

Politique de service

Mise à jour : 5 février 2026

L'École de musique L'Accroche Notes se réserve le droit de modifier en tout temps la présente politique de service. Si des modifications sont apportées pendant qu'une entente de services est en cours, les clients en seront avisés.

1) Paiement

1.1 Modes de paiement acceptés

- Carte de crédit en ligne (ProInscription via Stripe) : payable en 1, 2 ou 4 versements.
 - Les activités spéciales sont payables en un seul versement.
 - Les inscriptions à l'année (automne + hiver) peuvent être payées en 8 versements.
 - Les prélèvements seront effectués aux dates indiquées lors de votre inscription en ligne.
- Paiement direct (Interac ou carte de crédit) : un terminal est disponible à la réception, au besoin.
- Chèques ou argent comptant : acceptés sur place.

1.2 Début des cours

Les cours débutent une fois l'inscription et l'entente de paiement dûment complétées et après l'encaissement du premier paiement.

1.3 Retard de paiement

Tout retard de paiement peut 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 est libérée et offerte à de nouvelles inscriptions.

2) Annulation et remboursements

2.1 Procédure d'annulation

Pour annuler une inscription en cours de session, l'annulation prend effet à la date et à l'heure où nous recevons votre demande, idéalement par courriel afin d'en conserver la trace : info@accrochenotes.ca.

Le calcul du remboursement s'effectue à partir de ce moment.

2.2 Application de la Loi sur la protection du consommateur (Québec)

Conformément à la Loi sur la protection du consommateur, si le contrat est résilié après le début du service, le consommateur n'a qu'à payer :

- a) le prix des services fournis, calculé au taux stipulé au contrat;
- b) la moindre des deux sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % du prix des services non fournis.

Pour plus d'information, consultez l'Office de la protection du consommateur : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/cours-entrainement/cours/annulation-inscription>

2.3 Précisions importantes

- Aucun remboursement n'est accordé pour des cours déjà manqués en raison d'une absence de l'élève (qu'elle soit signalée ou non).
- Si un cours est manqué en raison d'une tempête (fermeture) ou de l'absence d'un professeur, le cours sera repris ou remboursé.
- Une annulation moins de 4 h avant l'heure prévue du cours est comptabilisée comme un cours reçu.
- En cas d'inscription annuelle, si vous souhaitez annuler la session d'hiver, vous pouvez le faire sans pénalité jusqu'au 30 novembre : vous terminez la session d'automne et aucuns frais d'annulation ne sont facturés.

3) Reçus pour crédits d'impôt

Conservez vos factures et preuves de paiement : ils peuvent être utilisés pour le crédit d'impôt pour les activités des enfants ou celui pour les activités des aînés, selon votre situation et votre admissibilité.

4) Horaire et disponibilité

4.1 Cours de groupe

Nous nous réservons le droit d'annuler un cours de groupe si le nombre d'inscriptions est insuffisant.

4.2 Cours individuels

- Aucune plage horaire précise n'est garantie.
- Des ajustements d'horaire peuvent survenir pour des raisons hors de notre contrôle. Les élèves concernés seront contactés et des options de remplacement leur seront proposées.

4.3 Continuité d'une session à l'autre

Nous ne pouvons garantir la même plage horaire d'une session à l'autre. Pour maximiser vos choix, veuillez suivre la procédure de réinscription qui vous sera communiquée et, au besoin, opter pour l'inscription annuelle.

5) Présence d'un parent ou tuteur

- Élèves de 12 ans et moins : la présence d'un parent/tuteur dans le bâtiment est obligatoire pendant toute la durée du cours. Des espaces d'attente avec fauteuils, tables, prises et WiFi sont disponibles.
- Élèves de 13 à 17 ans : le parent/tuteur doit s'assurer de la présence du professeur avant de quitter, demeurer joignable en tout temps en cas d'urgence et revenir avant la fin du cours pour récupérer l'élève.

6) Calendrier des cours et jours fériés

Les dates de début et de fin de session ainsi que les jours de fermeture sont publiées sur : accrochenotes.ca.

Jours fériés et fermetures régulières :

- Fête du Travail
- Semaine de relâche (du lundi au dimanche)
- Vendredi, samedi et dimanche de Pâques

7) Absence de l'élève

Merci de signaler toute absence via :

<<https://www.accrochenotes.ca/contact/absence/>>

Et d'écrire à votre professeur ET à info@accrochenotes.ca.

7.1 Cours individuels

- Une (1) reprise par session est possible si l'absence est signalée au moins 4 h avant le cours.
- Toute absence additionnelle est comptabilisée comme un cours reçu.

