

**(ENGLISH FOLLOWS) MODALITÉS ET CONDITIONS : Groupes Solutions**

**PARTIE 1: Entente initiale**

Des règles claires, qui permettent à toutes les parties de trouver un terrain d'entente, ne peuvent que rehausser l'expérience d'apprentissage. Les frais facturés correspondent au travail effectué par le personnel afin traiter les demandes. Nous vous remercions donc de votre compréhension.

**1. Les paiements**

- a. Le paiement ou le bon de commande doit être reçu deux semaines avant le début des premières leçons.
- b. Le paiement ou le bon de commande doit être reçu une semaine avant le bloc suivant de leçons.

**2. Les frais d'inscription**

- a. Cours privés et en ligne : 50 \$
- b. Personnes reprenant des cours privés et en ligne initialement assignés d'autres et déjà en cours : 50 \$
- c. Cours de groupe (jusqu'à un maximum de 8 étudiants) : 50 \$ par personne
- d. Personnes se joignant à des groupes déjà existants ou changement de la structure du groupe : 50 \$ par personne
- e. Ateliers de conversation et cours en formule « bar ouvert » (jusqu'à un maximum de 10 étudiants) : 100 \$

**3. Les coûts de transport**

Des frais de transport s'appliquent aux leçons dispensées à plus de 15 minutes à pied d'une sortie du métro de Montréal. Le taux est calculé selon le tableau correspondant du gouvernement canadien sur [www.njc-cnm.gc.ca](http://www.njc-cnm.gc.ca). Ce montant est imposable et s'ajoute aux frais de cours.

**4. Le parcours d'apprentissage**

- a. Le niveau de tout étudiant doit être évalué avant le début des leçons. Les entretiens de placement visent à déterminer les objectifs à suivre. Des cibles claires et concrètes aident les enseignants à préparer des leçons efficaces.
- b. Durant les 3 à 5 premières heures de cours, notre équipe Solutions s'assurera du niveau de satisfaction des étudiants et fera les ajustements nécessaires au parcours d'apprentissage à suivre.
- c. Au bout de 18 heures, des rapports pédagogiques détaillés sont préparés afin de présenter un aperçu du progrès, souligner les défis, proposer des recommandations, intégrer les commentaires et apporter des modifications aux objectifs.

**5. Les enseignants**

- a. Les enseignants sont affectés selon leur disponibilité et leurs aptitudes.
- b. Les enseignants peuvent changer afin assurer une expérience d'apprentissage riche et variée.
- c. Les enseignants dispensent des leçons selon le parcours d'apprentissage établi.

## 6. Les demandes spéciales

- a. Les demandes d'enseignants spécifiques entraînent des frais supplémentaires.
- b. Les demandes de programmes d'études spécialisés entraînent des frais supplémentaires.

## 7. Le calendrier des cours

Les dates et les heures des cours doivent être fixées, convenues ensemble, et confirmées avant le début des leçons.

## PARTIE 2 : Politique de remboursement

Cette politique s'applique séparément à chacun des groupes, qui peut être composé de un ou plusieurs étudiants.

### 1. Remboursements

Veuillez envoyer un courriel à [solutions@clc-canada.com](mailto:solutions@clc-canada.com) pour tout remboursement. Il sera demandé aux organisations de soumettre un formulaire de demande de l'organisation (FDO), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis.

- a. Annulation de contrat jusqu'à 72 heures avant la première leçon :

Remboursement complet possible, moins : 1) 50\$ de frais d'inscription par étudiant.

- b. Annulation de contrat moins de 72 heures avant la première leçon\* :

Remboursement complet possible, moins : 1) 50 \$ de frais d'inscription par étudiant ; et 2) 100 \$ de frais de traitement\*\*

- c. Annulation de contrat une fois que la première leçon a eu lieu :

Remboursement complet possible, moins : 1) 50 \$ de frais d'inscription par étudiant ; 2) 100 \$ de frais de traitement\*\* ; and 3) le coût des leçons déjà prises (ou manquées) par groupe. OU BIEN

Au lieu d'un remboursement, un crédit transférable aux autres employés\*\*\* peut être émis, moins : 1) 50 \$ de frais d'inscription par étudiant ; 2) 50 \$ de frais de transfert par étudiant ; 3) le coût des leçons déjà prises (ou manquées). Ce crédit sera valable pendant une période de 6 mois après la date d'émission.

