

POLITIQUE DE SERVICE 2023

Mise à jour : 12 janvier 2023

L'École de musique l'Accroche Notes se réserve le droit de modifier sa politique de service à tout moment. Si celle-ci est modifiée alors que des ententes de services sont en cours, les clients en seront prévenus.

Paieiment

Modes de paiement acceptés

- **Carte de crédit** : Payable en 1, 2 ou 4 versements. Les sessions plus courtes (printemps, été) et les activités spéciales sont payables en 1 versement. Les versements seront prélevés selon les dates qui vous seront indiquées lors de votre inscription en ligne. Les inscriptions à l'année (automne et hiver) peuvent être payées en 8 versements.
- **Débit préautorisé (DPA)** : Payable en 1, 2 ou 4 versements. Les inscriptions à l'année (automne et hiver) peuvent être payées en 8 versements. Le formulaire doit être dûment complété et un spécimen de chèque doit être fourni à l'Accroche Notes dans les 5 jours ouvrables suivant l'inscription, et au moins 24 h avant le 1^{er} cours. Les versements seront prélevés selon les dates indiquées sur le formulaire.
- **Paiement direct (Interac ou carte de crédit)** : Un appareil de paiement direct est disponible à la réception, au besoin.
- **Chèques ou argent** : ces modes de paiement ne sont plus acceptés.

Frais d'inscription

Les frais d'inscription de 15 \$ sont facturés une fois par transaction, et ce, peu importe la quantité d'inscriptions qui y figurent, pour les membres d'une famille résidant à la même adresse.

Les frais d'inscription ne sont pas remboursables, à partir du moment où les cours ont débuté.

Les frais d'inscription couvrent les **frais administratifs** liés à la gestion des inscriptions et les frais de transaction.

Début des cours

Les cours débiteront après que l'inscription et l'entente de paiement aient été dûment complétées et qu'un premier paiement ait été encaissé.

Retard de paiement

Tout retard de paiement pourra entraîner **la suspension immédiate de l'inscription de l'élève**. Si la situation n'est pas rétablie dans les 5 jours ouvrables, la plage horaire sera libérée et ouverte à de nouvelles inscriptions.

Annulation

Si vous désirez annuler votre inscription au courant de la session, l'annulation prendra effet à partir du jour et de l'heure où vous nous en faites la demande, **préférentiellement par courriel** auprès de l'administration pour garder des traces de la demande (info@accrochenotes.ca).

Le calcul du remboursement se fera donc à compter de cette date et les pénalités prévues à la Loi sur la protection du consommateur:

« Si le consommateur résilie le présent contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a qu'à payer:
a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
b) la moins élevée des 2 sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis. »

Pour davantage d'information concernant l'annulation d'une inscription, nous vous invitons à consulter le site Web de l'Office de protection du consommateur.

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/cours-entrainement/cours/annulation-inscription/>

Veillez noter que:

- Nous ne remboursons pas les cours manqués antérieurement (absences non-motivées, 2e absence de la session);
- **Si vous demandez une annulation d'inscription au moment prévu de votre cours, ce dernier sera considéré comme un cours reçu et comptabilisé.**
- Si vous êtes inscrit(e) à l'année (30 cours) et souhaitez annuler votre inscription à la session d'hiver, vous pouvez le faire jusqu'au 30 novembre: vous terminerez ainsi votre session d'automne et aucuns frais d'annulation ou pénalité ne vous seront facturés.

CONSERVEZ VOS REÇUS DE COURS : Ceux-ci pourront être utilisés pour le Crédit d'impôt pour les activités des enfants, ou bien pour le Crédit d'impôt pour les activités des aînés, selon votre situation et si vous y êtes admissible.

L'HORAIRE PEUT ÊTRE SUJET À CHANGEMENTS :

Cours de groupe: Nous réservons le droit d'annuler la tenue d'un cours de groupe si le nombre d'inscriptions est insuffisant.

