

Politique de paiement et de remboursement des activités

Le mot « activité » est employé pour désigner les différents types de cours, services et ateliers de Cible Famille Brandon (ci-après appelé l'organisme).

1. Procédure d'inscription et de paiement

La personne qui désire s'inscrire en ligne, via le site Internet de l'organisme, à l'une ou l'autre des activités payantes, doit préalablement devenir membre de Cible Famille Brandon au coût de 5 \$ par adulte, pour une durée de 12 mois.

L'adhésion d'un seul parent permet à toute la famille d'avoir accès à certains avantages¹ de membre.

L'inscription est obligatoire pour l'ensemble de nos activités.

La réception de votre paiement confirme votre inscription.

1.1. L'inscription aux différentes activités peut se faire :

- Sur le site Internet : <https://ciblefamillebrandon.com/>
- Sur place : 15, rue Monday à St-Gabriel
- Par téléphone : 450-835-9094

1.2. Les paiements peuvent se faire :

- Par carte de crédit (via Internet, par téléphone ou à l'organisme)
- Par carte de débit (à l'organisme)
- En argent comptant (à l'organisme)
- Par chèque, à l'ordre de : Cible Famille Brandon

2. Modalités d'annulation de l'inscription

2.1. Annulation ou arrêt d'une activité demandée par la personne participante

Une personne inscrite à une activité qui désire procéder à l'annulation ou l'arrêt de celle-ci, doit communiquer avec l'organisme. (Voir la section *Modalités de remboursement* pour de plus amples informations).

2.2. Annulation ou report d'une activité par l'organisme

Cible Famille Brandon se réserve le droit d'annuler ou de reporter toute activité. L'organisme communiquera par téléphone avec les personnes inscrites afin de les prévenir du changement.

- Advenant une annulation, le paiement sera crédité ou remboursé en totalité.
- Advenant le report de l'activité à une date où il est impossible pour la personne d'y assister, un crédit ou remboursement est possible.

¹ Avantages pour la famille : Accès aux inscriptions en ligne ; Accès à certaines activités réservées aux membres ; Bénéficiaire de réductions sur le coût d'inscription de plusieurs activités offertes ; Accès aux différents services de prêt selon le règlement en vigueur.
Avantage pour la personne inscrite comme membre seulement : Droit de vote à l'assemblée générale annuelle.

2.3. Annulation en cas de tempête, panne d'électricité ou autres raisons hors du contrôle de l'organisme

En raison d'une tempête², panne d'électricité ou toutes autres raisons hors de notre contrôle, une personne responsable de l'organisme communiquera avec les personnes concernées par cette situation.

Lorsque possible, l'activité non offerte sera reportée afin de ne pas pénaliser les personnes inscrites. Si une personne ne peut pas assister à la reprise, une note de crédit équivalente au coût de l'activité lui sera offerte.

Si l'organisme est dans l'impossibilité d'offrir une reprise, une note de crédit équivalente au coût de l'activité sera offerte à l'ensemble des personnes concernées.

3. Modalités de remboursement ³

3.1. Annulation d'une inscription à une activité unique (une seule séance)

Si le coût de l'activité est inférieur à 15 \$:

- Annulation faite avant le délai minimum de 48 heures : frais d'inscription remboursés.
- Annulation faite après le délai minimum de 48 heures : il n'y a aucun remboursement.

Si le coût de l'activité est supérieur à 15 \$: la personne participante doit faire une demande de remboursement par écrit selon la *Procédure de demande de remboursement* décrite ci-dessous.

- Annulation faite avant le délai minimum de 48 heures : frais d'inscription remboursés en totalité.
- Annulation faite après le délai minimum de 48 heures : le coût des achats de matériel déjà achetés pour la participation de la personne à l'activité ne sera pas remboursé. La balance des frais d'inscription (le cas échéant) sera remboursée.

Le montant remboursé se fera par la même méthode de paiement que lors de l'achat. Si l'achat a été fait par carte de crédit ou débit, le remboursement se fera sur la même carte.

3.2. Annulation avant le début d'une série d'activités

Si la personne annule son inscription avant le délai minimum de 48 heures avant le début de la série d'activités, l'organisme s'engage à rembourser la totalité du montant payé.

3.3. Annulation après le début d'une série d'activités ou dans un délai inférieur à 48 heures

Si l'activité est commencée ou si le délai d'annulation de 48 heures est dépassé, la personne participante devra payer ces deux (2) montants :

- Le coût des cours déjà suivis ;
- Une pénalité prévue par la loi correspondant au **PLUS PETIT** des deux montants suivants : 50 \$ ou 10 % du prix des cours qui n'ont pas été suivis.

Exemple : Une personne est inscrite au cours de *Massage pour bébé* (Session de 5 cours). Elle veut annuler son inscription après 2 cours car l'activité ne lui plaît pas. Comme l'activité coûte au total 40 \$, elle devra payer 16 \$ pour les 2 cours suivis. Elle devra également payer une pénalité de 2,40 \$, qui correspond à 10 % du prix des cours restants. Le montant à retenir étant de 18,40 \$, il y aurait un remboursement de 21,60 \$.

² En cas de tempête ou mauvaises conditions routières et lorsque les écoles du Centre de services scolaire des Samares sont fermées, l'organisme est également fermé. Pour information : vous pouvez vous abonner à l'Info-Tempête du Centre scolaire pour recevoir un courriel : <https://cssamares.ca/>

³ Conformément à la loi sur la protection du consommateur.

3.4. Absence à un cours

Si la personne est absente à un ou des cours pour les raisons suivantes ;

- Maladie du parent ou de l'enfant (billet médical requis) ;
- Accouchement.

L'organisme s'engage à offrir un crédit équivalent au nombre de cours auxquels la personne est dans l'impossibilité d'assister. Toutes les demandes de crédit doivent être faites, par écrit, dans les sept (7) jours suivant l'événement causant l'absence.

3.5. Absence pour motif personnel

Aucun crédit ou remboursement ne sera accordé lorsque l'activité est dispensée et la personne inscrite s'absente pour un motif personnel (voyage, sortie, rendez-vous, oubli, etc.).

3.6. Accès membre

L'adhésion comme membre de l'organisme, au coût de 5,00 \$ est non remboursable et non transférable.

3.7. Procédure de demande de remboursement

La personne qui désire un remboursement pour une activité doit remplir un formulaire de résiliation (disponible à l'organisme ou sur le site Internet au <https://ciblefamillebrandon.com/>) ou transmettre un courriel à info@ciblefamillebrandon.com avec les informations suivantes :

- Nom complet
- Adresse complète
- Numéro de téléphone
- Nom de l'activité
- Dates prévues de l'activité
- Raison de l'annulation

Pour plus de détails ou pour assurer la réception de votre formulaire de résiliation ou de votre courriel, veuillez téléphoner au 450-835-9094. Le remboursement sera effectif dans les 14 jours qui suivent la date de confirmation de réception du formulaire de résiliation ou du courriel.

4. Reprise de cours

Si la personne prévoit être absente pour une activité, elle est invitée à en informer l'organisme.

Il sera possible de reprendre un cours seulement s'il y a un deuxième groupe dans la même session ou année et qu'une place est disponible. La personne responsable de l'activité lui confirmera le moment de la reprise.

5. Participation à la séance

Il est possible de participer de façon sporadique à des activités de l'organisme (sans être membre), si des places sont disponibles. La demande de participation à ces activités doit être faite en appelant au 450-835-9094. Le coût varie en fonction de l'activité.