

# QUESTIONS / RÉPONSES

**Q** Où se trouve la piscine ?

**R** La piscine est située au 2145 rue Séguin à Longueuil.

**Q** Est-ce que le stationnement est gratuit ?

**R** Oui.

**Q** Est-ce une piscine intérieure ?

**R** Oui, les cours de natation ont lieu dans une piscine intérieure.

**Q** Quelle est la température de l'eau ?

**R** L'eau de la piscine est chauffée et la température est de 29°C (84°F).



# QUESTIONS / RÉPONSES

**Q** Comment faire pour m'inscrire ?

- R**
- 1) Consultez les différents encadrés sous l'onglet INSCRIPTION sur notre site Internet.
  - 2) Déterminez la catégorie de nage dans laquelle vous vous situez.
  - 3) Choisissez la plage horaire (journée et heure) qui vous convient.
  - 4) Complétez le formulaire d'inscription et faites-le nous parvenir à [pdl@amactive.ca](mailto:pdl@amactive.ca)

**Q** Je ne suis pas capable de compléter le formulaire en format pdf. Puis-je le compléter à la main ?

**R** Oui, si vous êtes incapable de compléter le formulaire directement sur le pdf, vous pouvez le compléter à la main, le numériser et nous le retourner en fichier attaché dans votre courriel.

**Q** Je désire m'inscrire, quelles sont les dates d'inscription ?

**R** Il y a trois périodes d'inscription dans l'année (août, novembre-décembre et février).

Sur notre site Internet, consultez l'encadré :

« *Ça commence et Création d'habitudes de vie\** » pour connaître les dates d'inscription exactes pour les sessions débutant en septembre.

« *La continuité* » pour connaître les dates d'inscription exactes pour la session débutant en janvier.

« *Juste avant l'été* » pour connaître les dates d'inscription exactes pour la session débutant en mars.

\* Cette session est réservée aux nageurs qui ont déjà suivi au moins une session avec nous.

**Q** J'ai manqué la période d'inscription, puis-je tout de même m'inscrire ?

**R** Oui, vous pouvez nous faire parvenir votre formulaire d'inscription dûment rempli.

Si nous avons encore des places disponibles, il nous fera plaisir de procéder à votre inscription.

Notez que des frais de retard de **20\$ par nageur** seront ajoutés à votre facture.

**Q** Quelles sont les dates de début et de fin de session ?

**R** Sur notre site Internet, consultez l'encadré :

« *Ça commence* et *Création d'habitudes de vie* » pour les dates des sessions débutant en septembre.

« *La continuité* » pour les dates de la session débutant en janvier.

« *Juste avant l'été* » pour les dates de la session débutant en mars.

**Notez** que les dates exactes de début et de fin de session seront indiquées sur la facture électronique que vous recevrez une fois votre inscription complétée.

**Q** Quelle est la durée et le nombre de séances des sessions ?

**R** La session *Ça commence* s'étend de septembre à décembre et inclus 14 séances.

La session *Création d'habitudes de vie*\* s'étend de septembre à juin et inclus 34 ou 68 séances.

La session *La continuité* s'étend de janvier à juin et inclus 20 séances.

La session *Juste avant l'été* s'étend de mars à juin et inclus 12 séances.

\* Cette session est réservée aux nageurs qui ont déjà suivi au moins une session avec nous.

**Q** Comment savoir dans quelle catégorie je me trouve (ou mon enfant) ?

**R** Il y a cinq catégories de nageurs pour les **adultes**.

Le détail des catégories se trouve dans l'encadré « NATATION ADULTE » sur notre site Internet.

Il y a neuf catégories de nageurs pour les **enfants**.

Le détail des catégories se trouve dans l'encadré « NATATION ENFANT » sur notre site Internet.

**Q** Quelles sont les plages horaires disponibles ?

**R** Plusieurs heures et journées de cours vous sont proposées.

Consultez la deuxième page du document de l'encadré « NATATION ADULTE » sur notre site Internet afin d'obtenir les plages horaires pour les cours **adultes**.

Consultez la deuxième page du document de l'encadré « NATATION ENFANT » sur notre site Internet afin d'obtenir les plages horaires pour les cours **enfants**.

# QUESTIONS / RÉPONSES

**Q** Combien coûte les sessions ?

**R** Sur notre site Internet, consultez l'encadré :

« *Ça commence et Création d'habitudes de vie\** » pour connaître les coûts d'une ou l'autre de ces sessions.