7.2 Cours familiaux

- Fonctionnent sur le principe du cours individuel avec plus d'un élève.
- Une (1) reprise par session est possible si l'absence est signalée au moins 4 h avant le cours.
- Si une partie des élèves est absente mais l'autre est présente, le cours est comptabilisé comme reçu en entier.

7.3 Cours de groupe, ensemble ou combo

- Aucune reprise n'est offerte en cas d'absence de l'élève, puisque le cours a lieu quand même.

8) Retards

- En cas de retard de l'élève, le professeur n'est pas tenu de prolonger la leçon au-delà de la plage prévue. Ce temps ne peut pas être repris.
- Le professeur demeure sur place 15 minutes après l'heure de début si l'élève n'a pas avisé d'un retard. Après ce délai, le professeur n'est plus tenu d'attendre et le cours est considéré comme reçu.

9) Absence du professeur

- En cas d'absence du professeur, un remplaçant mandaté peut donner le cours.
 - Sinon, le professeur prendra arrangement avec vous pour planifier une reprise (voir section *Reprises de cours*).
-

10) Fermeture pour force majeure

- En cas de fermeture (ex. tempête hivernale), l'information est publiée sur notre page Facebook, notre boîte vocale et notre site web.
 - Le professeur peut proposer un cours en vidéoconférence à l'heure habituelle. Si ce n'est pas possible, une reprise sera planifiée.
 - Il est possible que l'école demeure ouverte malgré des conditions variables selon les secteurs. Dans ce cas, vous demeurez le meilleur juge de la sécurité de vos déplacements. Si le professeur le peut, le cours peut se donner en ligne.
 - Si vous choisissez de ne pas vous déplacer et que le cours n'est pas donné en vidéoconférence, le cours est considéré comme reçu.
 - Si deux fermetures surviennent un même jour de la semaine (p. ex. deux mardis), des reprises seront offertes durant la semaine de relâche, le jour concerné. Si une reprise est planifiée à ce moment et que l'élève n'y assiste pas, le cours est comptabilisé comme reçu.
-

11) Reprises de cours — modalités

- Le professeur propose au moins deux (2) disponibilités pour la reprise.
 - Si l'élève n'est pas disponible aux deux propositions, le cours est considéré comme reçu.
 - Si l'élève ne se présente pas à une reprise, le cours est considéré comme reçu.
-

12) Cours en ligne

- Un cours donné en ligne est équivalent à un cours en présentiel ; toutes les politiques (absences, retards, etc.) s'appliquent de la même façon.

Avant votre premier cours, nous recommandons la lecture de ces guides :

- *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 veillons à ce que nos professeurs disposent d'un équipement adéquat pour l'enseignement en ligne. Il est important de préparer votre installation à la maison pour une expérience optimale.

13) Matériel à prévoir

- L'élève doit disposer d'un instrument de musique adéquat pour la pratique à la maison.
 - À apporter en cours : instrument (sauf piano, batterie, percussions, contrebasse qui sont disponibles à l'école), baguettes (batterie), câble ¼ (guitare/basse électriques).
 - Pour les cours en ligne : ordinateur ou tablette avec webcam et micro, écouteurs, connexion internet suffisante, pièce calme.
 - Matériel pédagogique : des achats peuvent être requis selon les recommandations du professeur.
-

14) Pratique à la maison

La progression et la motivation sont grandement favorisées par une pratique régulière et efficace. Pour toute question sur quoi pratiquer et comment, parlez-en à votre professeur ou consultez nos articles de blogue.

15) Propreté et sécurité

- Pour garder l'école propre et sécuritaire, et afin de protéger les élèves de danse circulant en chaussons/pieds nus, merci de retirer vos bottes d'hiver dans le hall d'entrée et de prévoir des chaussures ou pantoufles d'intérieur.
 - Chaque enfant doit être accompagné d'un adulte avant et après son cours. Aucun enfant ne doit être laissé sans supervision dans l'école ; le parent ou l'adulte accompagnateur demeure responsable de sa sécurité en tout temps.
 - En cas de maladie respiratoire ou potentiellement contagieuse, nous vous invitons à rester à la maison ou à porter un masque.
-

16) Objets personnels

L'École de musique L'Accroche Notes ne peut être tenue responsable des objets perdus, brisés ou volés dans ses locaux, vestiaires ou aires communes.

17) Participation aux concerts

Tout élève qui souhaite participer aux concerts de l'école s'engage à participer à la vente de billets, afin d'assurer une belle expérience et la pérennité de ces événements.