

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

NOUVELLE PROCÉDURE POUR COMMANDER ET PAYER EN LIGNE

Chers parents,

Nous sommes heureux de vous proposer une méthode de commande et de paiement qui sera plus simple pour tous! Voici quelques conseils et directives pour vous permettre d'ouvrir un dossier et d'effectuer vos commandes via notre plate-forme web. Veuillez également lire attentivement les politiques et procédures qui sont détaillées à la fin du présent document, notamment concernant les délais de commande recommandés.

Notez que notre plate-forme de commande et paiements en ligne est avant tout conçue pour notre clientèle en milieu scolaire ; elle n'est donc pas parfaitement adaptée au type de service que nous offrons à la Petite école Vision Sillery, mais en portant attention aux directives ci-dessous, tout devrait bien fonctionner ! Merci de votre collaboration !

OUVRIR UN DOSSIER

- 1) Rendez-vous sur notre site web au www.croquignolet.qc.ca et cliquez sur l'onglet EXTRANET.
- 2) Sous les cases de connexion, vous verrez « pour vous inscrire, cliquez ici ». Cliquez sur le lien, puis remplissez et soumettez le formulaire (pour le degré scolaire de votre enfant, inscrivez le chiffre zéro). Vous recevrez vos informations de connexion par courriel à l'intérieur de 24 heures ouvrables.

COMMANDER DES REPAS

- 1) Une fois vos informations de connexion reçues, rendez-vous sur l'extranet et connectez-vous à votre compte. Lors de votre première connexion, il vous sera demandé de compléter les informations de votre dossier (adresse).
- 2) Une fois votre dossier mis à jour, vous pourrez cliquer sur « Commander des repas ».
- 3) Choisissez la semaine de votre choix dans le calendrier.
- 4) Si vous avez plus d'un enfant dans votre dossier, sélectionner l'enfant pour lequel vous souhaitez faire la commande (et répétez ensuite le processus pour le 2^e enfant, s'il y a lieu).
- 5) Cochez d'abord la ou les journée(s) pour lesquelles vous souhaitez commander un repas.

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

- 6) Cochez ensuite le plat principal de votre choix ainsi que l'un des 2 premiers desserts de la liste; ce sont ces items qui sont inclus dans le repas à 4,25\$. Tous les autres items sont disponibles, mais des frais supplémentaires s'appliquent.
- **Si vous ne souhaitez pas ajouter autre chose au repas**, cochez la case « Aucun » dans la catégorie « Entrée / Accompagnement » ainsi que dans la catégorie « Breuvage ». Assurez-vous de décocher toute autre case qui serait cochée par défaut dans ces 2 catégories, puis cliquez sur « Recalculer » au bas de la page pour valider que le tarif du ou des repas est bien de 4,25\$ et cliquez ensuite sur « Enregistrer ».
 - **Si vous souhaitez ajouter autre chose au repas**, n'hésitez pas à cocher tous les items de votre choix (vous pouvez sélectionner plus d'un item par catégorie, si par exemple vous souhaitez commander un dessert et une collation), puis cliquez sur « Recalculer » au bas de la page pour connaître le tarif du ou des repas, puis cliquez sur « Enregistrer ».
- 7) Procédez de la même façon pour toutes les semaines pour lesquelles vous souhaitez commander des repas.
- 8) Lorsque votre commande est complétée, cliquez sur « Payez ici » pour confirmer celle-ci.
- 9) Une fois les commandes complétées et payées, il n'est plus possible de les modifier en ligne. Pour toute modification ou annulation, veuillez nous contacter.

POLITIQUES ET PROCÉDURES DU SERVICE DE REPAS DU CROQUIGNOLET

Menu

Le menu mensuel est disponible en ligne 4 semaines à l'avance (si vous avez autorisé les communications par courriel, vous recevrez un avis à cet effet). Le repas de base inclut un plat principal et un dessert, le tout livré à la Petite école Vision Sillery bien identifié au nom de votre enfant. Plusieurs options et items additionnels sont disponibles pour personnaliser le repas de votre enfant selon ses goûts et son appétit.

Commande

Les commandes se font en ligne ou par téléphone, selon vos besoins et selon le délai. Nous vous recommandons de faire en une seule fois toutes les commandes du mois suivant et ce, plus de 5 jours ouvrables à l'avance, afin d'éviter les frais de commande tardive (voir Politiques de commande, plus loin) et pour bénéficier de notre programme de remises décrit ci-dessous.

1) En ligne, via l'extranet : les commandes sont acceptées jusqu'à 3 jours ouvrables avant la date du repas commandé, après quoi il est uniquement possible de commander par téléphone (choix de menu restreint, selon disponibilités).

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

PROGRAMME DE REMISES. Pour chaque transaction en ligne de 100\$ et plus, vous obtenez une remise en argent dans votre compte extranet, utilisable pour une prochaine commande. Ces remises sont versées dans votre compte extranet dans les 24 heures ouvrables suivant votre transaction et ne sont pas monnayables.

