

ANNEXE A

1. **Modalités de réservation et d'annulation :**

- a) L'Usager doit faire sa demande de service d'interprète auprès du SIVET dès que possible.
- b) L'Usager doit fournir les informations requises pour l'ouverture d'un dossier et être en mesure de recevoir les services du SIVET.
- c) L'Usager doit aviser le SIVET le plus tôt possible si les services d'interprétations ne sont plus requis avec les coordonnées suivantes : télécopieur (514 285-1443) , téléphone (514 285-8877 poste #1), courriel (reception@sivet.ca) , texto (514 770-0354 du lundi au vendredi de 8 h à 16 h), Skype (sivet.reception@outlook.com (lundi au vendredi de 9 h à midi et de 13 h à 15 h) ou demande en ligne (<https://sivet.ca/reserver/>).
- d) Une demande peut être annulée sans frais en transmettant un avis d'annulation conforme plus de 24 heures (jours ouvrables) précédant la date du rendez-vous. Pour l'interprétation en présence, si l'annulation est faite après ce délai ou pendant le rendez-vous, 50 % des frais prévus seront facturés, pour un minimum de deux heures. Pour l'interprétation vidéo à distance (IVD), si l'annulation est faite après ce délai ou pendant le rendez-vous, la totalité des frais prévus seront facturés. Les frais d'annulation s'appliquent en tout temps que l'annulation de la demande soit due au professionnel de la santé ou à l'Usager.

2. **Modalités de paiement et de facturation (seulement pour les services qui ne sont pas couverts par les ententes entre le SIVET et les établissements) :**

- a) L'Usager doit fournir au SIVET les informations suivantes :
 - Nom complet de l'établissement;
 - Adresse postale de l'établissement;
 - Nom de la personne responsable;
 - Courriel où la facturation devra être acheminée;
- b) Le paiement doit être effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception de la facture. Après l'écoulement de ce délai de 30 jours, un taux d'intérêt, établi selon le ministère du Revenu Québec, sera appliqué.
- c) Le SIVET accepte le paiement électronique et pourra envoyer un spécimen de chèque sur demande.
- d) Pour le paiement par chèque, l'adresse postale du SIVET est :

Service d'interprétation visuelle et tactile

4315, rue Frontenac, bureau 300

Montréal (Québec) H2H 2M4

Toute question ou information supplémentaire devra être acheminée par courriel à : comptabilite@sivet.ca .