

# LE CROQUIGNOLET

*Au service des enfants depuis plus de 25 ans!*

## **POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS SCOLAIRE 2021-22**

### **Inscription**

L'ouverture d'un dossier se fait en ligne (via l'extranet) et est requise avant de commander des repas. Suite à votre inscription, vous recevrez un accusé réception instantané, puis un second courriel avec vos informations d'accès dans les 48 heures ouvrables (vérifiez vos courriels indésirables au besoin). Assurez-vous que le degré scolaire et l'école (ou pavillon) de votre enfant sont exacts avant de placer une commande; nous ne pourrions être tenus responsables d'un repas non remis à votre enfant dû à une erreur au dossier.

### **Menu et composition des repas**

Le menu mensuel est en ligne 4 semaines à l'avance. Le repas de base inclut un plat et un dessert parmi plusieurs choix, ainsi que les ustensiles, paille et serviette, le tout livré à l'école avant le dîner (ou tôt le matin, dans le cas de certains établissements préscolaires dont les parents sont avisés de la possibilité de commander une collation d'avant-midi). Des entrées, breuvages, ainsi que plusieurs options et items additionnels sont disponibles pour personnaliser le repas de votre enfant. Vous pouvez voir des photos de certains plats sur notre page Facebook, ainsi qu'une description détaillée en posant votre curseur sur le nom d'un item dans l'extranet.

### **Commande**

Les commandes s'effectuent en ligne (ou par téléphone) pour les dates de votre choix, sans fréquence d'achat obligatoire. Il est recommandé de faire en une seule fois toutes vos commandes pour le mois 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. Si vous ne souhaitez pas effectuer vos commandes chaque mois, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous le fassions pour vous.

**1) En ligne:** les commandes sont acceptées jusqu'à 3 jours ouvrables à l'avance, après quoi il reste possible de le faire par téléphone (voir ci-dessous).

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus (incluant l'achat d'une carte prépayée), une remise sera versée dans votre compte extranet dans les 24 heures ouvrables suivantes (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 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. Si vous ne désirez pas de breuvage, veuillez le mentionner, sans quoi nous ajouterons un jus afin de nous assurer que votre enfant ne manque de rien. Nous ne pouvons garantir que votre 1<sup>er</sup> 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 », mais nous fournirons assurément un repas à votre enfant.
- Votre numéro de carte de crédit avec date d'expiration et code de sécurité (sauf si le solde de votre compte extranet est suffisant pour couvrir le montant de la commande).

Veuillez considérer que toute demande complète laissée sur notre boîte vocale avant 7h00 sera traitée;

# LE CROQUIGNOLET

*Au service des enfants depuis plus de 25 ans!*

nous ne pouvons pas faire de retours d'appels tôt le matin, cette période de la journée étant très achalandée (si vous demandez un retour d'appel, celui-ci sera fait 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.

**Aucune commande impayée ne sera traitée.** Si vous laissez une commande sur notre boîte vocale, vous devez vous assurer que le solde de votre compte extranet est suffisant ou laisser les informations de votre carte de crédit. Pour ajouter un montant à votre compte extranet, cliquez sur « Payez ici », entrez le montant de votre choix dans la case « Ajout d'une carte d'achat prépayée » et effectuez votre paiement.

Pour voir une confirmation et un résumé de vos commandes, rendez-vous dans la section « Repas à livrer » de votre compte extranet.

## **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.

<b>Délai (jours ouvrables)</b>	<b>Méthode</b>	<b>Frais</b>
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 moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	50% du montant du repas

Plutôt que d'annuler un repas, nous vous proposons de venir le récupérer à nos locaux, en nous prévenant avant 7h00 afin que nous le gardions de côté. Vous pouvez également contacter l'école de votre enfant afin de passer y récupérer le repas ou leur demander de l'offrir à un autre élève.

Tout remboursement de commande est fait sous forme de carte d'achat prépayée dans votre compte extranet, applicable sur une prochaine commande. Vous pouvez à tout moment demander un remboursement du solde de votre compte extranet (un chèque vous sera acheminé).

## **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 vérifier 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*. Une confirmation de transaction est acheminée automatiquement par courriel suite à votre paiement.

**2) Paiement par chèque ou argent comptant:** pour commander sans payer par carte de crédit, veuillez nous acheminer un montant par la poste avant d'effectuer vos commandes (assurez-vous d'inclure votre

# LE CROQUIGNOLET

*Au service des enfants depuis plus de 25 ans!*

---

code utilisateur ou votre nom 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. Veuillez noter que nous sommes pas responsables des frais de commande tardive qui pourraient être engendrés à cause d'un montant reçu par la poste 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:** lorsque le solde de votre compte extranet est suffisant pour acquitter une commande, vous devez tout de même procéder au paiement en vous rendant dans le panier d'achat et en cliquant sur « Payer les commandes avec carte d'achats prépayée » (sans quoi elle sera considérée comme impayée et sera éventuellement supprimée de votre panier).

## **Allergies et autres restrictions ou préférences alimentaires**

Tous les aliments que nous utilisons ne comportent aucune forme de noix ni arachides dans leur liste d'ingrédients; nos repas peuvent donc être jugés sécuritaires pour les allergies aux noix et arachides. Étant donné l'impossibilité 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; posez votre curseur sur le nom d'un item dans l'extranet afin d'en voir la description détaillée. Notre page Facebook comporte également plusieurs photos de nos mets. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir 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 n'est alors possible pour ces dates). Si une journée pédagogique ne nous a pas été mentionnée par l'école et que vous avez commandé un repas pour cette date, celui-ci sera bel et bien livré (sinon, vous en serez avisés). Nous ne sommes pas responsables des frais d'annulation qui pourraient vous être chargés si vous devez annuler un repas pour une journée pédagogique dont nous n'avons pas été informés. Il est de votre responsabilité de ne commander des repas que pour les dates où votre enfant sera à l'école, sinon nos politiques d'annulation s'appliquent.

En cas de fermeture d'école annoncée moins de 3 jours ouvrables à l'avance pour cause de tempête de neige ou autre situation dont nous ne sommes pas responsables, nous livrerons les repas si le service de garde demeure ouvert. Autrement, nous vous invitons à passer récupérer votre commande à nos locaux au courant de la journée en nous contactant avant 7h00 pour nous demander de la garder de côté. Nous ne pouvons rembourser les repas non livrés / non récupérés étant donné l'ampleur des pertes et de la gestion engendrées. La nourriture perdue est remise à un organisme de charité.