



POLITIQUES : ACTIVITÉS PARASCOLAIRES

POLITIQUE D'INSCRIPTION : *Premier arrivé, premier servi!*

La priorité des inscriptions sera gérée selon les options d'inscription disponibles à l'école de votre enfant :

A) Inscription en ligne ou par téléphone seulement

- Les inscriptions sont traitées en temps réel selon l'heure et la date à laquelle elles ont été reçues en ligne ou par téléphone. Un message laissé sur une boîte vocale ou par courriel n'est pas considérée comme une inscription complète jusqu'à ce qu'un membre de l'Équipe Éduc-Action l'aura traitée.

B) Inscription papier seulement (pas d'inscription en ligne ou téléphonique)

- Les inscriptions seront traitées selon la date à laquelle elles ont été reçues à l'école pendant la période d'inscription.

C) Inscription en ligne, par téléphone ou par papier

- Les inscriptions sont traitées en temps réel **et de façon prioritaire** selon l'heure et la date à laquelle elles ont été reçues en ligne ou par téléphone.
- Les inscriptions sur papier seront traitées à la fin de la période d'inscription

Confirmation d'inscription

- Éduc.Action enverra une confirmation d'inscription automatique par courriel pour toute inscription effectuée en ligne ou par papier à l'adresse courriel fournie par le client.
- Aucune confirmation ne sera envoyée pour une inscription sans adresse courriel valide.
- Éduc.Action communiquera avec vous en cas de changement (manque ou surplus d'inscription, changement d'horaire, etc.) soit par courriel ou par téléphone.

Inscription erronée ou incomplète

- Éduc.Action ne pourra pas être tenu responsable des erreurs liées à une inscription incomplète, illisible ou erronée (ex : numéro de téléphone ou



Les Services Éduc.Action
1220 Beauharnois Ouest, suite 232
Montréal QC, Canada, H4N 1J5
T. 514.731.2242
service@educ-action.org

adresse courriel invalide, activité non-sélectionnée, absence du groupe ou niveau scolaire de l'enfant, des allergies ou autres conditions médicales, du mode retour après l'activité ou du statut de dîneur à l'école, etc.).

IMPORTANT : En cas de disparité entre le document d'inscription papier et l'information affichée sur notre site internet, la version en ligne sera considérée la bonne.

INSCRIPTION EN RETARD

Inscription après la date limite, mais au moins une semaine avant le début de la session

- Aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé
- Aucune garantie de place pour l'activité désirée
- Communiquer avec Éduc.Action par téléphone au 514-731-2242 ou par courriel à parent@educ-action.org pour vous informer des activités disponibles

Inscription tardive, 5 jours ou moins avant le début des activités

- Des frais administratifs de 6\$ seront ajoutés pour chaque enfant
- Éduc.Action se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute inscription tardive selon le nombre de places disponibles et la politique de l'école.
- Communiquer avec Éduc.Action par téléphone au 514-731-2242 ou par courriel à parent@educ-action.org pour vous informer des activités disponibles

Inscription tardive, après le début de la session

- Des frais administratifs de 6\$ seront ajoutés pour chaque inscription (en ligne ou par papier)
- Éduc.Action se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute inscription tardive selon le nombre de places disponibles et la politique de l'école.
- Aucune réduction ou rabais ne sera accordé pour des séances manquées
- Aucune inscription ne sera acceptée après le deuxième (2e) cours de l'activité.

* Éduc.Action ajoute des frais de 6\$ pour chaque inscription tardive, car elle entraîne une surcharge de travail administratif.



Les Services Éduc.Action
1220 Beauharnois Ouest, suite 232
Montréal QC, Canada, H4N 1J5
T. 514.731.2242
service@educ-action.org

POLITIQUES D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

Des frais d'administration de 6.00\$ par activité sont inclus dans le coût de chaque activité, peu importe le mode d'inscription utilisé (en ligne, par téléphone ou coupon papier) ou le mode de paiement choisi.

Annulation d'une activité PAR Éduc.Action (manque ou surplus d'inscription)

1. Proposition d'une activité alternative

Éduc.Action créditera au compte Éduc-Action du parent le montant payé pour l'activité annulée et communiquera avec le parent (par courriel ou par téléphone) pour offrir des alternatives disponibles.

Si l'activité alternative coûte moins cher que celle initialement choisie, le crédit résiduel sera laissé au compte du parent pour une prochaine inscription.

Si l'activité alternative coûte plus cher, le parent devra acquitter la différence sans frais administratifs supplémentaires.

