

Politique de services - Mon Cocon Postpartum

1. Notre mission

Mon Cocon Postpartum offre un accompagnement bienveillant et personnalisé aux mamans, exclusivement à leur domicile. Notre objectif est de favoriser leur bien-être, leur repos et leur rétablissement durant la période postpartum, dans un environnement respectueux, sécuritaire et sans jugement.

2. Réservation

Les réservations se font en ligne ou par contact direct.

Toute réservation est confirmée uniquement après réception du paiement ou du dépôt, selon les modalités convenues.

Les services sont offerts selon les disponibilités.

3. Paiement

Le paiement est exigé avant le début de la prestation, sauf entente contraire.

Les prix sont indiqués en dollars canadiens, avant taxes (si applicables).

Les modes de paiement acceptés sont précisés lors de la réservation.

4. Annulation et modification

Toute annulation ou modification doit être effectuée au moins 24 heures avant le rendez-vous.

Une annulation tardive ou une absence sans avis peut entraîner des frais.

En cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles, chaque situation sera évaluée avec compréhension.

5. Remboursement

Les services déjà réalisés ne sont pas remboursables.

Aucun remboursement ne sera accordé pour un changement d'avis après le début de la prestation.

Si Mon Cocon Postpartum doit annuler un rendez-vous, une nouvelle date sera proposée ou un remboursement sera effectué, selon la situation.

6. Respect mutuel

Mon Cocon Postpartum s'engage à offrir un service respectueux, professionnel et bienveillant.

En retour, nous demandons à notre clientèle de faire preuve de respect envers notre intervenante.

Les comportements suivants ne seront pas tolérés :

- Propos injurieux ou menaçants.
- Harcèlement ou intimidation.
- Violence physique ou verbale.
- Comportement mettant en danger la sécurité de l'intervenante.

Dans ces situations, la prestation pourra être interrompue immédiatement, sans remboursement.

7. Limites des services

Afin d'assurer un environnement sécuritaire et respectueux :

Les soins médicaux ne sont pas offerts.

Aucun acte infirmier ou médical n'est réalisé.

Les services sont limités aux prestations proposées par Mon Cocon Postpartum.

8. Politique concernant la lessive

Le service de lessive comprend uniquement les vêtements, serviettes, draps et articles convenus lors de la réservation.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité :

Les sous-vêtements ou vêtements souillés par des matières biologiques (urine, selles, vomissements, sang en quantité importante, etc.) ne sont pas lavés par Mon Cocon Postpartum.

Si une situation particulière survient, nous pourrions en discuter ensemble afin de trouver une solution adaptée.

9. Allergies et produits utilisés

Pour assurer la sécurité de chaque maman :

Merci d'informer Mon Cocon Postpartum de toute allergie ou sensibilité avant le rendez-vous.

Selon la situation, les produits de la cliente pourront être utilisés.

Si Mon Cocon Postpartum fournit certains produits, ils seront sélectionnés avec soin, mais la cliente demeure responsable de signaler toute allergie connue.

10. Confidentialité

Toutes les informations personnelles partagées demeurent strictement confidentielles.

Aucune information concernant une cliente ou sa famille ne sera divulguée sans son consentement, sauf si la loi l'exige.

11. Déplacement

Les frais de déplacement standard sont inclus dans le prix des forfaits Mon Cocon Postpartum.

Cette inclusion s'applique aux déplacements effectués dans la zone de service régulière de Mon Cocon Postpartum.

Pour les adresses situées à l'extérieur de cette zone ou nécessitant un déplacement exceptionnellement long, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Le montant applicable sera communiqué et confirmé avec la cliente avant la prestation.

Aucun frais de déplacement supplémentaire ne sera ajouté sans que la cliente en ait été informée au préalable.

12. Notre engagement

Chez Mon Cocon Postpartum, chaque maman est accueillie avec respect, douceur et bienveillance.

Notre mission est d'offrir un accompagnement humain, personnalisé et professionnel afin que chaque famille puisse vivre cette période avec davantage de sérénité.