

LE CROQUIÑOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS SCOLAIRE 2018-19

Inscription

L'ouverture d'un compte avec Le Croquignolet est *sans frais ni obligation d'achat* et se fait en ligne (ou par téléphone) en quelques secondes. Suite à une inscription en ligne, vous recevrez un accusé réception immédiat, suivi d'un second courriel avec vos informations de connexion, *dans les 24 heures ouvrables*. Assurez-vous de vérifier vos courriels indésirables.

Menu

Le menu mensuel est disponible en ligne 4 semaines à l'avance. Le repas inclut: une entrée, un plat principal, un breuvage, un dessert, ainsi que les ustensiles, paille et serviette, le tout livré à l'école de votre enfant dans un sac bien identifié. Plusieurs options et items additionnels sont disponibles pour personnaliser le repas de votre enfant selon ses goûts et son appétit.

Commande

Les commandes se font en ligne ou par téléphone, selon vos besoins; il n'y a *aucune fréquence d'achat ni abonnement requis*. Nous vous recommandons de faire en une seule fois toutes les commandes du mois suivant et ce, plus de 5 jours ouvrables à l'avance, afin d'éviter les frais de commande tardive (voir Politiques de commande, plus loin) et pour bénéficier de notre programme de remises décrit ci-dessous.

1) En ligne, via l'extranet : les commandes sont acceptées jusqu'à 3 jours ouvrables avant la date du repas commandé, après quoi il est uniquement possible de commander par téléphone (choix de menu restreint, selon disponibilités).

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus, vous obtenez une remise en argent dans votre compte extranet, utilisable pour une prochaine commande. Ces remises sont versées dans votre compte extranet dans les 24 heures ouvrables suivant votre transaction et ne sont pas monnayables.

Montant de la transaction	Remise
100 \$ à 299,99 \$	2% du montant de votre transaction
300 \$ et plus	3% du montant de votre transaction

2) Par téléphone : les commandes pour le jour même, le lendemain ou le surlendemain doivent être faites par téléphone et sont acceptées jusqu'à 7h00 le jour même. Vous pouvez, *à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit*, laisser une commande de dernière minute sur notre boîte vocale en mentionnant :

- Votre nom et numéro de téléphone.
- La date du repas commandé.
- Le nom de votre enfant, son école et degré scolaire.
- Vos choix de menu ou restrictions (ex. : « pas de poisson », « du lait comme breuvage », etc.). Nous ne pouvons pas garantir que vos choix de menu seront disponibles; il est donc recommandé de donner au moins 2 choix ou de nous mentionner les goûts de votre enfant. Dans le doute, nous ferons un choix le plus « traditionnel » possible pour votre enfant.
- Votre numéro de carte de crédit (avec date d'expiration et code de sécurité) si le solde de votre compte extranet est insuffisant pour couvrir le montant de la commande.

IMPORTANT : *si le solde de votre compte extranet est insuffisant pour couvrir le montant de votre commande téléphonique et que vous ne nous laissez pas votre numéro de carte de crédit, la commande ne pourra pas être traitée.* Pour ajouter un montant à votre compte visant à couvrir des commandes téléphoniques, il suffit

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

de cliquer sur l'icône « Payez ici » en haut de la page, puis de faire l'ajout d'une carte d'achat prépayée du montant de votre choix.

Si ces conditions sont remplies (solde suffisant ou numéro de carte de crédit laissé sur notre boîte vocale), **veuillez considérer que toute commande laissée sur notre boîte vocale avant 7h00 sera traitée** ; nous ne pouvons pas faire de retours d'appels le matin, cette période de la journée étant très achalandée.

Modification et annulation d'une commande

Une fois qu'une commande est enregistrée et payée, toute modification ou annulation doit se faire par téléphone avant 7h00 le matin même et peut entraîner des frais de gestion (voir politiques ci-dessous).

Politiques de commande, modification et annulation

Afin de nous permettre une meilleure gestion de nos inventaires et de notre production, nous favorisons les commandes faites plus d'une semaine à l'avance. Les commandes, modifications et annulations sont tout de même acceptées jusqu'à 7h00 le matin même, mais entraînent des frais de gestion.

