

POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS SCOLAIRE 2025-26

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 de 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 de votre enfant sont exacts avant de placer une commande; nous ne pourrons 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. 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.

Commandes

Vous pouvez commander des repas pour les dates de votre choix, sans fréquence d'achat obligatoire. Il est recommandé de faire vos commandes en ligne pour un mois à la fois et ce, au moins 5 jours ouvrables avant le début du mois, afin d'éviter les frais de commande tardive (voir Politiques de commande, plus loin) et pour bénéficier du programme de remises décrit ci-dessous. Si vous ne souhaitez pas effectuer vos commandes vous-même chaque mois, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous le fassions pour vous (certaines conditions s'appliquent). Vous pouvez voir le résumé de vos commandes dans la section « Repas à livrer » de votre compte extranet.

1) En ligne: les commandes sont acceptées jusqu'à 4 jours ouvrables à l'avance (exemple : le lundi, vous pouvez commander pour le vendredi ou plus tard), après quoi il reste possible de le faire par téléphone (\$).

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus, 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 jour même (jusqu'à 7h00) ou les 3 prochains jours ouvrables 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 (sinon, nous ferons un choix pour vous, en optant pour le plat le plus « traditionnel »). 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^{er} choix de plat principal soit disponible; il est recommandé de donner 2 choix ou de nous mentionner les goûts de votre enfant.
- Votre numéro de carte de crédit avec date d'expiration et code de sécurité (sinon, le solde de votre compte extranet doit être suffisant pour couvrir le montant de la commande).

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

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 et 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.

Délai (jours ouvrables)	Frais
Commande, modification ou annulation 5 jours et plus à l'avance	Sans frais
Commande 2 à 4 jours à l'avance	1,50\$
Commande pour le jour même ou le lendemain	2,50\$
Modification moins de 5 jours à l'avance	2,50\$
Annulation 3 jours et moins à l'avance	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).

Notez qu'il est possible de nous transmettre vos demandes (commande, annulation, modification) par courriel, mais nous ne recommandons pas d'y inclure des informations personnelles (ex.: carte de crédit) et nous ne pourrons être tenus responsables en cas de problème (erreur d'adresse courriel, courriel indésirable, courriel reçu en retard...).

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 MasterCard 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 : pour commander sans payer par carte de crédit, veuillez nous acheminer un chèque par la poste avant d'effectuer vos commandes (veuillez indiquer votre 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 ne 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.

3) Paiement 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'avions 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 4 jours ouvrables à l'avance pour toute raison dont nous ne sommes pas responsables (grève, tempête, panne d'électricité...), nous livrerons les repas si le service de garde demeure ouvert. Si ce n'est pas le cas, 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. Autrement, nos politiques d'annulation s'appliquent. 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.

Politique de confidentialité (protection des renseignements personnels)

Vos renseignements personnels et ceux de vos enfants sont en sécurité avec Le Croquignolet, conformément à la loi 25 du Québec en matière de protection des données personnelles. Cette politique de confidentialité vise à aider les clients à comprendre les objectifs de la collecte de renseignements personnels par Le Croquignolet, ainsi que la façon dont ces renseignements personnels sont utilisés, protégés, conservés et divulgués par Le Croquignolet, ses employés et ses partenaires. Le Croquignolet prend les mesures nécessaires pour s'assurer que ses employés et partenaires se conforment au présent engagement de confidentialité.

Lors de l'ouverture d'un compte extranet en ligne, les informations que vous devez nous fournir sont :

- Votre nom, prénom et numéro de téléphone (requis à des fins d'identification et pour pouvoir communiquer avec vous au sujet de vos commandes, transactions et autres informations importantes).
- Votre adresse courriel (requise pour vous transmettre vos identifiants de connexion, vos confirmations de commande, relevés de transaction et certaines communications importantes ; de plus, si vous y consentez en cochant la case prévue à cette fin, des communications promotionnelles peuvent également vous être transmises par courriel).
- Nom et prénom de votre enfant, école et degré scolaire (requis pour acheminer le repas au bon élève).

Une fois votre compte extranet créé, le formulaire de contact comprenant ces informations personnelles est supprimé de façon définitive.

Lorsque vous vous connectez à votre compte extranet pour la première fois, votre adresse postale est demandée, car celle-ci pourrait être requise pour traiter vos transactions par carte de crédit ou pour vous acheminer des informations ou documents importants par la poste.

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour Le Croquignolet sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations. Seuls les employés du Croquignolet ont accès aux informations comprises dans votre compte extranet, ainsi que la firme qui travaille à la maintenance et à l'amélioration de nos infrastructures informatiques. À titre de partenaire, ils sont également tenus de respecter notre politique de confidentialité.

Les seules informations personnelles que nous partageons à des tiers sont : nom et prénom de l'enfant, école et degré scolaire (partagées uniquement avec le personnel de l'école de l'enfant, qui possèdent déjà ces informations).

En cas d'inactivité de votre compte extranet, tous les renseignements personnels qu'il contient seront supprimés de façon définitive au bout d'un maximum de 7 ans (durée standard d'un parcours scolaire primaire).

Vous avez le droit de nous demander d'accéder aux informations que nous possédons sur vous. Vous avez également le droit de nous demander de supprimer ces informations.

Notre politique de confidentialité a été mise à jour le 1^{er} novembre 2023. Pour toute question à ce sujet ou toute demande reliée à l'exercice de vos droits en la matière, veuillez communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels au sein de notre entreprise, Mme Julie Perreault, via julie@croquignolet.qc.ca ou au 418-527-5777.