Cours individuels: Aucune plage horaire ne peut être promise.

- Il est possible que nous devions effectuer des modifications aux horaires, pour différentes raisons hors de notre contrôle. Dans ce cas, les élèves concernés seront contactés et des options de remplacement leur seront proposées.
- D'une session à l'autre: lors de l'inscription, **nous ne sommes pas en mesure de réserver à chacun la plage horaire qu'il/elle occupait lors d'une session précédente.** Il est donc possible que vous deviez changer de plage horaire d'une session à l'autre. Nous vous invitons à suivre rigoureusement la procédure de réinscription qui vous sera proposée pour avoir davantage de choix, et de choisir « inscription annuelle » s'il y a lieu de le faire.

CALENDRIER DES COURS

Les dates de début et de fin de session sont disponibles sur notre site web accrochenotes.ca. Les journées de congé où l'école est fermée y sont également consignées.

Ces journées sont:

- La fête du Travail
- La semaine de relâche (du lundi au dimanche)
- Les vendredi, samedi et dimanche de Pâques.

Pour les élèves qui suivent leurs cours au Juvénat Notre-Dame, ces deux journées de congé s'ajoutent :

- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes

Votre professeur vous proposera une solution alternative (suivre le cours exceptionnellement à la MMBB ce jour-là ou bien en vidéoconférence).

ABSENCES ET REPRISES DE COURS :

Cours individuels :

- Une (1) reprise de cours par session sera allouée, et ce peu importe le motif;
- Le professeur doit avoir été averti au **minimum 4 heures** avant la tenue du cours via l'onglet 'signaler votre absence' au bas de notre site web
- Toute absence additionnelle ou n'ayant pas été signalée à temps sera comptabilisée comme un cours reçu.

Cours de groupe, ensemble ou combo : il n'y a pas de reprise de cours en cas d'absence de l'élève puisque le cours a lieu quand même.

En cas d'absence du professeur, le cours sera repris à un autre moment avec votre professeur. Celui-ci vous proposera au moins 2 options d'horaire. Il est également possible qu'un(e) remplaçant(e) soit assigné(e) pour donner le cours au jour et à l'heure prévus. Dans tous les cas, le cours vous sera donné.

RETARDS

Si l'élève arrive en retard à un cours, le professeur n'est pas tenu de prolonger le cours au-delà de la période allouée à cet élève. Ce temps ne pourra pas être repris à un autre moment.

Le professeur est tenu de rester sur place 15 minutes après le moment du début du cours pour attendre l'élève qui n'a pas avisé de son retard. Après 15 minutes, le professeur n'est plus tenu de demeurer sur place. Le cours sera considéré comme reçu.

FERMETURE POUR FORCE MAJEURE

Si nous devons fermer pour cause de tempête hivernale ou autre raison hors de notre contrôle, nous l'indiquerons sur notre page Facebook, sur notre boîte vocale et sur notre site web. Votre professeur vous contactera également pour vous en aviser: surveillez vos courriels, textos et appels avant de vous déplacer si le temps s'annonce mauvais.

Lorsque cela sera possible, votre professeur vous proposera de prendre votre cours au moment habituel, en visioconférence. Si cela n'est pas possible, une reprise de cours vous sera donnée à un autre moment. Le professeur vous proposera au moins 2 options d'horaire.

Il est aussi possible que nous décidions de garder l'école ouverte malgré le temps peu clément dans certains secteurs. Nous souhaitons vous rappeler que dans cette situation, le client demeure le meilleur juge pour évaluer la sécurité de ses déplacements. Vous pouvez demander à votre professeur de recevoir le cours par visioconférence.

Si vous décidez de ne pas vous déplacer ni de prendre votre cours par visioconférence, le cours sera considéré comme étant reçu et ne sera pas repris.

