



POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DE CREDIT

Service des loisirs de Cap-Saint-Ignace

La politique de remboursement et de crédit s'applique à **l'ensemble des activités offertes par le Service des loisirs.**

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

► REMBOURSEMENT COMPLET

Le service des loisirs remboursera intégralement (100%) le client si l'activité ou le programme choisi est **annulé** ou **modifié** pour 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 le **Service des loisirs**, après le début de la session, un remboursement ou un crédit, au prorata des participations écoulées, sera émis au client.

► REMBOURSEMENT PARTIEL

• Remboursement pour raison médicale

Le **Service des loisirs** remboursera le client pour raison médicale original, 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 dans les dix jours, suivant la date de l'attestation médicale. Le tout doit être transmis au **responsable du Service des loisirs**;
Note : La date de réception de la demande écrite sera considérée comme la date « officielle ». Le calcul sera effectué à partir de cette date.
- Le Service des loisirs retiendront des frais d'administration de 10%;
- Le remboursement s'effectuera au prorata des participations écoulées
- Le remboursement sera donc établi au prorata des participations écoulées moins les frais d'administration

• Remboursement pour abandon

Le **Service des loisirs** remboursera le client selon les cas suivant :

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

- Le **Service des loisirs** remboursera le client si une demande est effectuée **dix jours et plus avant** la date de la première séance. Le cas échéant, des frais d'administration de 10% seront déduits du montant à rembourser.
- Le **Service des loisirs** remboursera le client si une demande est effectuée **neuf jours et moins avant** la date de la première séance. Le cas échéant, le remboursement sera émis sous forme de **note de crédit** auquel des frais d'administration de 20%.
- **Aucun** remboursement après le début du deuxième cours.

Note : La date de réception de la demande écrite sera considérée comme la date « officielle ». Le calcul sera effectué à partir de cette date.

La note de crédit émise sera valide pour une période de 12 mois.

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

- Le **Service des loisirs** remboursera le client si une demande est effectuée **dix jours et plus avant** la date de la première séance. Le cas échéant, des frais d'administration de 10% seront déduits du montant à rembourser.
- **Aucun** remboursement ne sera émis **neuf jours et moins avant** la date de la première activité ou premier ateliers.

Note : La date de réception de la demande écrite sera considérée comme la date « officielle ». Le calcul sera effectué à partir de cette date.

MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

- Aucun remboursement n'est effectué en argent. Un chèque est émis par le Service de la comptabilité. Dépendamment de la date de réception de la demande écrite, le délai encouru pour obtenir le remboursement est variable (4 à 8 semaines)
- La demande écrite doit contenir, de façon claire et lisible, les informations suivantes :
 - Le nom et les coordonnées complètes du participant à qui doit être adressé le chèque du remboursement;
 - Le titre de l'activité ou de l'atelier, incluant le jour et l'heure;
 - Le motif de la demande de remboursement;
- Une demande visant un remboursement pour raison médicale doit **obligatoirement** être accompagné du certificat médical, et être acheminée dans les dix jours ouvrables, suivant la date de l'attestation médicale.

PARTICULARITÉS

- Aucun remboursement n'est effectué pour les activités de type « spectacle » ou « conférence ». L'achat de billet est une vente finale.
- Selon le cas et, dans le respect des échéances énoncées précédemment, l'inscription à une activité ou atelier peut être transférée à une tierce personne, avec l'approbation du Service des loisirs.

RÉSERVE

Le **Service des loisirs** se réserve 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 participant s'avère insuffisant ou pour toute autre raison.