

## Politique d'annulation/absence

La Fondation pour l'enfance Starlight Canada fourni aux familles des Grandes Évasions depuis 30 ans maintenant et nous sommes extrêmement fiers d'aider à amener des sourires et du divertissement. Nous travaillons tous très fort pour que toutes nos familles passent du bon temps ! Chaque dollar que nous dépensons est un dollar qui est donné et la pire chose pour ce dollar est qu'il soit gaspillé. Lorsque vous ne vous présentez pas à un événement et que nous ne sommes pas avisés à l'avance, nous ne pouvons pas permettre à une autre famille de profiter de l'événement et nous perdons ce que nous avons investi pour votre famille.

Afin de pouvoir mieux gérer les annulations et absences, nous avons préparé une nouvelle politique d'annulation/absence pour que nous puissions aider encore plus de familles qui ont besoin de s'amuser.

### **1. Annulation à cause d'une urgence**

Nous comprenons que des urgences puissent arriver à n'importe quel moment (même le matin d'un événement). Si cela doit arriver (et nous espérons que ça n'arrive pas) nous vous demandons de nous aviser aussitôt que possible par courriel ou par téléphone. Ceci nous permettra de trouver une autre famille ou nous saurons que nous ne devons pas vous attendre.

### **2. Ne pas nous donner de préavis**

Si malheureusement nous ne recevons pas de préavis et que vous ne vous présentez pas à un événement, nous allons devoir marquer votre absence sur une liste. Après 3 avertissements suite à une absence sans préavis, vous n'aurez plus la priorité lorsque les places sont limitées pour nos Grandes Évasions (événements) ou nos Illuminateurs de journée (billets).

### **3. Être en retard pour un événement**

Nous comprenons si vous êtes en retard pour un événement, mais encore, veuillez nous laisser savoir à l'avance si vous ne serez pas à l'heure. Si vous ne nous prévenez pas vous ne pourrez peut-être pas participer à certaines de nos activités (si elles ont lieu à une heure spécifique).

*Pour chaque événement que Starlight organise, il y a des coûts associés à cet événement, comme la nourriture, l'endroit, les places/billets, etc. et nous travaillons fort afin que vous n'ayez rien à déboursier. Lorsque vous ne vous présentez pas, vous ne prenez pas seulement la place d'une autre famille, mais tous les coûts associés à votre famille doivent quand même être payés par Starlight.*

Voici les coordonnées de chaque coordonatrice regionale si vous avez des questions :

**Heather Burnett** – Colombie Britannique et Alberta  
[Heather.burnett@starlightcanada.org](mailto:Heather.burnett@starlightcanada.org) – 1-800-880-1004 x 4240

**Katie Wade** – Ontario (excluant l'Est de l'Ontario)  
[Katie.wade@starlightcanada.org](mailto:Katie.wade@starlightcanada.org) – 416-642-5675 x 2245

**Héloïse Rolland** – Est de l'Ontario  
[Heloise.rolland@starlightcanada.org](mailto:Heloise.rolland@starlightcanada.org) – 514-288-9474 x 1234

**Lydia Mascitelli** – Québec  
[Lydia.mascitelli@starlightcanada.org](mailto:Lydia.mascitelli@starlightcanada.org) – 514-288-9474 x 1245

**FONDATION POUR L'ENFANCE STARLIGHT CANADA**  
**STARLIGHT CHILDREN'S FOUNDATION CANADA**

1805 Route Transcanadienne, Dorval, QC H9P 1J1

T: 514.288.9474 ou/or 1.888.782.7947 | F: 514.287.0635 | [www.starlightcanada.org](http://www.starlightcanada.org)

La Fondation pour l'enfance Starlight Canada aide les enfants gravement malades et leurs familles de l'hôpital à la maison.  
Starlight Children's Foundation Canada helps seriously ill children and their families from hospital to home.