2. Crédit complet (sans frais administratifs) si aucune alternative ne convient. Tout crédit est visible en ligne lorsque le parent est connecté à son compte Éduc-Action. Voir section *Crédit au compte familial ci-dessous*.

3. Remboursement complet (sans frais administratifs) si demandé.

Crédit au compte familial

Tout crédit au compte du parent est visible en ligne lorsque le parent est connecté à son compte Éduc-Action. Ce crédit est valide pour n'importe quelle inscription future, pour n'importe quel enfant de la famille. Le système utilisera automatiquement le montant crédité en premier lors de la prochaine inscription pour déterminer le solde à payer, s'il y a lieu.



Annulation d'une inscription PAR LE PARENT

Plus d'une semaine avant le début de la session (2 options)

1. Crédit complet (sans frais administratifs)
2. Remboursement complet (sans frais administratifs)

Une semaine ou moins avant le début de la session (2 options)

1. Crédit moins les frais administratifs de 6.00\$
2. Remboursement moins les frais administratifs de 6.00\$

Après le début de la session (2 options)

1. Crédit moins les frais administratifs de 6\$ et le coût des cours déjà suivis
2. Remboursement moins les frais administratifs de 6.00\$ et le coût des cours déjà suivis.
 - *Voir la section suivante pour les détails sur les remboursements*
 - *Voir la prochaine section pour un exemple de calcul*

Remboursement au parent

- Le remboursement sera effectué en ligne directement sur la carte de crédit ou de débit pour les paiements effectués en ligne, et un courriel de confirmation sera envoyé au parent lors de la transaction.
- Le remboursement sera effectué par chèque au nom du parent pour les paiements reçus par chèque ou en argent.
- Le chèque sera acheminé via l'école de l'enfant ou posté si une adresse postale complète est fournie.
- Aucun frais d'administration ne sera ajouté si Educ-Action prend la décision d'annuler l'activité (ex : en cas de manque ou surplus d'inscription).
- Des frais administratifs de 6.00\$ s'appliqueront pour un remboursement demandé par le parent (ex : désinscription demandée par le parent) une semaine ou moins avant le début de la session.
- Un délai de 5 jours ouvrables est requis pour effectuer le remboursement en ligne.
- Un délai d'environ 10 jours ouvrables après la date du dépôt du chèque est requis pour assurer le transfert complet des fonds avant d'émettre le remboursement.



Les Services Éduc.Action
1220 Beauharnois Ouest, suite 232
Montréal QC, Canada, H4N 1J5
T. 514.731.2242
service@educ-action.org

Explication du calcul pour le crédit ou le remboursement partiel

Le calcul du crédit s'applique sur les semaines d'activités à venir seulement, moins les frais d'administration de 6\$.

Ex : session de 8 semaines à 96.00\$ et désinscription après 2 cours sur 8 :
 $96\$ - 6\$ \text{ frais inscription} = 90\$ \text{ pour 8 semaines, donc } 67.50\$ \text{ à créditer pour 6 semaines restantes.}$

Le crédit électronique sera visible sur le compte du client dans les 5 jours ouvrables suivants la demande de désinscription (solde précédé par « - ») .

Exemple : un crédit de 25.00\$ sera affiché « - 25.00\$ »

Si le client préfère un remboursement au lieu du crédit, le remboursement sera émis dans les 10 jours ouvrables suivant la demande de désinscription.

Ex : session de 8 semaines à 96.00\$ et désinscription après 2 cours sur 8 :
 $96\$ - 6\$ \text{ frais inscription} = 90\$ \text{ pour 8 semaines, donc } 67.50\$ \text{ à rembourser pour 6 semaines restantes.}$



En cas d'absence de l'enfant

Aucun remboursement ou crédit ne sera remis au parent dont l'enfant s'absente de son activité parascolaire pour une des raisons suivantes :

- Raisons médicales*, voyage ou toute autre raison personnelle.
- Aide aux devoirs ou toute activité académique à l'école.
- Oubli du parent.
- Refus de participer de l'enfant.
- Retard de l'enfant.
- Activités spéciales ou éducatives organisées par l'école**

* Un crédit ou un remboursement pourra être émis si la condition médicale de l'enfant l'empêche de participer à plus de 3 cours consécutifs.

** Si une sortie éducative ou autre activité spéciale organisée par l'école résulte en l'absence de 50% ou plus du groupe des enfants inscrits à une activité, cette séance de l'activité sera reprise à une date ultérieure.

** Si cette activité spéciale ou sortie résulte en l'absence de moins de 50% du groupe, la séance ne sera pas reprise par le fournisseur spécialisé.

