



## TERMES ET CONDITIONS PRINTEMPS 2021

En vous inscrivant à l'un de nos cours de langues, cours en piscine, formations leaders et décisionnelles ou activités du Centre filles, vous comprenez qu'il n'y a aucune reprise possible dans une autre plage horaire et qu'aucun accommodement ne sera fait avec le ou la professeur.e.

Seule la Formule flexible 2.0 permet la reprise de cours manqué par un cours en ligne dans le cours et sur la plage horaire qui vous conviendra le mieux pendant la session en cours. Si vous êtes absente à un cours de la Formule flexible 2.0, une passe donnant accès à un cours en ligne s'ajoutera directement dans votre compte à minuit le soir même. Il sera de votre responsabilité d'appliquer cette passe sur un cours en ligne en faisant une réservation pour un cours, une heure et une date en particulier. Les passes non-utilisées à la fin de la session seront expirées et ne pourront plus être utilisées et ne sont pas remboursables.

La YWCA peut en tout temps faire annuler un cours si le nombre de participant.es est insuffisant ou si aucun.e professeur.e n'est en mesure de donner le cours, pour un seul cours ou pour toute la session.

Si la YWCA annule une séance de la Formule flexible 2.0, une passe sera ajoutée au compte de la cliente et il est de la responsabilité de la cliente de reprendre un cours en ligne avant la fin de la session selon l'horaire offert. Si la cliente est dans l'impossibilité de reprendre le cours annulé, elle peut faire une demande de remboursement ou de note de crédit via le formulaire de remboursement disponible en vous adressant à l'accueil par courriel [info@ywcaquebec.qc.ca](mailto:info@ywcaquebec.qc.ca) ou par téléphone 418-683-2155 poste 0. La demande doit être faite avant la date de la fin de la session où le cours a été annulé. Notez que les cours extérieurs de 8 semaines pourront, s'il y a une annulation, avoir une reprise à la fin de la session si la situation le permet.

Si la YWCA ou le ou la professeur.e annule un cours d'aquatique adulte, aquatique enfant, Leadership, ou Centre filles, un report sera planifié ou le cours sera remboursé si aucune reprise n'est possible.

Le prix ou l'horaire d'un cours peut-être modifié sans préavis. Les cours sont payables au moment de l'inscription. La YWCA Québec se réserve le droit de mettre fin à la participation d'un.e client.e si sa condition physique ou psychologique représente des risques pour sa propre sécurité ou celle des autres.

### POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

**En cas d'annulation avant l'exécution de l'obligation principale\*** (avant la date du premier cours)

Si vous souhaitez un remboursement avant le début du premier cours, cela sera sans frais ni pénalité.

Dans le cas où les cours sont annulés par la YWCA Québec, aucun frais ni pénalité ne seront retenus et nous communiquerons avec vous pour les détails du remboursement.

### **En cas d'annulation après la date du premier cours\***

Le nombre de cours déjà passé au moment de la demande sera retenu en plus d'une pénalité de 10% (maximum 50 \$) pour couvrir les frais administratifs. En cas d'annulation après la fin de la session aucun remboursement, note de crédit ou report ne seront accordés si la demande est faite après le dernier cours.

**MEMBERSHIP** : Non-remboursable ni transférable. En aucun cas nous ne remboursons le membership.

**FRAIS D'INSCRIPTION (maintenant inclus dans nos prix)** : Non-remboursable ni transférable. Remboursable seulement si la session n'est pas débutée ou si la YWCA annule un cours pour la session complète.

**NOTE DE CRÉDIT** : Si vous êtes éligible à un remboursement, mais choisissez d'avoir un crédit à votre dossier, vous serez exempté des frais d'administration de 10%. Le crédit n'a pas de date d'expiration et pourrait vous être remboursé sur demande (les frais de 10% s'appliqueraient alors).

**REPORT** : Aucun report ne sera accordé. Le calcul du crédit ou du remboursement sera fait selon l'utilisation des services ou au prorata du nombre de semaines dont aura disposé le client.

**FORCE MAJEURE**: En cas d'annulation de cours ou de session en raison d'une force majeure, les frais d'administration de 10% ne sont pas retenus et les frais d'inscription de 3% seront retenus seulement au prorata du nombre de cours passé.

*\* Pour toute demande de remboursement, vous devez remplir le « Formulaire de demande de remboursement » disponible sur demande au [info@ywcaquebec.qc.ca](mailto:info@ywcaquebec.qc.ca) ou par l'intermédiaire d'un ou d'une préposé.e à l'accueil au 418-683-2155 poste 0. La date à laquelle sera déposée la demande de remboursement sera considérée comme la date d'arrêt de l'utilisation des services.*

En conformité avec la Loi sur la protection du consommateur.