



Nala & Ciboullette
répit

Politique d'annulation

Politique d'annulation pour une journée de répit individuel ou de groupe

En raison de la petite taille de notre entreprise, les annulations de dernière minute ont des répercussions importantes sur notre organisation. Nous vous demandons donc de nous aviser le plus rapidement possible si vous devez annuler votre participation à une journée de répit.

Annulation sans frais (72 heures et plus avant le service)

Toute annulation effectuée au moins 72 heures à l'avance ne générera aucun frais.

Annulation entre 24 et 72 heures avant le service

Le montant total du service sera facturé.

Annulation à moins de 24 heures du service ou absence sans préavis

Le montant total du service sera facturé.

Exceptions

- En cas d'urgence médicale (sur présentation d'un document officiel d'un professionnel de la santé), aucun frais ne sera facturé.
- Une situation exceptionnelle (après évaluation par l'entreprise) pourrait être admissible à une facturation réduite de 50 %.

Procédure d'annulation

- Les annulations doivent être effectuées par téléphone ou par courriel.
- Elles sont acceptées en tout temps.

Politique d'annulation et d'absence pour les camps de jour et les activités à forfait

Avant le début du camp de jour ou du bloc d'activités, il est possible d'annuler en tout temps votre participation, et ce sans encourir de frais.

Dans le cas d'une annulation effectuée après le début du camp de jour ou du bloc d'activités, vous devrez acquitter le coût des journées auxquelles vous avez participé, en plus d'un frais d'annulation correspondant à 10 % du coût des services qui n'ont pas été reçus, jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 50\$.

En cas d'absence à l'une des journées de camp ou d'activités, le tarif prévu pour cette journée demeure exigible.

Politique de retard

Définition du retard

- Un parent est considéré en retard dès **5 minutes** après l'heure prévue de la fin du service de répit.

Frais applicables

- Un retard de **5 minutes** entraîne un **frais de base de 10 \$**.
- Au-delà des 5 premières minutes, un supplément de **2 \$ par minute supplémentaire** sera facturé.

Procédure

- Les frais de retard seront ajoutés à la facture et doivent être réglés selon les modalités de paiement habituelles.