

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

- PROGRAMMES RÉGULIERS -

SERVICES RÉCRÉATIFS, CULTURELS ET COMMUNAUTAIRES (SRCC)

La politique de remboursement des **PROGRAMMES RÉGULIERS** s'applique à l'ensemble des activités offertes par les Services récréatifs, culturels et communautaires (SRCC), à l'exception du programme « **Camp de jour** », « **Sorties-Folie** » et « **Relâche scolaire** ».

UN CLIENT PEUT OBTENIR UN REMBOURSEMENT, DANS LES CAS SUIVANTS :

☛ REMBOURSEMENT COMPLET

Les **SRCC** remboursent intégralement (100%) le *client* si l'activité ou le programme choisi est **annulé** ou **modifié** suite à la modification de l'un des éléments suivants : date, jour, heure, lieu, nombre de cours ou coût.

Si l'activité ou le programme est **annulé** ou **modifié**, par les **SRCC**, après le début de la session, un remboursement ou un crédit, au prorata des participations écoulées, est émis au *client*, sans **aucune** charge administrative.

☛ REMBOURSEMENT PARTIEL

➤ Remboursement pour raison médicale

Les **SRCC** remboursent le *client* pour raison médicale, lorsque ce dernier n'est plus en mesure de pratiquer une activité. Dans ce contexte, les mesures suivantes sont appliquées :

- Le *client* doit déposer le certificat médical original, accompagné d'une demande écrite ou du formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » complété, dans les dix jours ouvrables, suivant la date de l'attestation médicale. Le tout doit être transmis aux bureaux des **SRCC**.

NOTE : La date de réception de la demande écrite ou du formulaire de remboursement complété est considérée comme la date « **officielle** ». Le calcul du remboursement est effectué à partir de cette date.

- Les **SRCC** retiennent des frais d'administration de 20%, applicables sur la valeur total de l'activité.
- Le remboursement s'effectue au prorata des participations écoulées.

Ce dernier est donc établi au prorata des participations écoulées moins les frais d'administration de 20 %, applicables sur la valeur total de l'activité.

➤ Remboursement pour abandon

Les **SRCC** rembourseront le *client* selon les cas suivants :

🔄 Pour les activités et les ateliers dont la fréquence de participation s'élève à cinq séances et plus

Les **SRCC** remboursent le *client* selon les cas suivants :

- ✓ Si une demande est effectuée **dix jours et plus**¹ avant la date de la première séance. Le cas échéant, des frais d'administration de 20 %, applicables sur la valeur total de l'activité, sont déduits du montant à rembourser.
- ✓ Si une demande est effectuée **neuf jours et moins**¹ avant la date de la première séance. Le cas échéant, le remboursement est émis sous forme de **note de crédit**². Des frais d'administration de 20 % sont déduits du montant à rembourser.
- ✓ **Aucun** remboursement n'est émis après le premier cours.

🔄 Pour les activités et les ateliers dont la fréquence de participation s'élève de une à quatre séances

Les **SRCC** remboursent le *client* selon les cas suivants :

- ✓ Si une demande est effectuée **dix jours et plus**¹ avant la date de la première séance. Le cas échéant, des frais d'administration de 20 %, applicables sur la valeur total de l'activité, sont déduits du montant à rembourser.
- ✓ **Aucun** remboursement n'est émis **neuf jours et moins**¹ avant la date de la première activité ou du premier atelier.

NOTE :

¹: La date de réception de la demande écrite ou du formulaire de remboursement complété est considérée comme la date « **officielle** ». Le calcul du remboursement est effectué à partir de cette date.

²: La note de crédit émise est valide pour une période de 12 mois.

MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

- **Aucun** remboursement n'est émis si le montant est inférieur à **10 \$** avant les taxes, si elles sont applicables. Cette mesure s'applique à tous les services et/ou biens tarifés par les **SRCC**, sauf aux exceptions pouvant être s'inscrire au « **CADRE DE GESTION ET TARIFICATION SRCC 2012** ». Les *clients* ainsi ciblés voient porter à leur compte « **ACTIVITEK** » une note de crédit de valeur égale au remboursement qu'ils sont en droit de recevoir. Si le *client* n'utilise pas son crédit pour l'appliquer à une autre activité, ce dernier est remboursé à la fin de l'année financière en cours.
- **Aucun** remboursement n'est effectué en argent. Un chèque est émis par le Service de la trésorerie. Dépendamment de la date de réception du formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** », le délai encouru pour obtenir le remboursement est variable (4 à 8 semaines).
- Le formulaire identifié « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » est disponible aux bureaux des **SRCC** ou au www.lapocatiere.ca. Une demande écrite peut aussi être acheminée à la direction des **SRCC**. Le cas échéant, la demande doit fournir, de façon claire et lisible, les informations suivantes :
 - Le nom et les coordonnées complètes du participant, incluant la date de naissance;
 - Le titre de l'activité ou de l'atelier, incluant le jour et l'heure;
 - Le motif de la demande de remboursement;
 - Le nom et les coordonnées complètes de la personne à qui doit être adressée le chèque du remboursement.
- Une demande visant un remboursement pour raison médicale doit **obligatoirement** être accompagnée de l'original du certificat médical, en plus d'être acheminée dans les **dix jours** ouvrables, suivant la date de l'attestation médicale.

PARTICULARITÉS

- Des frais de **15 \$** sont chargés pour tout chèque sans provision.
- **Aucun** remboursement n'est effectué pour les activités de type « **SPECTACLE** ». L'achat de billet est vente finale.
- Selon le cas et, dans le respect des échéances énoncées précédemment, l'inscription à une activité ou à un atelier peut être transférée à une tierce personne, avec l'approbation des **SRCC**.

RÉSERVE

Les **SRCC** se réservent le droit d'annuler ou de modifier un service, une activité ou un programme (lieu, horaire, nombre de cours, prix, etc.) dans le cas où le nombre de participants s'avère insuffisant ou pour toute autre raison.