

# Program Cancellation Request

Name of participant \_\_\_\_\_

Program \_\_\_\_\_

Season / Year \_\_\_\_\_

Name of refund recipient \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_ Postal Code \_\_\_\_\_

Phone \_\_\_\_\_ or \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Refund Cheque (Allow 3 to 4 weeks for delivery)

Credit on file (non-refundable, once credited)

## Reason for request

Scheduling conflict

Medical reason (must include medical note)

City cancelled program

Damage deposit

Other (please print reason)

### Program Cancellation and Reimbursement Policy

A reimbursement request will only be considered upon the Parks and Recreation Department receiving a completed and duly signed Program Cancellation Request form, within the set delays; refer to point 2 below for more details. Verbal and/or email requests without a fully completed form, will not be considered.

Reimbursements can be provided via cheque, or a credit note on the client's account. Hereafter, refund refers to reimbursement via cheque and credit to a credit note on the account.

**A Program Cancellation Request Form must be submitted for every single program cancellation being requested.**

- All reimbursements are subject to an administration fee of twenty percent (20%) of the total cost of the program up to a maximum of one hundred dollars (\$100).
- Unless otherwise mentioned, a Program Cancellation Request form must be submitted within the following delays to be eligible for reimbursement.
  - For one (1) day programs, a duly signed Program Cancellation Request form must be received **prior** to the start date of the program. Cancellation requests received on the date the program starts, will not be eligible for reimbursement.
  - For all other programs/activities, a duly signed Program Cancellation Request form must be received **prior** to the start date of the program's third (3rd) class. Cancellation requests received on the date the program starts, will have the pro-rated cost of one class deducted from the total reimbursement.

**Except for reimbursement requests due to medical reasons, no other reimbursements (refund and/or credit note) will be issued once the above-mentioned deadlines have occurred.**

- All eligible reimbursement requests (unless otherwise stated) will be pro-rated per class according to the total number of classes in the program, independently of your participation (or non-participation) in the program.
- Pro-rated calculations start on the date the Parks and Recreation department receives the completed Program Cancellation Request form. Classes already concluded when the request is received, will be deducted from the total reimbursement amount.

### Reimbursements via Cheque (Refund)

- A 20% administration fee will be applied to all refunds as per point 1 above.
- Only amounts equal or greater than ten dollars (\$10) will be reimbursed via cheque.
- Refunds will be issued to the person who was invoiced.
- A cheque will be mailed to the client's address on file by the City's Finance Department. Please allow for a delay of three (3) to four (4) weeks for processing of refunds.

### Reimbursements via Credit Note on Account

- The 20 % administration fee will be waived for reimbursement requests via credit note on file.
- Credit Notes are not eligible for cheque refunds, once processed.
- All credit notes are valid for a 36-month period (3 years) from the date they were issued. After 36 months have lapsed, all unused credits will be voided and no longer available for use.

## Administrative use only

Application received by (employee name) \_\_\_\_\_

Application received on (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

Invoice # (invoice must be attached) \_\_\_\_\_

Program start date (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

Program Manager advised of cancellation?

Yes  No  N/A

<b>Total COST (A)</b>	<b>\$</b>	_____
<b>DEDUCTIONS FROM COST</b>		
Deposit	<b>\$</b>	_____
Non-refundable fees	<b>\$</b>	_____
Portion used	<b>\$</b>	_____
Administration fee	<b>\$</b>	_____
<b>Total deductions (B)</b>	<b>\$</b>	_____
<b>Total REIMBURSEMENT (A - B)</b>	<b>\$</b>	=====

### REIMBURSEMENT DECISION

Approved  Declined

Client advised?  Yes  No

Decision authorized by (employee name) \_\_\_\_\_

Date (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

Authorization signature \_\_\_\_\_

Additional notes \_\_\_\_\_

Processed by \_\_\_\_\_

Processing date (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

## Memberships

Excluding medical reasons, seasonal or annual membership purchases are final and non-eligible for reimbursement.

- a. Seasonal Memberships refer to Outdoor Pool Memberships, Hampstead/Montreal West Off Season Indoor Pool Membership and Tennis Club Memberships
- b. Annual Memberships refer to Fun Cards
- c. This policy applies to the above-mentioned memberships and to any other membership introduced by the Parks and Recreation Department here forward.

## Reimbursements for Aquatic Teams (year-long programs only)

- a. Program cancellation requests are accepted up to and including December 15th of the program's start calendar year. No credits or refunds will be issued after this date.
- b. Club Fees are non-refundable after the 30th of September of the program's start year.
- c. Refunds will be pro-rated on a weekly basis for request received before the 15th of the month. After the 15th of the month, a month is considered completed and no longer eligible for reimbursement, independently of the registration date.
- d. Competition and travel related fees are not eligible for reimbursement.
- e. Volunteer Credits are only valid for the season following the season where they were earned. They are non-refundable, non-transferrable and cannot be credited back to the account for future use.
- f. Late registrations received after December 15th are final and not eligible for reimbursement.
- g. Club fees paid for late registrations are non-reimbursable.
- h. All refunds are subject to an administration fee as per the Program Cancellation and Reimbursement policy.

## Reimbursements for year long Sport Programs (run more than one session)

- a. Program cancellation requests are accepted up to and including (10) weeks from the program's start date. No credits or refunds will be issued after the set date.
- b. Reimbursements will be pro-rated on a weekly basis. Once a week has begun (Monday), it is considered to have been completed and no longer eligible for reimbursement.

## Reimbursements for Intercommunity Baseball

No reimbursements will be issued once teams are formed.

## Reimbursements for Côte Saint-Luc Day Camp

- a. A Program Cancellation Request form must be received prior to the start of the camp week (Monday). Once a week has begun it is considered to have been completed and no longer eligible for reimbursement.
- b. In addition to the refund administration fee of 20%, a Day Camp cancellation fee of five dollars (\$5) will be charged for every week of Camp being cancelled after registration.
- c. The \$5 week cancellation fee applies to both reimbursements' methods: refund and credit on file.
- d. For reimbursement request due to medical reasons, a pro-rated reimbursement, (according to the days used per week) and an administration fee of ten percent (10%) will be applied to each week being cancelled. The week cancellation fee (\$5) will not be applied to reimbursements due to medical reasons.

## Cancellation Request for Medical Reasons

*This policy applies to all reimbursements above-mentioned.* When cancelling from a program for medical reasons, an official, valid\* medical note must be received together with the Program Cancellation Request form before a refund/credit can be considered.

- a. The date on the medical note must be later than the date on the program's registration invoice and must precede the termination date of the program.
- b. The medical note must clearly indicate that participation in the program is not advisable given the individual's medical condition.
- c. An administration fee of ten percent (10%) of the total cost of the program will apply to every program being cancelled. Maximum \$100.00 fee per program.
- d. Pro-rated reimbursement calculations start as of the date on the medical note, provided it meets the requirements mentioned on point [a].
- e. Late Program cancellation requests will be accepted up to a maximum of 30 days from the program's end date, however the medical note must clearly indicate the start date of the medical condition, and it must respect the time frames mentioned on point [a] above.

\*Refer to the Recreation department's General Policy for requirements for medical note.

***I confirm to have read, understood, and agree with the General Cancellation and Reimbursement Policy. I am aware that administration fees may be applied to this request.***

**Client name** (printed) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Client Signature**

\_\_\_\_\_  
**Date**

# Demande d'annulation de programme

Nom du participant \_\_\_\_\_

Programme \_\_\_\_\_

Saison/année \_\_\_\_\_

Nom pour émettre le remboursement \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_

N° de téléphone \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

## Politique d'annulation de programme et de remboursement

Une demande de remboursement ne sera considérée que si le Service des loisirs et des parcs reçoit un formulaire de demande d'annulation de programme dûment rempli et signé, dans les délais impartis; voir le point 2 ci-dessous pour plus de détails. Les demandes verbales et/ou par courriel, sans un formulaire dûment rempli, ne seront pas prises en compte.

Les remboursements peuvent être effectués par chèque ou par note de crédit au compte du client. Ci après, le terme remboursement désigne un remboursement par chèque et le terme crédit, une note de crédit au compte.

**Un formulaire de demande d'annulation de programme doit être soumis pour chaque annulation de programme demandée.**

1. Tous les remboursements sont soumis à des frais d'administration de vingt pour cent (20 %) du coût total du programme jusqu'à un maximum de cent dollars (100 \$).
2. À moins de dispositions contraires, un formulaire de demande d'annulation doit être soumis dans les délais suivants pour être admissible à un remboursement.
  - Pour les programmes d'un (1) jour, un formulaire de demande d'annulation de programme dûment signé doit être reçu **avant** la date de début du programme. Les demandes d'annulation reçues à la date du début du programme ne seront pas admissibles pour un remboursement.
  - Pour tous les autres programmes/activités, un formulaire d'annulation de programme dûment signé doit être reçu **avant** la date de la troisième (3e) séance du programme. Les demandes d'annulation reçues à la date de début du programme seront déduites du remboursement total au prorata du coût d'une séance.

**À l'exception des demandes de remboursement pour raisons médicales, aucun autre remboursement (remboursement et/ou note de crédit) ne sera effectué après l'expiration des délais mentionnés ci-dessus.**

3. Toutes les demandes de remboursement admissibles (à moins de dispositions contraires) seront calculées au prorata du nombre total de séances du programme, indépendamment de votre participation (ou non-participation) au programme.
4. Le calcul au prorata commence à la date à laquelle le Service des loisirs et des parcs reçoit le formulaire de demande d'annulation de programme dûment rempli. Les séances déjà terminées au moment de la réception de la demande seront déduites du montant total du remboursement.

## Remboursements par chèque (Remboursement)

- a. Des frais d'administration de 20 % s'appliqueront à tous les remboursements conformément au point 1 ci-dessus.
- b. Seuls les montants de 10 \$ et plus seront remboursés par chèque.
- c. Les remboursements seront émis à la personne à qui la facture a été adressée.
- d. Un chèque sera posté à l'adresse du client dans les dossiers du Service des finances de la Ville. Veuillez prévoir un délai de trois (3) à quatre (4) semaines pour le traitement des remboursements.

## Remboursement par note de crédit au compte

- a. Les frais administratifs de 20 % ne s'appliqueront pas pour les demandes de remboursement par note de crédit figurant au dossier.
- b. Les notes de crédit, une fois traitées, ne donnent pas droit à un remboursement par chèque.
- c. Toutes les notes de crédit sont valides pour une période de 36 mois (3 ans) à compter de la date à laquelle elles sont émises. Après 36 mois, tous les crédits non utilisés seront annulés et ne pourront plus être utilisés.

**Chèque de remboursement**  
(Permettre 2 à 3 semaines pour réception)

**Credit au dossier**  
(non-remboursable déjà crédité)

## Raison de la demande

**Conflit d'horaire**

**Médicale**  
(doit inclure note du médecin)

**Programme annulé par la ville**

**Dépôt de sécurité**

**Autre** (veuillez préciser)

## Administration seulement

**Demande reçue par** (nom de l'employé.e) \_\_\_\_\_

**Date de la demande** (MM/JJ/AA) \_\_\_\_\_

**N° de facture** (facture doit être attachée) \_\_\_\_\_

**Début du programme** (MM/JJ/AA) \_\_\_\_\_

**Gestionnaire avisé de l'annulation**

Oui  Non  N/A

**COÛT total (A)** \$ \_\_\_\_\_

**DÉDUCTIONS DU COÛT**

Dépôt \$ \_\_\_\_\_

Frais non-remboursables \$ \_\_\_\_\_

Portion utilisée \$ \_\_\_\_\_

Frais d'administration \$ \_\_\_\_\_

**Total des déductions (B)** \$ \_\_\_\_\_

**REMBOURSEMENT total** \$ \_\_\_\_\_  
(A - B)

## REMBOURSEMENT

Approuvé  Rejeté  Client informé  Oui  Non

**Autorisé par** ((nom de l'employé.e) \_\_\_\_\_

**Date** (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

**Signature d'autorisation** \_\_\_\_\_

**Notes additionnelles** \_\_\_\_\_

**Traitée par** \_\_\_\_\_

**Date du traitement de la demande** (MM/DD/YY) \_\_\_\_\_

## Abonnements

Sauf pour raisons médicales, l'achat d'un abonnement saisonnier ou annuel est définitif et ne donne pas droit à un remboursement.

- a. Les abonnements saisonniers comprennent les abonnements à la piscine extérieure, les abonnements hors saison pour piscines intérieures pour Hampstead et Montréal-Ouest, et les abonnements au Club de tennis.
- b. Les abonnements annuels désignent les cartes loisirs
- c. La présente politique s'applique aux abonnements susmentionnés et à tout autre abonnement instauré par le Service des loisirs et des parcs à partir de maintenant.

## Remboursements pour les équipes aquatiques (programmes d'un an seulement)

- a. La demande d'annulation de programme est acceptée jusqu'au 15 décembre inclusivement de l'année où le programme a débuté. Aucun crédit ou remboursement ne sera accordé après cette date.
- b. Les frais d'adhésion à un Club ne sont pas remboursables après le 30 septembre de l'année où le programme a débuté.
- c. Les remboursements seront calculés au prorata sur une base hebdomadaire pour les demandes reçues avant le 15 du mois. Après le 15 du mois, un mois est considéré comme terminé et ne donne plus droit à un remboursement, peu importe la date d'inscription.
- d. Les frais de compétition et les frais reliés aux déplacements ne donnent pas droit au remboursement.
- e. Les crédits pour services bénévoles ne sont valides que pour la saison suivant celle où ils ont été obtenus. Ils ne sont ni remboursables ni transférables et ne peuvent être crédités à nouveau au compte pour une utilisation ultérieure.
- f. Les inscriptions tardives reçues après le 15 décembre sont définitives et ne donnent pas droit à un remboursement.
- g. Les frais de Club payés pour inscription tardive ne sont pas remboursables.
- h. Tous les remboursements sont soumis à des frais d'administration conformément à la politique d'annulation de programme et de remboursement.

## Remboursements pour les programmes sportifs d'une année (qui durent plus d'une session)

- a. La demande d'annulation de programme est acceptée jusqu'à dix (10) semaines inclusivement après la date du début du programme. Aucun crédit ou remboursement ne sera accordé après la date fixée.
- b. Les remboursements seront calculés au prorata sur une base hebdomadaire. Une fois qu'une semaine a commencé (lundi), elle est considérée comme terminée et ne donne plus droit à un remboursement.

## Remboursements pour le baseball intercommunautaire

Aucun remboursement n'est accordé une fois que les équipes sont formées.

## Remboursements pour le camp de jour de Côte Saint-Luc

- a. Un formulaire de demande d'annulation de programme doit être reçu avant le début de la semaine de camp (lundi). Une fois la semaine commencée (lundi), elle est considérée comme terminée et le remboursement n'est plus possible.
- b. En plus des frais administratifs de remboursement de 20 %, des frais d'annulation de camp de jour de cinq dollars (5 \$) seront facturés pour chaque semaine de camp annulée après l'inscription.
- c. Les frais d'annulation de 5 \$ par semaine s'appliquent aux deux méthodes de remboursement : remboursement et crédit au dossier.
- d. Pour la demande de remboursement pour raisons médicales, un remboursement au prorata (en fonction du nombre de jours utilisés par semaine) et des frais administratifs de dix pour cent (10 %) s'appliqueront pour chaque semaine annulée. Les frais d'annulation hebdomadaires (5 \$) ne seront pas appliqués aux remboursements pour raisons médicales.

## Demande d'annulation pour raisons médicales

**Cette politique s'applique à tous les remboursements mentionnés ci-dessus.** En cas d'annulation d'un programme pour des raisons médicales, un certificat médical officiel et valide\* doit être reçu avec le formulaire de demande d'annulation de programme avant que la possibilité d'accorder un remboursement/crédit puisse être considérée.

- a. La date figurant sur le certificat médical doit être postérieure à la date figurant sur la facture d'inscription au programme et antérieure à la date de fin du programme.
- b. Le certificat médical doit indiquer clairement que la participation au programme n'est pas recommandée compte tenu de la condition médicale de la personne concernée.
- c. Des frais d'administration de dix pour cent (10 %) du coût total du programme s'appliqueront pour chaque programme annulé. Frais maximum de 100,00 \$ par programme.
- d. Le calcul du remboursement au prorata s'effectue à partir de la date figurant sur le certificat médical, à condition que celui-ci réponde aux exigences mentionnées au point [a].
- e. Les demandes d'annulation tardive d'un programme seront acceptées jusqu'à un maximum de 30 jours de la date de fin du programme, mais le certificat médical doit indiquer clairement la date à laquelle remonte le problème de santé et il doit respecter les délais mentionnés au point [a] ci-dessus.

\*Consultez la politique générale du Service des loisirs pour connaître les exigences relatives aux certificats médicaux.

**Je confirme avoir lu, compris et accepté la politique générale d'annulation et de remboursement. Je suis conscient(e) que des frais administratifs peuvent s'appliquer à la présente demande.**

**Nom du client** (en lettres moulées) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Signature du client**

\_\_\_\_\_  
**Date**