



Politique de remboursement de Olympe NeuroCare

Nom de la structure : Olympe Neurocare Sàrl

Adresse : Route de Suisse, 135 Versoix 1290

Téléphone : 077 808 31 54

E-mail de contact : contact@olympe-neurocare.ch

Responsable du traitement des données : Alexandre Le Fournier, Sara Meriouli

Date d'entrée en vigueur : 12/10/2025

1. Objet du document

La présente Politique de remboursement définit les conditions dans lesquelles Olympe Neurocare, société de garde à domicile spécialisée dans l'accompagnement d'enfants présentant des troubles du spectre de l'autisme (TSA), procède à l'annulation, la modification et le remboursement des prestations planifiées.

Elle vise à assurer une transparence claire entre la société, les parents et les partenaires, tout en garantissant la continuité de service et la stabilité des intervenants.

2. Types de prestations concernées

a) Gardes régulières

- Prestations planifiées à l'avance sur une base mensuelle,
- Minimum contractuel de 30 heures par mois,
- Horaires fixés d'un commun accord entre les parents et la société,
- Encadrées par un contrat de prestation mensuel.

b) Gardes d'urgence

- Prestations ponctuelles, non prévues à l'avance,
- Soumises à disponibilité immédiate du personnel,
- Tarif majoré en raison de la flexibilité requise,
- Facturation au taux horaire spécifique aux urgences.

3. Conditions d'annulation et de remboursement

3.1. Annulation par les parents – Gardes régulières

- **Annulation plus de 48 avant la garde :**
→ **50 %** du montant de la prestation reste dû, afin de couvrir les frais de planification et de réservation du personnel.
- **Annulation moins de 24 heures avant la garde ou absence de l'enfant :**
→ **100 %** du montant de la prestation reste dû (aucun remboursement), sauf cas de force majeure comme hospitalisation, maladie attestée.

3.2. Annulation par les parents – Gardes d'urgence

- Une fois la garde d'urgence confirmée, la prestation est due en totalité, même en cas d'annulation ultérieure.
- Si l'annulation intervient avant la confirmation, aucune facturation n'est effectuée.

3.3. Annulation par la société

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer la garde comme, sans s'y limiter, maladie d'un intervenant, urgence familiale, Olympe Neurocare s'engage à :

- proposer un remplaçant qualifié, ou
- rembourser intégralement la prestation non effectuée.

Aucun dédommagement supplémentaire ne sera dû, sauf faute grave de la société.

4. Remboursements et modalités de paiement

- Les remboursements, lorsqu'ils sont dus, sont effectués dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la notification écrite (ou e-mail) de l'annulation.
- Le remboursement est effectué :
 - soit par virement bancaire sur le compte du client,
 - soit sous forme d'un avoir valable 6 mois pour une prestation ultérieure.
- En cas de litige, seule la prestation effectivement non réalisée et conforme aux conditions ci-dessus est sujette à remboursement.

5. Retards et absences

- Tout retard du parent au début de la garde ne donne pas lieu à une réduction du tarif.
- Tout retard à la fin de la garde (au-delà de 15 minutes) est facturé au taux horaire applicable, par tranche de 30 minutes entamée.

6. Cas de force majeure

En cas de maladie soudaine de l'enfant, hospitalisation, ou tout événement imprévisible indépendant de la volonté des parents, les heures annulées peuvent :

- être reportées à une date ultérieure dans le même mois, ou
- faire l'objet d'un remboursement intégral, sur présentation d'un justificatif (certificat médical).

7. Réclamations et médiation

Toute demande de remboursement ou réclamation doit être transmise par écrit à :
contact@olympo-neurocare.ch ou par courrier à : Route de Suisse 135, Versoix 1290

La société s'engage à y répondre dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.

En cas de désaccord persistant, les parties peuvent recourir à une procédure de médiation à Genève, avant toute action judiciaire.

8. Droit applicable et for juridique

La présente politique est régie par le droit suisse.
Tout litige sera soumis aux tribunaux compétents du canton de Genève.

Fait à Genève, le __/__/____
Pour Olympe Neurocare

