



# modalités & politique de crédit et de remboursement

en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012

## ABONNEMENTS À LA CARTE

- Les cartes de cours sont nominatives, elles ne sont ni remboursables ni transférables.
- Sauf en cas de raison majeure (maladie, blessure), nous ne suspendons pas les cartes ni n'en repoussons les dates prévues d'expiration. Les cours doivent être suivis à l'intérieur des délais prescrits. **Prévoyez vos vacances et autres absences lors du choix de votre carte.** Cependant, advenant le dépassement de la date d'expiration, il est possible dans certains cas et sous certaines conditions d'acheter une prolongation. Informez-vous à la réception le cas échéant.
- En cas de **raison majeure seulement** (maladie, blessure), nous vous prions de nous aviser **aussitôt** afin que nous puissions **suspendre** votre carte pour un maximum de 6 mois. Pour suspendre votre carte, nous devons l'avoir en main. Vous êtes donc priés de nous la rapporter ou de nous l'envoyer par la poste afin que nous puissions la garder le temps de la suspension. Toute demande de suspension pour des raisons de santé doit être accompagnée d'un document émis par une autorité médicale reconnue et décrivant la nature et la durée des limitations.

## SESSION DE COURS SUR INSCRIPTION

- Si vous annulez votre inscription **48 heures ou plus** avant le début du premier cours de la session, nous vous remboursons le montant total de votre paiement.
- En cas d'annulation à l'intérieur du délai de **48 heures** précédent le début du premier cours de la session, un montant équivalent à 10% du coût total de la session est gardé en guise de frais d'administration.
- En cas d'annulation à l'intérieur d'un **délai d'essai de 24 heures** suivant le premier cours de la session, un remboursement établi selon un principe de prorata est émis. Un montant équivalent à 10% du coût total de la session est également gardé en guise de frais d'administration.
- Au-delà du délai d'essai de 24 heures suivant le premier cours de la session, aucun remboursement n'est possible sauf en cas de raison majeure (maladie, blessure).
- En cas de **raison majeure seulement** (maladie, blessure), si vous devez manquer plusieurs cours ou interrompre votre session, nous vous prions de nous aviser aussitôt afin que nous puissions vous accommoder par l'émission selon les cas d'une note de crédit, de laissez-passer ou d'un remboursement. Nous ne créditons ni ne remboursons les cours manqués ayant eu lieu avant votre demande d'annulation ou d'interruption. Toute demande présentée pour des raisons de santé doit être accompagnée d'un document émis par une autorité médicale reconnue et décrivant la nature et la durée des limitations. Dans tous les cas, la valeur du remboursement ou de la note de crédit est établie selon un principe de prorata. Un montant équivalent à 10% du coût total de la session est également gardé en guise de frais d'administration. Cette note ne pourra cependant pas être monnayée ni être utilisée lors d'achats effectués à la boutique.

**Tous les cours sur inscription** - à l'exception de ceux destinés spécifiquement à la clientèle 60 ans et +

- Les cours réguliers sur inscription ne sont pas transférables et aucune reprise n'est possible.

### Cours destinés spécifiquement à la clientèle 60 ans et +

- Les cours manqués peuvent être repris à n'importe quel moment **à l'intérieur** de la session à laquelle vous êtes inscrit. Cependant, le nombre de cours de même nature offerts à l'intérieur d'une même session varie selon le moment de l'année et le nombre d'inscrits. **Aucun cours manqué ne peut être repris après la fin de la session.**

## ATELIERS / CONFÉRENCES DONNÉS EN UNE SÉANCE

- Si vous annulez votre inscription **48 heures ou plus** avant l'atelier, nous vous remboursons le montant total de votre paiement.
- En cas d'annulation à l'intérieur du délai de **48 heures** précédent le début de l'atelier, un montant équivalent à 10% du coût initial de l'activité est gardé en guise de frais d'administration. Notez qu'aucun remboursement ne sera fait pour une demande d'annulation soumise le jour même de l'atelier ou subséquemment.

## ATELIERS ÉCHELONNÉS SUR

### DEUX SÉANCES DISTINCTES OU PLUS

- Si vous annulez votre inscription **48 heures ou plus** avant le début de la première séance de l'atelier, nous vous remboursons le montant total de votre paiement.
- En cas d'annulation à l'intérieur du délai de **48 heures** précédent le début de la première séance de l'atelier, un montant équivalent à 10% du coût total de l'activité est gardé en guise de frais d'administration.
- En cas d'annulation à l'intérieur d'un délai d'essai de **24 heures** suivant la première séance de l'atelier, un remboursement établi selon un principe de prorata est émis. Un montant équivalent à 10% du coût total de l'activité est également gardé en guise de frais d'administration. Notez cependant que la première séance de l'atelier sera considérée comme ayant été suivie si la demande d'annulation est soumise le jour même de celle-ci ou subséquemment.
- Au-delà du **délai d'essai de 24 heures** suivant la première séance de l'atelier, aucun remboursement n'est possible sauf en cas de raison majeure (maladie, blessure).
- En cas de **raison majeure seulement** (maladie, blessure), si vous devez manquer une ou plusieurs séances de l'atelier ou interrompre votre participation, nous vous prions de nous aviser **aussitôt** afin que nous puissions vous accommoder par l'émission selon les cas d'une note de crédit, d'un laissez-passer ou d'un remboursement. Nous ne créditons ni ne remboursons les séances manquées ayant eu lieu avant votre demande d'annulation ou d'interruption. Toute demande présentée pour des raisons de santé doit être accompagnée d'un document émis par une autorité médicale reconnue et décrivant la nature et la durée des limitations. Dans tous les cas, la valeur du remboursement ou de la note de crédit est établie selon un principe de prorata. Un montant équivalent à 10% du coût initial de l'activité est également gardé en guise de frais d'administration. Cette note ne pourra cependant pas être monnayée ni être utilisée lors d'achats effectués à la boutique.

## AUTRES ACTIVITÉS

- Certaines activités ont des politiques de remboursement spécifiques. Elles sont publiées au moment de la mise en vente. Informez-vous!