

Politique sur les paiements, absences et annulations

« Mention exigée par la Loi sur la protection du client » (Contrat de louage de services à exécution successive)

- Le/la client(e) peut résilier le présent contrat en informant l'administration à cet effet au moins une semaine avant la date prévue d'arrêt de cours.
- Si le/la client(e) résilie le présent contrat avant la date prévue du début des cours, le/la client(e) n'a aucun frais de cours, ni de pénalité à payer.

Annulation d'un cours individuel

- À moins que les cours ne soient pas débutés, les frais administratifs de gestion de dossier (frais d'inscription) ne sont pas remboursables.
- Si le/la client(e) résilie le contrat en cours d'année, il ou elle n'a qu'à payer les cours reçus ainsi que les cours où il ou elle s'est absenté(e) plus une pénalité équivalant à 10% du prix des cours restants dans l'année, pour une pénalité maximale de 20,00 \$.
- L'annulation est effective la semaine suivant l'avis d'annulation.
- Si l'inscription au cours individuel annulé donnait droit à un *rabais pour inscription à un cours individuel et un cours de groupe*, le rabais est également annulé.

Annulation d'un cours de groupe

- Si le/la client(e) résilie le contrat au cours de la session, il ou elle n'a qu'à payer les cours compris dans la session jusqu'à la date effective d'annulation plus une pénalité équivalant à 10% du prix des cours restants dans la session, pour une pénalité maximale de 20,00 \$.
- L'annulation est effective la semaine suivant l'avis d'annulation.
- Si l'inscription au cours de groupe annulé donnait droit à un *rabais pour inscription à un cours individuel et un cours de groupe*, le rabais est également annulé.

Changement de discipline

- Le/la client(e) peut changer de discipline (changer un cours individuel pour un autre cours individuel ou encore changer un cours de groupe pour un autre cours de groupe) sans pénalité. Il ou elle doit alors donner au moins une semaine d'avis au secrétariat.
- La facturation sera ajustée en considérant le nombre de cours reçus et à venir dans chaque discipline.

- Il se peut que le changement ne soit pas possible en raison des disponibilités de l'élève ou des professeur(e)s. Dans ce cas, l'élève pourra poursuivre le cours initialement choisi (sans pénalité), ou annuler son cours (avec pénalité).

Changement de durée de cours

- À condition que cela soit possible dans l'horaire du ou de la professeur(e), l'élève peut modifier la durée de son cours individuel durant l'année sans pénalité.
- Les durées de cours offertes sont 30 minutes, 45 minutes et 60 minutes.
- La facture du ou de la cliente est modifiée en considérant le nombre de cours de la durée initiale et le nombre de cours de la nouvelle durée.

Annulation d'une location d'instrument

- Le montant facturé est calculé au prorata des mois d'emprunt, en considérant un minimum d'un mois.
- Si le client n'a jamais pris possession de l'instrument, aucun montant de location n'est chargé.

Frais pour paiement par carte de crédit en ligne

- Un frais équivalent à 2.2% du total de la facture est chargé aux clients qui choisissent de payer leur facture par carte de crédit en ligne.
- Ce frais est ajouté automatiquement à chaque facture et est par la suite retiré manuellement par l'administration lors du traitement de l'inscription si le client a choisi un mode de paiement différent.
- À moins qu'il n'y ait eu aucune transaction en ligne, les frais pour paiement par carte de crédit en ligne ne sont pas remboursables.

Absence de l'élève

- Si l'élève s'absente à l'un de ses cours, le professeur n'est pas tenu de remettre le cours, même si l'élève a avisé à l'avance.
- Les cours manqués par l'élève ne sont ni remboursés, ni crédités, peu importe le délai de l'avis d'absence.
- L'élève se doit d'aviser son/sa professeur(e) ou l'administration de son absence le plus rapidement possible.

Absence du ou de la professeur(e)

- Si le/la professeur(e) s'absente, le cours pourra être repris ou crédité, selon les possibilités d'horaire de l'enseignant(e). La reprise de cours est priorisée lorsque possible.

