

**Politique d'inscriptions, de paiements et de remboursements**  
**Municipalité de La Guadeloupe**  
**Département des loisirs, culture et vie communautaire**

**Objectif de la politique**

La présente politique a pour objectif d'établir un cadre clair, précis et équitable concernant les inscriptions, les paiements et les remboursements aux activités proposées par la municipalité. Elle assure l'application de règles uniformes en permettant une gestion efficace et juste des paiements tout en facilitant l'accès aux services municipaux.

**1. Modalités d'inscriptions**

- Les inscriptions aux activités municipales doivent impérativement être effectuées durant la période prévue, laquelle sera établie par le département des loisirs. C'est de la responsabilité de l'utilisateur de s'informer des modalités.
- Toute inscription réalisée en dehors de la période prévue pourrait entraîner des frais supplémentaires de 15 %. De plus, le département ne pourra garantir une place pour l'activité souhaitée.

**2. Modalités de paiement**

Les paiements peuvent être effectués par les moyens suivants :

- Au comptoir de la municipalité durant les heures d'ouverture, par carte de crédit ou en espèce ;
- Au bureau des loisirs, situé au Centre sportif Armand Racine, par carte de crédit, par débit ou en espèce, si la responsable est sur place ;
- Au téléphone, par carte de crédit au 418 459-3342, poste 2225 ;
- Par chèque à l'ordre de *Loisirs La Guadeloupe* ;
- Via AccèsD, en effectuant un paiement de facture au nom de *Loisirs La Guadeloupe* et en indiquant le numéro de téléphone figurant à votre dossier comme référence.

**3. Paiement complet**

Le coût total de l'inscription à une activité offerte par la municipalité doit être payé en totalité avant la tenue de celle-ci \*(excluant le camp de jour estival).

L'utilisateur ne sera autorisé à participer à l'activité si le paiement complet n'a pas été effectué.

\*En ce qui concerne le camp de jour, 50 % du paiement doit être acquitté avant le début de l'activité et l'autre 50 % à mi-parcours. Les dates de paiements seront communiquées à l'inscription. Sous certaines conditions, il est possible d'échelonner le paiement complet en 4 versements, selon l'article 4.

**4. Paiement en plusieurs versements**

Les usagers qui rencontrent des difficultés financières peuvent, **avant le début des activités** et sous certaines conditions, demander un arrangement de paiements. Après l'analyse par le comité des loisirs et si la demande est approuvée, un calendrier de 4 versements sera alors établi. Le paiement complet doit tout de même être acquitté avant la fin de l'activité. Contactez le service administratif au 418 459-3342, poste 2225.

## **5. Modalités de remboursement et annulation d'une activité**

Tout remboursement accordé est émis sous forme de crédit au dossier du client. Pour bénéficier d'un remboursement par chèque ou par transfert bancaire, l'utilisateur doit remplir le formulaire de demande de remboursement. Communiquez avec le département des loisirs au 418 459-3342, poste 2224 ou au [loisirs@munlaguadeloupe.qc.ca](mailto:loisirs@munlaguadeloupe.qc.ca).

Le remboursement sera accordé en totalité uniquement dans les cas suivants :

- Si l'activité est annulée par la municipalité ;
- Si l'utilisateur se retire de l'activité avec un préavis d'au moins 72 h avant celle-ci. L'avis doit obligatoirement être envoyé par courriel à [loisirs@munlaguadeloupe.qc.ca](mailto:loisirs@munlaguadeloupe.qc.ca).

Aucun remboursement ne sera accordé dans les cas suivants :

- Si le client annule son inscription après le début de l'activité ;
- Si la municipalité annule l'inscription d'un client pour des raisons disciplinaires.

Toutefois, lorsque l'annulation résulte d'une raison majeure, telle qu'une maladie, une blessure ou un déménagement, un remboursement pourrait être accordé au prorata du nombre de jours d'activités non utilisés et sur présentation de pièces justificatives. Le comité des loisirs prendra une décision si la demande est recevable ou non.

Des exceptions peuvent s'appliquer et l'utilisateur sera alors informé par écrit.

## **6. Non-paiement et sanctions**

Avant de procéder à une nouvelle inscription, tous les paiements antérieurs doivent être acquittés au dossier. Un client ayant un dossier en souffrance, se verra refuser le droit de s'inscrire à toute activité et/ou à tous services offerts par la municipalité.

En cas de non-paiement dans les délais, un avis de retard sera envoyé à l'utilisateur. Si le paiement n'est pas effectué dans les 30 jours suivant l'avis, des frais de retard de 15 % l'an seront appliqués à la facture jusqu'au paiement complet et l'inscription à une nouvelle activité sera alors refusée. La Municipalité peut mandater une firme de recouvrement, en cas de besoin.

## **7. Responsabilité de l'utilisateur**

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que le paiement est effectué en temps et en heure. La municipalité ne pourra être tenue responsable en cas d'oubli ou de retard dans le traitement des paiements.

## **8. Modifications de la politique**

La municipalité se réserve le droit de modifier cette politique en tout temps. Les usagers seront informés de toute modification par les canaux de communications habituelles.

*Politique adoptée en séance extraordinaire du conseil municipal de la municipalité de La Guadeloupe le 1er avril 2025 par la résolution # 2025-04-113.*