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 surlendemain, le lendemain ou le jour même doivent être faites par téléphone et sont acceptées jusqu'à 7h00 le jour même. Vous pouvez, *à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit*, laisser une commande sur notre boîte vocale en mentionnant :

- Votre nom et numéro de téléphone.
- La date du repas commandé.
- Le nom de votre enfant et de l'établissement qu'il fréquente.
- Le menu désiré. Nous ne pouvons pas garantir que vos choix de menu seront disponibles; il est donc recommandé de donner au moins 2 choix ou de nous mentionner les goûts de votre enfant. Dans le doute, nous ferons un choix le plus « traditionnel » possible pour votre enfant.
- Votre numéro de carte de crédit (avec date d'expiration et code de sécurité), à moins que le solde de votre compte extranet soit suffisant pour couvrir le montant de la commande. Si vous souhaitez ajouter un montant à votre compte, visant à couvrir des commandes téléphoniques, il suffit de cliquer sur l'icône « Payez ici » en haut de la page, puis de faire l'ajout d'une carte d'achat prépayée du montant de votre choix.

Si vous suivez la procédure de commande téléphonique décrite précédemment, veuillez considérer que ***toute commande laissée sur notre boîte vocale avant 7h00 sera traitée dans les délais requis*** ; nous ne pouvons pas faire d'appels de confirmation le matin, cette période de la journée étant très achalandée.

Politiques de commande, modification et annulation

Afin de permettre une meilleure gestion de nos inventaires et de notre production, nous favorisons les commandes faites plus d'une semaine à l'avance. Les commandes, modifications et annulations sont tout de même acceptées jusqu'à 7h00 le matin même, mais entraînent des frais de gestion.

Délai (jours ouvrables)	Méthode	Frais de gestion
Commande entre 3 et 5 jours à l'avance	Extranet	1,00 \$
Commande moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	2,00 \$
Modification du plat principal moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	2,00 \$
Annulation d'un repas moins de 3 jours à l'avance	Téléphone	50% du montant du repas

LE CROQUIGNOLET

Au service des enfants depuis plus de 20 ans!

Paielements

Une commande doit être payée afin d'être traitée par notre système. Il est donc primordial de compléter votre transaction afin de confirmer votre commande, sans quoi elle sera automatiquement supprimée.

Notez que même si le solde de votre compte est suffisant pour acquitter une nouvelle commande en ligne (si par exemple vous aviez fait l'achat d'une carte prépayée ou si des repas vous ont été crédités), vous devez tout de même compléter la transaction en vous rendant dans le panier d'achat et en cliquant sur « Payer les commandes avec carte d'achats prépayée », afin de déduire la commande de votre solde (sans quoi elle sera considérée comme non payée et sera supprimée lorsque vous quitterez l'extranet).

1) Paiement en ligne : les cartes de crédit Visa et Master Card sont acceptées. Si vous préférez ne pas avoir à faire une nouvelle transaction bancaire à chaque commande ou si vous souhaitez avoir un solde suffisant pour pouvoir faire des commandes par téléphone, n'hésitez pas à faire l'ajout d'une carte d'achat prépayée.

2) Paiement par chèque : si vous souhaitez commander en ligne sans payer par carte de crédit, vous pouvez nous acheminer un chèque *avant de faire vos commandes*, afin que nous ajoutions une carte prépayée à votre compte extranet. Vous pourrez ensuite placer votre commande et compléter le processus d'achat en cliquant sur « Payez ici », afin de déduire les repas commandés de votre solde.

Veillez libeller le chèque au nom du Croquignolet et y indiquer le code utilisateur de votre compte extranet (ou le nom et numéro de téléphone figurant au dossier). Tout chèque devant être retourné entraînera des frais de gestion (35\$ pour un chèque sans provision ; 10\$ pour toute autre raison).

Allergies, intolérances et restrictions alimentaires

L'ensemble des aliments et ingrédients utilisés dans nos cuisines ne portent aucune mention de noix ni arachides dans leur liste d'ingrédients, incluant sous forme de « peut contenir ». Étant donné l'impossibilité pour nous de contrôler les repas une fois livrés, nous ne pouvons toutefois rien certifier en matière d'allergies. Nous ne gérons pas les autres allergènes, qui sont présents dans nos cuisines et pour lesquels nous n'éliminons pas la possibilité d'une contamination croisée.

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 (lorsque vous effectuez vos commandes dans l'extranet, vous pouvez poser votre curseur sur le nom d'un mets pour voir apparaître plus de détails sur sa composition). Notre page Facebook comporte également plusieurs photos de nos mets.

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter !

Nous sommes heureux de vous compter parmi notre précieuse clientèle.

Merci de votre confiance!