

*Merci de nous
aider à protéger
notre lac !*

www.lavetonbateau.com



**MUNICIPALITÉS
RIVERAINES
du lac Mégantic**

Unies pour la santé du lac

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Stations de lavage et barrières mécanisées levantes des Municipalités riveraines du lac Mégantic

Afin d'assurer une gestion équitable et transparente des paiements liés à l'utilisation des stations de lavage automatisées ainsi que le logiciel d'enregistrement, la présente politique de remboursement s'applique à l'ensemble des usagers.

1. Délai pour soumettre une demande

Toute demande de remboursement doit être soumise dans les 30 jours suivant la date d'achat. Passé ce délai, aucune demande ne sera acceptée.

2. Cas admissibles au remboursement

Dans le cas d'une erreur d'achat d'une carte annuelle, celle-ci sera remboursée, conditionnellement à ce que celle-ci ainsi que le code QR valide avant le premier juin, n'aient pas été utilisés.

Pour les achats à une borne de lavage, les remboursements ne seront accordés **que dans le cas d'un problème technique avéré avec la borne de paiement**, empêchant l'exécution du lavage après le paiement. Les situations suivantes peuvent être considérées comme admissibles :

- Paiement effectué, mais la borne ne démarre pas le lavage.
- Double facturation avérée.
- Message d'erreur empêchant la transaction, mais paiement tout de même prélevé.

3. Cas non admissibles

Aucun remboursement ne sera accordé dans les cas suivants :

- Changement d'avis après l'achat.
- Mauvaise utilisation de la borne ou de la station.
- Achat d'un lavage effectué sans incident technique.

*Merci de nous
aider à protéger
notre lac !*

www.lavetonbateau.com



**MUNICIPALITÉS
RIVERAINES
du lac Mégantic**

Unies pour la santé du lac

4. Procédure de demande

Pour soumettre une demande de remboursement, l'utilisateur doit fournir :

- La **preuve d'achat** (reçu ou facture).
- La **date, l'heure et l'emplacement** de la transaction.
- Une **description du problème technique** rencontré.

Les demandes peuvent uniquement être envoyées par courriel à info@lavetonbateau.com.

5. Délai de traitement

Les demandes complètes seront traitées **dans un délai maximal de 30 jours ouvrables** suivant leur réception. Un avis de décision sera transmis à l'utilisateur par courriel.