Si votre enfant manque un cours en raison d'une erreur de la part de l'Équipe d'Éduc.Action, du personnel d'animation ou de l'école, veuillez communiquer avec nous au 514-731-2242 x 0 pour évaluer les solutions envisageables.

Expulsion de l'activité

- Le respect du code de vie de l'école est obligatoire pour tous les participants aux activités offertes par Éduc-Action.
- L'expulsion pour une ou plusieurs séances complètes de l'activité est une mesure extraordinaire et est utilisée en dernier recours après plusieurs démarches infructueuses (avertissements verbaux, appel aux parents, intervention d'un membre du personnel de l'école, etc.)
- Aucun remboursement ne sera effectué si l'enfant est expulsé de l'activité en raison du non-respect du code de vie de l'école



Les Services Éduc.Action
1220 Beauharnois Ouest, suite 232
Montréal QC, Canada, H4N 1J5
T. 514.731.2242
service@educ-action.org

AUTRES FRAIS DE SERVICES

Activité ou solde impayé

- Des frais administratifs de 6\$ seront ajoutés à tout solde impayé 3 jours ouvrables avant le début de la session (sauf pour les paiements déjà pré-autorisés par carte de crédit).
- Ces frais servent à couvrir le temps accordé à la révision des dossiers
- Si un client est en défaut de paiement après plusieurs démarches infructueuses, Éduc.Action se réserve le droit de refuser l'accès à l'activité de l'enfant du client à une ou plusieurs séances restantes. Cette mesure extraordinaire est utilisée en dernier recours.

Chèques retournés

- Frais de 25\$ pour tout chèque retourné (fonds insuffisants, compte fermé, etc.)

Versement pré-autorisé refusé

- Frais de 25\$ pour tout versement pré-autorisé refusé (carte expirée ou invalide, paiement arrêté par le client, etc.) ou contestation de paiement par le client.
- Communiquez au besoin avec Éduc.Action au 514-731-2242 avant la date d'un versement pré-autorisé prévu pour l'annuler sans frais.

Retard d'un parent à la fin de l'activité (pour les activités en après-midi)

- Si l'enfant ne fréquente pas le service de garde, le parent doit venir chercher son enfant tout de suite après l'activité.
- 10\$ de frais pour un retard de 10 minutes après la fin de l'activité
- 5\$ de frais par tranche de 5 minutes supplémentaires
- Des retards répétés des parents peuvent entraîner l'exclusion de leur enfant lors des semaines suivantes, et ce sans remboursement.



Les Services Éduc.Action
1220 Beauharnois Ouest, suite 232
Montréal QC, Canada, H4N 1J5
T. 514.731.2242
service@educ-action.org

MODALITÉS DE PAIEMENT

- Vous pouvez payer le montant total en une transaction lors de l'inscription en ligne par carte de crédit (Visa ou Master Card) ou Interac. Le paiement, en devise canadienne seulement (CND\$), sera inscrit dans votre relevé sous le nom de www.educ-action.org. *Moneris* gère les transactions sécurisées par carte de crédit et carte de débit.
- Certaines écoles ont la possibilité d'acquitter le solde en 2 versements électroniques: un premier paiement de 50% est exigé lors de l'inscription et l'autre 50% sera prélevé automatiquement 30 jours plus tard. Vous n'aurez pas à retourner payer, car l'opération aura été pré-autorisée. Chaque paiement sera inscrit dans votre relevé sous le nom de www.educ-action.org. *Moneris* gère les transactions sécurisées par carte de crédit *Visa*, *Master Card* et aussi *Interac en ligne*.
- Vous devez inscrire le nom de l'enfant et de l'école sur le chèque à l'attention d'Éduc.Action. Les chèques post-datés ne sont pas acceptés.
- Le chèque sera déposé lors de sa réception.
- Le chèque ou l'argent comptant doit être apporté à l'école durant la période d'inscription dans une enveloppe scellée à l'attention d'Éduc.Action.

RABAIS-FAMILLE

- Éduc-Action offre à certaines écoles des rabais-famille pour des inscriptions multiples, comme 5\$ pour un deuxième enfant ou deuxième activité prise lors d'une même session. Le rabais-famille peut varier d'une école et d'une session à l'autre. Afin de bénéficier du rabais lors de l'inscription en ligne, le parent doit sélectionner toutes les activités de son ou ses enfants en premier avant de confirmer et de procéder au paiement.
- Si le rabais ne s'est pas automatiquement appliqué sur le système d'inscription en ligne, veuillez communiquer avec Éduc-Action avant de payer pour que le rabais soit ajouté à votre compte. Si le paiement a déjà été fait lorsque le parent communique avec Éduc-Action, un crédit sera appliqué au compte, valide pour la prochaine transaction.