

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

- PROGRAMMES SPÉCIAUX -

« **CAMP DE JOUR** », « **SERVICE DE GARDE** », « **SORTIE-FOLIE** », « **RELÂCHE SCOLAIRE** » ET « **TENNIS** »
SERVICES RÉCRÉATIFS, CULTURELS ET COMMUNAUTAIRES (SRCC)

La politique de remboursement des **PROGRAMMES SPÉCIAUX** s'applique, principalement, aux programmes « **Camp de jour** », « **Service de garde** », « **Sortie-Folie** », « **Relâche scolaire** » et « **Tennis** »

1. PROGRAMMES « **CAMP DE JOUR** », « **SERVICE DE GARDE** » ET « **TENNIS** »

UN CLIENT PEUT OBTENIR UN REMBOURSEMENT POUR LE PROGRAMME « **CAMP DE JOUR », « **SERVICE DE GARDE** » ET « **TENNIS** », SELON 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, 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 participer au programme. 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 ouvrables¹, suivant la date de l'attestation médicale. Le tout doit être transmis aux bureaux des **SRCC**.
- Les **SRCC** retiennent des frais d'administration de 20 %, applicables sur la valeur totale 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 totale de l'activité.

➤ **Remboursement partiel pour abandon**

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

- ✓ Si une demande est effectuée **au moins sept jours**¹ *avant* le début du séjour. 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 **six jours et moins**¹ *avant* le début du séjour.

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 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 DE REMBOURSEMENT** », le délai encouru pour obtenir le remboursement est variable (quatre à huit semaines).

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.

- 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, et 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.
- En cas de renvoi d'un participant, un remboursement est émis au prorata des participations écoulées que le client y ait participé ou non. Pour les journées incomplètes (présence d'une demi-journée), une journée complète est chargée.

NOTE :
Chaque journée incomplète est considérée comme une journée complète (une participation). Les journées incomplètes ne sont pas cumulatives (ex. : deux demi-journées ne peuvent être additionnées pour constituer une seule participation).
- Les périodes non-utilisées se trouvant sur une carte de dépannage du « **SERVICE DE GARDE** », ne sont pas monnayables, ni transférables à une autre personne et ne peuvent pas être utilisées l'été suivant.
- Pour le programme « **SERVICE DE GARDE** », des frais de 5,50 \$ sont exigés pour chaque 15 minutes de retard et ce, dès 17 h 30. Ces frais doivent être acquittés le soir même.
- 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.

2. PROGRAMMES « SORTIE-FOLIE » ET « RELÂCHE SCOLAIRE »

UN CLIENT PEUT OBTENIR UN REMBOURSEMENT POUR LE PROGRAMME « SORTIE-FOLIE » ET « RELÂCHE SCOLAIRE », SELON 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, sans aucune charge administrative.

Pour le programme « **SORTIES-FOLIE** », si la direction des **SRCC** décide de reporter une sortie en raison de mauvaises conditions météorologiques, ou pour tout autre motif, un remboursement complet ou un crédit de même valeur, est émis au *client*.

☛ REMBOURSEMENT PARTIEL

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

- ✓ Si une demande est effectuée **au moins sept jours¹ avant** l'activité ciblée ou la sortie. 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 **six jours et moins¹ avant** l'activité ciblée ou la sortie et ce, peu importe la raison.

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.

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 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 DE REMBOURSEMENT** », le délai encouru pour obtenir le remboursement est variable (quatre à huit 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, et 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.
- En cas de renvoi d'un participant à une activité ou à une sortie, la direction des **SRCC** se réserve le droit d'annuler l'inscription du participant aux autres activités et/ou sorties auxquelles il peut être inscrit. Le cas échéant, un remboursement sera émis pour le total des activités et/ou des sorties annulées.
- Selon le cas et, dans le respect des échéances énoncées précédemment, l'inscription à une activité ou à une sortie 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.