\* Cette session est réservée aux nageurs qui ont déjà suivi au moins une session avec nous.

« *La continuité* » pour en connaître les coûts.

« *Juste avant l'été* » pour en connaître les coûts.

**Q** Puis-je payer par versements ?

**R** Oui, il est possible de payer par versements. Toutefois, des frais de 5\$ s'appliquent pour chaque virements Interac alors que des frais de 10\$ s'appliquent pour chaque paiements par carte de crédit. Ces frais ne s'appliquent pas au premier paiement que vous devez effectuer à la réception de la facture.

**Q** La session n'est pas terminée et je paie par versements. Puis-je cesser de me présenter aux cours et ne pas acquitter le solde de ma facture ?

**R** Non, l'option de payer par versements n'est pas une échappatoire pour ne pas acquitter le solde de votre facture. L'option de paiement par versements est disponible pour ceux qui veulent éviter trop de pression sur leur budget.

Notre **Politique d'annulation** pourra toutefois être appliquée sur présentation d'un **billet médical**.

**Q** Je suis un participant et ne peut plus assister aux cours pour cause de maladie. Ai-je droit à un remboursement puisque j'ai acquitté ma facture ?

**R** Oui, sur réception d'un **billet médical**, Les Plaisirs de l'Eau ! pourra procéder au remboursement au prorata des cours déjà suivis le jour de la demande de remboursement et ce, même si le nageur n'a pas participé à ses séances de cours ou d'activités.

La date de réception sera considérée comme étant la date officielle de la demande.

Des frais de 40\$ seront retenus lors de la demande de remboursement.

Il faut prévoir un délai raisonnable pour le remboursement.

# QUESTIONS / RÉPONSES

**Q** J'ai manqué un cours. Puis-je le reprendre ?

**R** Oui, il vous sera possible de reprendre vos cours manqués. Consultez l'encadré « Guide du participant » sur notre site Internet afin de lire les détails de notre procédure de reprise de cours.

**Q** Mon horaire a changé, est-ce possible de modifier la journée de mon cours ?

**R** Oui, s'il y a de la place dans un autre groupe, il nous fera plaisir de vous déplacer.

**Q** Puis-je faire un seul virement Interac pour les différents membres de ma famille inscrits ?

**R** Oui, vous pouvez faire un seul virement Interac. Dans la section « Message » vous n'avez qu'à indiquer le nom des personnes pour qui vous payez. Utilisez le mot de passe inscrit sur votre facture.

**Q** Les Plaisirs de l'Eau ! m'a expulsé durant une séance pour comportement inadéquat. Aie-je droit à une reprise de cours ou à un remboursement de la séance ?

**R** Non.

**Q** Après plusieurs avertissements, Les Plaisirs de l'Eau ! met définitivement fin à mon inscription en cours de session étant donné mon comportement inadéquat. Ai-je droit à un remboursement ?

**R** Non.

**Q** Est-ce que mon enfant peut manger un repas complet juste avant le cours ?

**R** Non, il est préférable que votre enfant n'ait pas le ventre plein pour son cours.

**Q** Est-ce que le père et la mère peuvent alterner pour le cours Bébé ?

**R** Oui, le père et la mère peuvent alterner d'une semaine à l'autre pour le cours Bébé. Toutefois, seulement un parent peut être dans l'eau avec son enfant.

**Q** Est-ce que les parents doivent rester sur place lors du cours de leur enfant ?

**R** Oui, au moins un parent doit rester aux abords de la piscine lors du cours de son enfant. Il est de votre responsabilité d'être présent pour répondre aux besoins de votre enfant.

**Q** Mon enfant a plus de 3 ans et il pleure. Puis-je aller dans l'eau avec lui ?

**R** Non, les parents ne peuvent pas accompagner leur enfant de plus de 3 ans dans l'eau. Ils sont invités à les encourager sur le bord de la piscine. Après quelques leçons, votre enfant aura pris confiance.

**Q** Mon enfant a plus de 3 ans et il pleure. Comment faire pour le rassurer ?

**R** Vous pouvez apporter une serviette à mains afin de couvrir ses épaules lorsqu'il est assis sur le bord de la piscine. Vous devez demeurer à ses côtés et le garder avec son groupe afin de ne pas le désengager.