

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS SCOLAIRE 2019-20

Inscription (requis pour pouvoir commander des repas)

L'ouverture d'un dossier se fait en ligne en quelques secondes. Suite à votre inscription, vous recevrez un accusé réception, puis un second courriel suivra *dans les 48 heures ouvrables* avec vos informations de connexion (vérifiez vos courriels indésirables). L'ouverture de dossier peut également se faire par téléphone.

Menu

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

Commande

Les commandes s'effectuent en ligne (ou par téléphone), pour les dates de votre choix, sans aucune obligation d'achat. Il est recommandé de faire en une seule fois toutes vos commandes pour le 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 du programme de remises décrit plus bas.

1) En ligne: les commandes sont acceptées jusqu'à 3 jours ouvrables avant la date du repas commandé, après quoi il reste possible de le faire par téléphone (selon disponibilité des stocks).

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus (incluant l'achat d'une carte prépayée), une remise en argent sera versée dans votre compte extranet dans les 24 heures ouvrables et sera applicable sur votre prochaine commande. Ces remises ne sont pas monnayables / remboursables.

| 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 sur notre boîte vocale (option #1) 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 demandes particulières (ex.: « pas de poisson », « le choix le plus santé », etc.). Si vous ne désirez pas de breuvage, veuillez le mentionner, sans quoi nous ajouterons systématiquement un jus, afin de nous assurer que votre enfant ne manque de rien. Nous ne pouvons garantir que votre premier choix de plat principal soit disponible; il est recommandé de donner 2 choix ou de nous mentionner les goûts de votre enfant. Dans le doute, nous opterons pour un choix « traditionnel ».
- Votre numéro de carte de crédit avec date d'expiration et code de sécurité (à moins que le solde de votre compte extranet soit suffisant pour couvrir le montant de la commande).

IMPORTANT : aucune commande impayée ne peut être traitée. Veuillez vous assurer que le solde de votre compte extranet est suffisant ou nous laisser les informations de votre carte de crédit. Pour ajouter un montant à votre compte extranet, cliquez sur « Payez ici » en haut de la page, entrez le montant de votre

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

choix dans la case « Ajout d'une carte d'achat prépayée » et effectuez votre paiement. Veuillez considérer que toute demande laissée sur notre boîte vocale avant 7h00 et respectant ces conditions sera traitée; nous ne pouvons pas faire de retours d'appels tôt le matin, cette période de la journée étant très achalandée (les retours d'appels demandés sont faits à compter de 9h00). Au besoin, vous pouvez vous rendre dans la section « Repas à livrer » de votre compte extranet pour vérifier qu'une commande a bien été effectuée.

Modification ou annulation d'une commande

Une fois qu'une commande est enregistrée et payée, il n'est plus possible de la modifier en ligne; 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 (pour ainsi maintenir nos tarifs abordables), nous privilégions 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 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, sans quoi elle sera éventuellement supprimée. Ainsi, si vous quittez l'extranet sans payer et revenez plus tard pour finaliser votre commande, il se peut qu'elle se soit effacée en partie ou en totalité.

Notez que lorsque le solde de votre compte extranet est suffisant pour acquitter une nouvelle commande (ex.: vous vous êtes procuré une carte d'achat prépayée ou bien des repas ont été crédités dans votre dossier), 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 impayée et s'effacera automatiquement).

1) Paiement en ligne par carte de crédit: seules les cartes de crédit Visa et Master Card sont acceptées, incluant les cartes de crédit prépayées, *mais non les cartes de crédit-débit.*

2) Paiement par chèque ou argent comptant: pour commander en ligne sans payer par carte de crédit, veuillez nous acheminer un montant par la poste avant d'effectuer vos commandes. Une fois le montant reçu, il sera ajouté à votre compte extranet sous forme de carte d'achat prépayée; vous pourrez ensuite placer vos commandes et vous assurer de cliquer sur « payer les commandes avec carte d'achat prépayée » pour finaliser le processus d'achat. *Il est de votre responsabilité de vous assurer que nous recevions votre montant d'argent à temps pour vous permettre de commander les repas désirés.* Les chèques doivent être libellés au nom du Croquignolet et comporter votre code utilisateur extranet (ou le nom et numéro de

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

téléphone du parent figurant au dossier). Tout chèque devant être retourné entraînera des frais de gestion (35\$ pour un chèque sans provision ; 10\$ pour toute autre raison).

Allergies et autres restrictions ou préférences alimentaires

Les aliments et ingrédients que nous utilisons dans nos cuisines ne comportent aucune mention de noix ni arachides dans leur liste d'ingrédients et peuvent donc être jugés sécuritaires pour les allergies aux noix et arachides. 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 ni être tenus responsables en cas de problème. Nous ne gérons aucune autre allergie ou intolérance alimentaire et ne pouvons apporter de modifications au repas de votre enfant (ex. : sans sauce, sans fromage...) étant donné l'ampleur de la gestion engendrée et le risque d'erreur élevé.

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 en ligne, vous pouvez poser votre curseur sur le nom d'un mets ou d'un item pour voir apparaître plus de détails sur sa composition. Notre page Facebook comporte également plusieurs photos de nos mets. N'hésitez pas à nous contacter lorsque vous souhaitez avoir plus d'informations sur notre menu.

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 nombreux choix et options; pour en connaître le coût, cliquez sur « Recalculer », en bas à droite de la page de commande.

Journées pédagogiques et fermetures d'école

Le service de repas n'est pas offert lors des journées pédagogiques, à la demande des écoles. Bien que nous demandions à chaque école de nous transmettre les dates de ses journées pédagogiques en début d'année, il est de votre responsabilité de ne pas commander pour une journée pédagogique dont nous n'aurions pas été informés (ou contactez-nous pour annuler le repas commandé, le cas échéant).

En cas de fermeture d'école pour cause de tempête de neige ou autre événement de force majeure, nous livrerons les repas dans tous les services de garde qui demeurent ouverts. Nous ne pouvons créditer les repas non livrés, étant donné l'ampleur des pertes et de la gestion engendrées. Vous pouvez nous téléphoner avant 8h00 pour nous demander de garder le lunch de votre enfant de côté et passer le récupérer au courant de la journée, pendant nos heures d'ouverture. La nourriture perdue est remise à un organisme de charité.