Si deux fermetures devaient survenir le même jour, par exemple si 2 tempêtes survenaient des mardis et que l'élève refuse de prendre son cours par visioconférence, des reprises de cours seront données durant la semaine de relâche, la journée concernée (les mardis dans le présent exemple). S'il y a reprise de cours à la relâche pour cette raison et que l'élève ne s'y présente pas, le cours sera comptabilisé comme reçu.

REPRISES DE COURS

Si l'élève omet de se présenter à une reprise de cours, le cours sera considéré comme reçu.

Le professeur est tenu de proposer au moins 2 moments pour la reprise. Si l'élève n'est pas disponible aux moments proposés, le cours sera considéré comme reçu.

COURS EN LIGNE

Le temps de cours donné en ligne équivaut au temps de cours régulier, et toutes les politiques incluant les politiques en cas d'absence ou de retard s'appliquent de la même façon.

Avant votre premier cours, nous vous recommandons fortement de lire les guides que nous avons concoctés qui vous permettront de vous installer de façon optimale et de profiter pleinement de votre cours de musique.

- Cours en ligne: Comment bien vous installer <https://www.accrochenotes.ca/cours-en-ligne-comment-bien-vous-installer/>
- L'équipement dont vous avez besoin: <https://www.accrochenotes.ca/lequipement-dont-vous-avez-besoin-pour-recevoir-vos-cours-en-ligne/>
- Comment optimiser le son sur Zoom: <https://www.accrochenotes.ca/comment-optimiser-le-son-sur-zoom/>

Nous nous assurons que nos professeurs aient le matériel et les conditions adéquates pour enseigner en ligne. Il est important que vous vous assuriez que les équipements que vous avez à la maison et que le contexte dans lequel vous recevrez vos cours soient également adéquats. Cela vous permettra de vivre une expérience agréable.

MATÉRIEL À PRÉVOIR :

L'élève doit disposer d'un **instrument de musique adéquat pour la pratique à la maison**. Il doit apporter au cours son instrument de musique (sauf piano, batterie, percussions, contrebasse qui sont disponibles à l'école), des baguettes pour les cours de batterie, un fil ¼ pour les cours de guitare électrique ou basse électrique.

Pour les cours en ligne, l'élève doit avoir à sa disposition un ordinateur doté d'une webcam ou une tablette électronique, un micro (qui peut être celui intégré à l'ordinateur ou à la tablette), des écouteurs, une connexion internet suffisante pour supporter une webconférence et une pièce tranquille.

L'acquisition de matériel pédagogique peut être à prévoir, selon les demandes du professeur.

PRATIQUE À LA MAISON:

L'efficacité des cours de musique et la motivation de l'élève seront considérablement optimisées par des moments pratiques suffisants et efficaces à la maison. Si vous avez des questions concernant les éléments à pratiquer et les façons de rendre la pratique efficace à la maison, n'hésitez pas à demander au professeur ou à consulter nos articles de blogue à ce sujet.

PROPRETÉ ET SÉCURITÉ :

Afin de garder notre école propre et agréable, et d'assurer la sécurité des élèves de danse qui circulent en chaussons ou pieds nus, nous demandons à tous (élèves et accompagnateurs) de retirer leurs bottes d'hiver dans le hall d'entrée de l'école durant les mois d'hiver. Veuillez prévoir apporter chaussures ou pantoufles.

Chaque enfant doit être accompagné d'un adulte avant et après son cours. Aucun enfant ne doit être laissé sans surveillance dans l'école: Le parent ou tout autre adulte accompagnateur est responsable de la sécurité de l'enfant en tout moment.

En cas de maladie respiratoire ou potentiellement contagieuse, nous vous invitons soit à demeurer à la maison ou à porter un masque.

-

OBJETS PERSONNELS :

L'école de musique l'Accroche Notes ne peut être tenue responsable des objets perdus, brisés ou volés dans son établissement.

PARTICIPATION AUX CONCERTS :

L'élève qui désire participer aux concerts de l'école se doit de participer à la vente de billets afin d'en faire une belle expérience et d'en assurer la pérennité.