

## Cliniques - Questions fréquemment posées

### GÉNÉRAL

#### 1. Je me rends dans une clinique, que dois-je savoir ?

Préparez-vous à apprendre et à vous amuser! Assurez-vous de vous habiller en fonction de la météo et d'apporter :

- Espadrilles
- Bouteille d'eau
- Raquette de tennis ou de pickleball
- Des lunettes de soleil et/ou des lunettes de protection (recommandées)

### MÉTÉO ET QUALITÉ DE L'AIR

#### 2. Comment le Club décidera-t-il d'annuler et de reporter en raison des conditions météorologiques ?

- Les instructeurs de la clinique surveilleront les conditions et informeront les participants si la clinique devra être annulée et reportée à la date de pluie annoncée.
- L'instructeur de la clinique décidera de procéder en fonction des prévisions météorologiques.
  - Pour la pluie, cela comprend la surveillance du radar météorologique. Cependant, la pluie est parfois localisée et difficile à prévoir.
- Le jour de votre programme, veuillez surveiller vos courriels pour les mises à jour. Nous nous efforcerons de décider d'annuler ou non au plus tard 90 minutes avant le cours.

#### 3. Comment le Club décide-t-il d'annuler en raison d'avertissements de chaleur ou de la qualité de l'air ?

- L'instructeur de la clinique décidera d'aller de l'avant en fonction des avertissements de Santé publique Ottawa concernant l'activité physique.
- Si la clinique se déroule dans des conditions de température élevée, les instructeurs surveilleront attentivement les participants et veilleront à ce que des pauses supplémentaires pour se reposer et boire de l'eau soient prévues.

#### 4. Les participants peuvent-ils demander un remboursement en cas d'annulation en raison des conditions météorologiques ou de la qualité de l'air ?

- À la fin de chaque programme, nous avons prévu une à deux dates de reprise des cliniques annulées. Les remboursements ne seront accordés que si nous ne pouvons pas les offrir lors de ces dates.
- Les dates de pluie seront indiquées dans l'horaire de la clinique et les étudiants devront, si nécessaire, être disponibles.
- Les dates de pluie sont considérées comme faisant partie de l'horaire d'un programme. Si le programme utilise une date de pluie, cela n'est pas considéré comme une annulation et ne sera pas admissible à un remboursement.

#### 5. Que se passe-t-il si la pluie commence peu de temps avant ou pendant la clinique ?

- S'il s'agit d'une averse légère, l'instructeur attendra 20 minutes car il peut déterminer que les terrains sécheront rapidement et qu'il sera possible de procéder à la clinique.
- S'il est peu probable que les terrains sècheront et que la clinique n'est pas à moitié terminée, l'instructeur arrêtera la leçon et celle-ci sera reportée à la date annoncée en cas de pluie. S'il n'y a pas d'autres dates de pluie prévues, le joueur sera éligible à un remboursement conformément à la politique de remboursement du club (voir ci-dessous).
- Si plus de 50 % de la clinique peut être complétée, y compris tout enseignement hors terrain, la clinique sera considérée avoir été complétée et aucun remboursement ne sera effectué.

#### 6. Que se passe-t-il si le parent est parti, l'instructeur restera-t-il avec les enfants ?

- Les parents/tuteurs seront priés de rester sur place pendant toute la durée de la clinique. Un instructeur ne laissera pas un enfant sans surveillance, toutefois des frais pourraient être facturés au parent.
- Lorsque la clinique est offerte sur un terrain public aucun d'abri n'est disponible pour les étudiants en cas de pluie. S'il vous plaît, prévoyez le cas.

### FRÉQUENTATION

#### 7. Qui dois-je informer si j'arrive en retard ou si je ne peux être présent ?

- Environ une semaine avant la date de début de la clinique, l'instructeur vous contactera pour se présenter et vous fournira un point de contact.
- Veuillez aviser l'instructeur dès que possible si vous prévoyez être en retard ou si vous ne pouvez pas y assister afin qu'il puisse planifier en conséquence.

### STATIONNEMENT

#### 8. Où se trouve le stationnement ?

- Pour les cours au CTO, le stationnement est situé au terrain de baseball Pierre Rocque au 1070, rue Saint-Pierre ou dans le grand stationnement adjacent de l'église Le Centre (sauf le dimanche).
- Pour les cours dans les cours publiques, dans la communauté, veuillez utiliser, selon le cas, le stationnement public à proximité ou dans la rue.

### POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

#### 9. Quelle est la politique de remboursement du CTO pour les cliniques ?

- a. Remboursement intégral (100 %) :** lorsque, au moment où la demande de retrait est examinée par le Club, une personne éligible sur la liste d'attente du programme est disponible pour prendre sa place.
- b. Remboursement partiel (75 %) :** lorsque la demande de retrait est reçue au moins six (6) semaines avant le premier jour de l'événement/clinique et que les conditions d'un remboursement complet (voir a.) ne sont pas remplies.

- c. Aucun remboursement** : lorsque la demande de retrait est reçue moins de six (6) semaines avant le premier jour de l'événement/clinique et que les conditions d'un remboursement complet (voir a.) ne sont pas remplies.

**10. Que se passe-t-il si le CTO annule tout ou en partie des cours pour des raisons autres que la météo, ou si le CTO ne peut pas offrir de date de reprise?**

- Idéalement, toutes les leçons comprises dans la clinique seront offertes. Si, pour des raisons imprévues, les cours ne peuvent pas avoir lieu ou si une date de pluie ne peut pas être proposée, ce qui suit s'applique :
- Remboursement intégral (100 %) : lorsque le programme n'a pas débuté.
- Remboursement partiel (au prorata) : lorsqu'un programme de plusieurs jours a débuté mais ne peut être complété, les frais seront calculés au prorata. Par exemple, si une clinique de trois semaines est annulée après deux semaines, le remboursement sera égal au tiers du total des frais payés.

*Notez que nous nous réservons le droit d'annuler les cliniques s'il y a moins de quatre étudiants inscrits à une clinique.*