Paiement des cours

- Peu importe le mode de paiement choisi, l'AMJ exige que la moitié du montant de la facture soit payée lorsque la moitié des cours a été dispensée. La totalité du montant de la facture doit être payée lorsque tous les cours ont été dispensés, mais au plus tard le 20 avril (sauf dans les cas des élèves en Arts-Études, pour qui cette date est le 20 mai).
- Dans le cas des locations d'instruments, le montant total de la location doit être payé au plus tard à la date de fin du contrat de location.
- La nouvelle inscription d'un client ne sera pas approuvée tant et aussi longtemps que celui-ci a un solde à payer (lié à une année de cours précédente) à son compte. Le client sera alors informé du montant à payer et aura la possibilité de le faire immédiatement.

This falls under the Contract of Successive Performance Law.

- The consumer can end this contract by simply informing the administration, at least one week before the intended end date.
- If the consumer ends this contract before the first lesson, the consumer doesn't have to pay any lesson fees nor any penalty.

Cancelling individual music lessons

- Except if the consumer ends the contract before the first lesson, the administrative sign up fees are non-refundable.
- When ending the contract, the consumer has to pay for all services provided including their absences (but not for future lessons that won't take place), adding a cancelling fee of 10% of the remaining lessons for the year, for a maximum of 20,00\$.
- The cancellation is effective the week following the cancellation notice.
- If a *discount for individual and group lessons* was granted because of the cancelled individual lessons, the discount is removed as the customer is no longer eligible to it.

About group lessons

- When ending the contract, the customer has to pay for all lessons from the beginning of the session until effective cancellation, adding a cancelling fee of 10% of the future lessons (of that session), for a maximum penalty of 20\$.
- The cancellation is effective the week following the cancellation notice.
- If a *discount for individual and group lessons* was granted because of the cancelled group lessons, the discount is removed as the customer is no longer eligible to it.

Discipline change

- The customer may change discipline (an individual lesson for another, or a group lesson for another) without penalty. They must give a week's notice to the administration.
- The bill will be adjusted considering the number of received and future lessons of each discipline.

- The possibility of the discipline change is not guaranteed; it may not be possible because of the student's or the teacher's schedule. In that case, the student may either continue their lessons of the initial discipline (without penalty) or cancel their lessons (with penalty).

Lesson duration change

- Given that it is possible in the teacher's schedule, the student may change the duration of their individual lessons without penalty.
- Lessons can be 30 minutes, 45 minutes or 60 minutes long.
- The bill will be adjusted considering the number of received lessons of the initial duration and the number of future lessons of the new duration.

Cancelling an instrument rental

- In the case of an instrument rental cancellation, the amount invoiced is calculated on a pro rata basis of the months it was borrowed, considering a minimum of one month.
- If the customer never took possession of the instrument, the customer doesn't pay anything.

Online payment fee

- A fee of 2.2% is billed to customers who choose to pay by credit card using the online platform.
- This fee is automatically added to all invoices and is manually removed by administration when processing registrations if the customer has chosen a different payment method.
- Except if there hasn't been any online payment made, the fee is non-refundable.

Absence of the student

- If the student is absent from one of their lessons, the teacher is not required to reschedule the lesson.

- Lessons missed by the student are neither reimbursed nor credited no matter when the notice was given.
- The student must inform their teacher or the administration of their absence as soon as possible.

Absence of the teacher

- If the teacher is absent, the lesson may be rescheduled or credited, depending on the teacher's availability. Rescheduling is prioritized when possible.

Lessons payment

- Regardless of the method of payment chosen, AMJ requires that half of the bill is paid when half of the lessons have been given. The full amount must be paid when all lessons have been given or at the latest on April 20 (except for Arts-Études students, for which the date is May 20.)
- The amount of the instrument rental must be paid at the latest on the contract end date.
- The new registration of a customer won't be approved as long as they have a due balance (from a previous school year). The customer will then be informed of their balanced and have the option to pay it immediately.