on the 4th delivery week and after (After July 12th 2014)

No refund is allowed after the 3rd week of the regular season or after July 12th 2014. You could, however, sell your share to another person. You will be required to give the name and coordinates of this person to the farm in order to apply the change in the system before the next delivery. See below for the cancellation process.

How to cancel my subscription?

You need to call the administration (see the coordinates below) as soon as your decision is definite. It is only when you speak to the customer service representative that your cancellation is confirmed. If you confirm your cancellation after July 12th 2014, you cannot be refunded.

Communication between the shareholder and the farm

Communication is the key to a successful partnership. We provide you channels of communication that will help establish a link between you and your farmer. Writing to us via email is the most efficient way of getting in touch with us. You can send your questions, inquiries and comments to paniersbio@d3pierres.com. You can be assured to get a fast reply.

The farm will send you confirmation emails for all of your changes made to your account (subscription, payment, pick-up location change, suspending your basket during your vacation, online orders, etc.). You will also receive a reminder email at the beginning of each delivery week inviting you to access the weekly memo. This memo contains interesting information from the farm such as the approximate content of your basket, news from the farm, invitations to special events and a description and recipes for the vegetable of the week.

We welcome you to get in touch with us as soon as any problem occurs in order for us to solve it in the best delay. Good and open communications can clear up any situation!!

Coordinates to reach us:

Administration
10950 Boul.Perras
Rivière-des-Prairies, Qc, H1C 1B3
514-648-8805 p.3105 (during the week)
paniersbio@d3pierres.com
www.d3pierres.com

Ecological Farm of Parc Nature du Cap Saint-Jacques
183 chemin Cap Saint-Jacques
Pierrefonds, Qc, H9K 1C6
514-620-7754 (on Saturday and Sunday only)

Have a great season with D-Trois-Pierres!!!