\* La création des dossiers étudiants et l'affectation des enseignants est déclenchée 72 heures avant le début des leçons

\*\* Les frais de traitement incluent les coûts liés à la programmation de l'horaire, à l'affectation des professeurs, à la préparation des leçons et à la création de dossiers.

\*\*\*Les organisations devront payer des frais d'inscription pour tout nouvel étudiant.

### 2. Problèmes techniques (leçons en ligne seulement)

- a. Les organisations (ou les étudiants autorisés par ces organisations) doivent vérifier que leur équipement - en particulier leur casque - fonctionne correctement et que la vitesse du signal internet est suffisante, car aucun remboursement ne sera effectué en cas d'impossibilité à se connecter.

**b.** Les leçons peuvent commencer jusqu'à 15 minutes en retard en raison de problèmes techniques - d'un côté ou de l'autre. Si cela se produit, la leçon sera prolongée au-delà de l'heure de fin prévue afin de garantir que la durée totale de la leçon est de 45 minutes.

**c.** Si une leçon est annulée en raison de problèmes techniques indépendants de notre volonté, la leçon sera reportée.

Remarques: 1. Redémarrez l'appareil si nécessaire afin de ne pas avoir à quitter et rejoindre une deuxième fois la réunion.

### **3. Retards** (jusqu'à 15 minutes)

Les organisations (ou les étudiants autorisés par ces organisations) devront notifier l'école par courriel sur **solutions@clc-canada.com** dès qu'ils sauront qu'ils seront en retard. Aucun remboursement ou crédit n'est possible pour les heures de cours manquées en raison d'un retard. La durée des leçons ne sera pas prolongée au delà de l'heure prévue.

### **4. Absences** (after 15 minutes) & **Annulations**

Sans préavis des organisations (ou des étudiants autorisés par ces organisations) par courriel sur **hello@clc-canada.com**, les étudiants seront considérés absents et la leçon sera annulée après 15 minutes (ou après 30 minutes pour les leçons de plus de 60 minutes). Aucun remboursement ou crédit n'est possible pour les heures de cours manquées en raison d'une absence.

#### **4.1. Absences justifiées**

Lorsqu'un étudiant est absent, aucun report, crédit ou remboursement ne sera possible. Dans le cas de leçons privées avec un seul étudiant, les conditions médicales représentent la seule exception et uniquement lorsque l'étudiant aura fourni une note provenant d'un médecin agréé au Québec dans un délai d'un mois, auquel cas un crédit ou un report sera considéré, mais pas un remboursement.

#### **4.2. Vacances et report des cours**

Les organisations (ou les étudiants autorisés par ces organisations) peuvent reporter des leçons à une date ultérieure avec un préavis écrit de 72 heures. Veuillez envoyer un courriel à **solutions@clc-canada.com**. Aucun changement d'horaire ne peut être apporté par d'autres moyens, par exemple en mentionnant un congé à un enseignant pendant une leçon. [ ] INITIALES

### **5. Cours de rattrapage**

Les étudiants qui manquent des cours risquent de prendre du retard sur les autres étudiants, ce qui peut affecter le déroulement des cours. L'équipe pédagogique pourra alors recommander - ou exiger, selon les circonstances - qu'un étudiant prenne des leçons de rattrapage avant de revenir à ses cours de groupe. Dans ce cas, l'étudiant pourra : 1) soit prendre des leçons de rattrapage avant de revenir à son groupe; 2) soit se joindre à un groupe de niveau inférieur; ou 3) soit être retiré de son groupe.

## UN RAPPORT DE CONFIANCE

J'accepte de : (1) respecter les modalités et conditions; (2) contacter immédiatement l'école pour tout problème ou toute question; et (3) garder une attitude positive et respectueuse, tout en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO) en classe et à CLC.

Nom (en lettres moulées)	Signature	Date

CLC s'engage à : (1) respecter les modalités et conditions; (2) vous répondre rapidement et de bonne foi par rapport à tout problème ou toute question ; et (3) vous traiter avec une attitude positive et respectueuse, et en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO).

Créer un environnement sécuritaire pour nos étudiants et notre personnel est notre priorité. