



St. John Ambulance Saint-Jean

SAVING LIVES SAUVER DES VIES
at work, home and play au travail, à la maison et dans les loisirs

Ambulance Saint-Jean – Politique du service à la clientèle – Comptes nationaux

Abandons :

- Les demandes d'abandon effectuées entre deux et cinq jours ouvrables avant la date de début d'un cours d'une ou de deux journées occasionnent des frais de 40 \$ (assujettis aux taxes applicables). Aucuns frais ne seront demandés pour les demandes d'abandon soumises plus de cinq jours ouvrables avant le début du cours. Pour toute demande d'abandon soumise moins de deux jours avant le début du cours, les frais d'inscription complets devront être payés.

Transferts :

- Les demandes de transfert effectuées cinq jours ouvrables avant la date de début d'un cours d'une ou de deux journées occasionnent des frais de 25 \$ (assujettis aux taxes applicables), sauf en cas d'avis contraire des organismes de réglementation provinciaux.

Annulations :

- Ambulance Saint-Jean se réserve le droit d'annuler un cours lorsque les exigences en matière d'inscription ne sont pas atteintes ou en cas de circonstances atténuantes. Tous les efforts seront faits pour aviser les participants le plus rapidement possible avant la date de début du cours. Les étudiants touchés seront déplacés dans un autre cours sans frais supplémentaires.
- Si le cours a été annulé pour des circonstances atténuantes, il est possible d'offrir un remboursement aux participants.

Absences :

- Les personnes inscrites qui ne se présentent pas au cours devront payer la totalité des frais d'inscription.

Cours privés :

- Les cours privés annulés par le client plus de 15 jours ouvrables avant la date de début prévue seront soumis à des frais d'administration de 40 \$ (assujettis aux taxes applicables).
- Si le client demande l'annulation du cours dans les 15 jours ouvrables précédant la date de début prévue, 50 % du coût de la formation (selon le nombre minimum d'étudiants requis) et tous les frais supplémentaires non remboursables (c'est-à-dire l'hébergement, les vols, les déplacements, etc.) lui seront facturés.

Secourisme en milieu de travail de niveau 2 et 3 :

- Les demandes de transfert, d'annulation ou de remboursement doivent être reçues cinq (5) jours

National Office/Siège national | 400 - 1900 promenade City Park Drive, Ottawa ON Canada K1J 1A3
Tel/Tél. : 613 236-7461 | Fax/Téloc. : 613 236-2425 | Email/Courriel : info@nhq.sja.ca

Charitable Registration No.: 89903 4730 RR0001 N° d'enr. de l'org. de bienfaisance : 89903 4730 RR0001



ouvrables complets avant la date de début prévue du cours, sinon les frais de cours seront perdus. Des frais de service de 150 \$ seront facturés pour toutes les modifications.

- Les étudiants qui ne sont pas en mesure d'assister à la totalité des cours en raison de circonstances atténuantes doivent payer des frais de transfert de 150 \$ et assister au prochain cours complet offert.

Reprise des examens de secourisme en milieu de travail de niveau 2 et 3 :

- En cas d'échec, des frais de 25 \$ seront facturés pour refaire l'examen écrit, et des frais de 100 \$ seront facturés pour refaire l'examen pratique.
- Pour toute demande de transfert ou d'abandon soumise moins de deux jours ouvrables avant la date de début du cours, les frais d'inscription complets devront être payés.

Retards :

- Tous les étudiants doivent arriver à l'heure.

Cours du système de gestion de l'apprentissage (santé et sécurité) :

- Aucun remboursement

Cours hybrides :

- Pour tous les cours hybrides, l'étudiant doit terminer la partie en ligne du programme avant le début de la partie en classe de la formation.
- Aucun abandon n'est autorisé pour les cours de secourisme en santé mentale de la Commission de la santé mentale du Canada.
- Aucun abandon n'est autorisé pour les cours de secourisme hybrides une fois que l'accès à la partie en ligne du cours a été donné. Moyennant des frais de 25 \$ (assujettis aux taxes applicables), les entreprises peuvent remplacer un participant à un cours par un autre, à condition que l'étudiant puisse terminer la partie en ligne du programme avant le début de la partie en classe de la formation.
- Les transferts à une autre séance d'un même cours sont autorisés s'ils sont demandés plus de cinq (5) jours avant le début de la formation en classe. Entre deux et cinq jours avant le début de la formation en classe, les transferts seront autorisés moyennant des frais de 25 \$ (assujettis aux taxes applicables). Aucun transfert ne sera autorisé dans les deux jours précédant le début de la formation en classe.

Réimpression de certificats :

- Des frais de 15 \$ (plus les taxes applicables) seront facturés pour toute réimpression de certificat (numérique ou papier) demandée par le client.

National Office/Siège national | 400 - 1900 promenade City Park Drive, Ottawa ON Canada K1J 1A3
Tel/Tél. : 613 236-7461 | Fax/Télec. : 613 236-2425 | Email/Courriel : info@nhq.sja.ca

Charitable Registration No.: 89903 4730 RR0001 N° d'enr. de l'org. de bienfaisance : 89903 4730 RR0001

St. John Ambulance is an international humanitarian organization and is a foundation of the Order of St. John
Ambulance Saint-Jean est un organisme humanitaire international et une fondation de l'Ordre de Saint-Jean



Livraison de certificats :

- Les participants internes qui auront réussi leur formation ou leur employeur recevront leur certificat à la fin du cours. Dans d'autres circonstances, les certificats pourraient être distribués dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une notification de réussite à la succursale d'ASJ/SJA.

Retours et remboursements de produits :

- Ambulance Saint-Jean est fier de s'engager à offrir des produits de la plus haute qualité et exempts de tout défaut de matériel et de fabrication. Si vous n'êtes pas satisfait de nos produits, vous pouvez nous les renvoyer et obtenir un remplacement ou un remboursement dans les dix jours suivant la date d'achat. Tous les articles doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine, non ouvert. La marchandise doit se trouver dans le même état qu'au moment de la livraison.
- Pour les achats en ligne, veuillez composer le 1 855 997-9174 ou écrire à l'adresse products@sja.ca pour obtenir un numéro d'autorisation de retour avant d'expédier le produit aux fins de remboursement. Ambulance Saint-Jean assumera les frais d'expédition lorsque le retour du produit est dû à une action de la part d'Ambulance Saint-Jean. Les frais d'expédition associés à une action de la part du client, comme une commande incorrecte, sont à la charge du client et sont soumis à des frais de réapprovisionnement de 15 %.

National Office/Siège national | 400 - 1900 promenade City Park Drive, Ottawa ON Canada K1J 1A3
Tel/Tél. : 613 236-7461 | Fax/Télec. : 613 236-2425 | Email/Courriel : info@nhq.sja.ca

Charitable Registration No.: 89903 4730 RR0001 N° d'enr. de l'org. de bienfaisance : 89903 4730 RR0001

St. John Ambulance is an international humanitarian organization and is a foundation of the Order of St. John
Ambulance Saint-Jean est un organisme humanitaire international et une fondation de l'Ordre de Saint-Jean