Délai (jours ouvrables)	Méthode	Frais de gestion
Commande entre 3 et 5 jours à l'avance	Extranet	1,00 \$
Commande moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	2,00 \$
Modification du plat principal moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	2,00 \$
Annulation d'un repas moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	50% du montant initial du repas

Paiements

Une commande doit être payée afin d'être traitée par notre système, sans quoi elle sera automatiquement supprimée. Il est donc primordial de compléter votre transaction afin de confirmer votre commande. *Notez que même si le solde de votre compte est suffisant pour acquitter une nouvelle commande, vous devez tout de même compléter le processus d'achat en vous rendant dans le panier d'achat et en cliquant sur « Payer les commandes avec carte d'achats prépayée », afin de déduire la nouvelle commande de votre solde (sans quoi elle sera considérée comme non payée et ne sera pas traitée par notre système).*

1) Paiement en ligne : les cartes de crédit Visa et Master Card sont acceptées. Si vous préférez ne pas avoir à faire une nouvelle transaction bancaire à chaque commande ou si vous souhaitez avoir un solde suffisant pour pouvoir faire des commandes de dernière minute par téléphone, n'hésitez pas à faire l'ajout d'une carte d'achat prépayée.

2) Paiement par chèque : si vous souhaitez commander en ligne sans payer par carte de crédit, vous pouvez nous acheminer un chèque *avant de faire vos commandes*, afin que nous ajoutions une carte prépayée à votre compte extranet. Vous pourrez ensuite placer votre commande et compléter le processus d'achat en cliquant sur « Payez ici », afin de déduire les repas commandés de votre solde.

Veillez libeller le chèque au nom du Croquignolet et y indiquer le code utilisateur de votre compte extranet (ou le nom et numéro de téléphone figurant dans votre dossier). Tout chèque devant être retourné entraînera des frais de gestion (35\$ pour un chèque sans provision ; 10\$ pour toute autre raison).

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

Allergies et autres restrictions ou préférences alimentaires

Les aliments et ingrédients que nous utilisons dans nos cuisines *ne portent aucune mention de noix ni arachides* dans leur liste d'ingrédients, incluant sous forme de « peut contenir... ». Étant donné l'impossibilité pour nous de contrôler les repas une fois livrés à l'école, nous ne pouvons toutefois rien certifier en matière d'allergies. *Nous ne gérons pas les autres allergènes*, qui sont présents dans nos cuisines et pour lesquels nous n'éliminons pas la possibilité d'une contamination croisée.

Afin de vous permettre de faire de bons choix pour votre enfant, nous nous efforçons d'être autant précis que possible dans la description des mets de notre menu (lorsque vous effectuez vos commandes dans l'extranet, vous pouvez poser votre curseur sur le nom d'un mets pour voir apparaître plus de détails sur sa composition). Notre page Facebook comporte également plusieurs photos de nos mets.

Personnalisation de votre commande

Différentes options permettent d'adapter le repas de votre enfant selon son appétit et ses goûts: plusieurs choix d'entrées, plats, desserts, collations, breuvages et condiments sont offerts, de même que la possibilité de commander plus d'un item de chaque catégorie ou même une double portion d'un plat ou item. Différents frais sont rattachés à ces nombreuses options; pour en connaître le coût, cliquez sur « Recalculer », en bas à droite de la page de commande.

Écoles avec préposée sur place

Certaines écoles bénéficient des services d'une préposée sur place, qui assure la distribution des repas chauds aux enfants: école les Sources, Externat St-Jean-Berchmans.

Service de dépannage

À l'école les Sources et à l'Externat St-Jean-Berchmans, si votre enfant n'a pas de lunch ou a échappé son plat, un repas ou un plat principal pourra lui être servi pour le dépanner, *selon la nourriture disponible*. Le repas ou plat vous sera facturé et devra être acquitté le plus rapidement possible. Notez que ce service entraîne des frais importants et qu'il est plus avantageux pour vous de commander à l'avance plutôt que d'utiliser systématiquement ce service de dépannage.

Fermeture d'école et journées pédagogiques

Lors des journées pédagogiques dont nous sommes informés, le service de repas régulier n'est pas offert (le service de garde peut toutefois faire appel à notre service spécial de repas pour journées pédagogiques et sorties scolaires). Il est de la responsabilité du service de garde de nous transmettre, en début d'année scolaire, les dates de ses journées pédagogiques.

En cas de fermeture d'école pour cause de tempête de neige ou autre événement de force majeure, nous ne pouvons créditer les repas non livrés, étant donné l'ampleur des pertes et de la gestion engendrées. La nourriture perdue est toutefois remise à une œuvre de charité. De plus, vous pouvez nous téléphoner avant 8h00 pour nous demander de garder le lunch de votre enfant de côté, si vous souhaitez passer le récupérer au courant de la journée, pendant nos heures d'ouverture.

Nous livrerons les repas commandés dans les services de garde qui demeurent ouverts lors de ces fermetures d'école, *si nous en sommes informés le matin*.