

## TERMES ET CONDITIONS

En vous inscrivant à l'un de nos cours de langues ou tout autre cours qui n'est pas dans la Formule flexible et qui se déroulent en salle, 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. Les cours d'aquaforme, aquajogging et aquamix font partis de la Formule flexible et ont donc les mêmes avantages que les forfaits Bouger en salle ou en ligne.

La Formule flexible permet la reprise d'un cours manqué par n'importe quel autre cours de la FF en salle, en ligne ou en piscine au courant de la session. Pour obtenir une passe vous permettant de participer à une autre séance, vous devez signaler votre absence au moins 1h avant le début du cours auquel vous êtes inscrites via la plateforme Qidigo ou par téléphone, au poste 0. Les personnes inscrites à la FF en ligne peuvent reprendre un cours manqué par un autre cours en ligne uniquement. Une passe sera ajoutée automatiquement dans votre compte et c'est à vous de l'appliquer à un autre cours. Les passes non utilisées à la fin de la session ne sont ni transférables à une autre session, ni remboursables.

Si la YWCA annule une séance de la Formule flexible, une passe, selon le forfait choisi, sera ajoutée à votre compte et il sera de votre responsabilité de reprendre une séance en ligne ou en salle avant la fin de la session, selon l'horaire offert. Si vous êtes dans l'impossibilité de reprendre la séance annulée, vous pouvez 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 au 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.

La YWCA Québec peut en tout temps 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 une seule séance ou pour toute la session.

Si la YWCA annule une séance de natation enfant ou tout autre cours qui n'est pas dans la Formule flexible, 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, il 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 passés au moment de la demande sera retenu, en plus d'une pénalité de 10 % (maximum 50 \$) du tarif des cours qui n'ont pas été suivis 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.

NOTE DE CRÉDIT : Si vous êtes éligible à un remboursement, mais choisissez d'avoir un crédit à votre dossier, vous serez exemptés 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.

\* 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 est déposée la demande de remboursement est considérée comme la date d'arrêt de l'utilisation des services.