



POLITIQUE DE REMBOURSEMENT¹

1. ANNULATION DE L'INSCRIPTION À UN COURS

- 1.1 Dans le cas où la YWCA Québec n'a pas commencé à donner ses services** (par exemple, le cours n'a pas encore débuté ou est annulé par l'organisme), elle ne peut réclamer aucun frais ni même exiger de dédommagement ;
- 1.2 Dans le cas où vous avez commencé à recevoir les services** et que vous désirez mettre fin à votre inscription, vous devez payer au moins le coût des services déjà reçus (les cours suivis) en plus d'une pénalité (frais d'administration) prévue par la loi. Les frais d'administration représentent 10 % du prix des services non encore reçus.

À noter que la demande de remboursement est effective à partir de la date de sa réception.

2. ANNULATION DE L'ABONNEMENT À L'EXPRESSO

- 2.1 Résiliation avant l'exécution de l'obligation principale** : Sans frais ni pénalité avant que l'organisme vous donne accès aux biens et aux services offerts ;
- 2.2 Résiliation dans un délai égal à 1/10 de la durée du contrat**, à compter du moment où l'organisme rend ses services ou les met à votre disposition : dans ce cas, l'organisme peut vous réclamer le paiement d'une somme de 10% du prix total prévu dans le contrat.

Durée de l'abonnement	1 mois	3 mois	6 mois	9 mois	12 mois
Délai maximum pour une demande d'annulation	3 jours	9 jours	18 jours	28 jours	37 jours

Les frais d'administration représentent 10 % du prix des services non encore reçus.

- 2.3 Après le délai prévu dans la loi** : L'organisme n'a aucune obligation de remboursement. Veuillez communiquer par écrit avec la directrice des Services à la clientèle afin de voir les possibilités d'entente.

À noter que la demande de remboursement est effective à partir de la date de sa réception.

3. CARTE DE MEMBRE

Celle-ci est ni remboursable ni transférable.

PROCÉDURE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Pour toute demande de remboursement : Vous devez remettre à la directrice des services à la clientèle le «*formulaire de demande de remboursement*» dûment rempli. Formulaire disponible sur le site Internet ou à l'accueil.

À noter que la demande de remboursement est effective à partir de la date de sa réception.