

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 25 ans!

POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS SCOLAIRE 2020-21

Inscription

L'ouverture d'un dossier se fait en ligne (ou par téléphone) et est requise pour commander des repas. Après votre inscription, vous recevrez un accusé réception immédiat, suivi d'un second courriel dans les 48 heures ouvrables (vérifiez vos courriels indésirables au besoin), comprenant vos informations de connexion. Veuillez vous assurer que le degré scolaire et l'école (ou pavillon) de votre enfant sont exacts et à jour; nous ne pourrions être tenus responsables d'un repas non remis à votre enfant dû à une erreur au dossier.

Menu

Le menu mensuel est disponible en ligne 4 semaines à l'avance. Le repas inclut un plat et un dessert parmi plusieurs choix, ainsi que les ustensiles et serviette, le tout livré à l'école de votre enfant dans un sac bien identifié. Des entrées, breuvages, ainsi que plusieurs options et items additionnels sont disponibles pour personnaliser le repas de votre enfant.

Commande

Les commandes s'effectuent en ligne (ou par téléphone) pour les dates de votre choix, sans abonnement ni fréquence d'achat obligatoires. Il est recommandé de faire en une seule fois toutes vos commandes pour le mois suivant et ce, au moins 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 (choix de menu selon les stocks disponibles).

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus (incluant l'achat d'une carte prépayée), un montant sera versé dans votre compte extranet dans les 24 heures ouvrables et sera déduit de 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 lendemain, surlendemain ou jour même (jusqu'à 7h00) doivent être faites par téléphone, en laissant sur notre boîte vocale (option #1) un message 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 porc », « votre choix le plus santé », etc.). Si vous ne désirez pas de breuvage et/ou d'entrée, veuillez le mentionner, sans quoi nous ajouterons systématiquement un jus et des crudités, 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 toujours 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. Assurez-vous que le solde de votre compte extranet est suffisant (voir paragraphe suivant) ou laissez-nous les informations de votre carte de crédit.

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 25 ans!

Pour ajouter un montant à votre compte extranet, cliquez sur « Payez ici » en haut de la page, entrez le montant de votre choix dans la case « Ajout d'une carte d'achat prépayée » et effectuez votre paiement.

Veillez considérer que toute demande complète laissée sur notre boîte vocale avant 7h00 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, rendez-vous dans la section « Repas à livrer » de votre compte extranet pour vérifier que votre demande a bien été traitée.

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 permettre une meilleure gestion de nos inventaires et production (pour ainsi maintenir nos tarifs abordables), nous privilégions les commandes faites au moins 5 jours ouvrables à l'avance. Les commandes, modifications et annulations sont tout de même acceptées jusqu'à 7h00 le jour même, mais entraînent des frais.

Délai (jours ouvrables)	Méthode	Frais
Commande entre 3 et 5 jours à l'avance	En ligne	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 en ligne doit être payée pour être traitée, sans quoi elle sera éventuellement supprimée automatiquement de votre panier d'achat. 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. Assurez-vous de toujours revérifier l'exactitude d'une ancienne commande que vous souhaitez finaliser.

1) Paiement en ligne par carte de crédit: 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 (assurez-vous d'inclure votre code utilisateur ou votre nom complet et numéro de téléphone). 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 en ligne. Veuillez noter que ne sommes pas responsables des frais de commande tardive qui pourraient être engendrés à cause d'un chèque reçu moins de 5 jours ouvrables avant la date du repas que vous souhaitez commander. Tout chèque devant être retourné entraînera des frais de gestion de 35\$ pour un chèque sans provision et de 10\$ pour toute autre raison.

3) En ligne, avec une carte prépayée ou un solde suffisant: lorsque le solde de votre compte extranet est suffisant pour acquitter une nouvelle commande, vous devez tout de même compléter le processus

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 25 ans!

d'achat en vous rendant dans le panier d'achat et en cliquant sur « Payer les commandes avec carte d'achats prépayée » (en bas à droite), afin de déduire la nouvelle commande de votre solde (sans quoi elle sera considérée comme impayée et sera éventuellement supprimée de votre panier).

Allergies et autres restrictions ou préférences alimentaires

Les aliments et ingrédients que nous utilisons ne comportent aucune forme 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 ni intolérance alimentaire et ne pouvons pas apporter de modifications personnalisées au repas de votre enfant, étant donné l'ampleur de la gestion engendrée et le risque d'erreur trop 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

À la demande de nos écoles-partenaires, le service de repas n'est pas offert lors des journées pédagogiques dont nous sommes informés à l'avance (aucune commande possible pour ces dates). Si une journée pédagogique ne nous a pas été mentionnée par l'école et que vous avez pu commander un repas pour cette date, celui-ci sera bel et bien livré (sans quoi vous serez avisés, dans le cas contraire).

En cas de fermeture d'école pour cause de tempête de neige ou autre raison dont nous ne sommes pas responsables, nous livrerons tout de même les repas si le service de garde demeure ouvert. Autrement, nous vous invitons à passer récupérer votre commande au courant de la journée pendant nos heures d'ouverture, en nous contactant au préalable (avant 8h00) pour nous demander de garder votre commande de de côté. Nous ne pouvons créditer les repas non livrés / non récupérés, étant donné l'ampleur des pertes et de la gestion engendrées. La nourriture perdue sera remise à un organisme de charité.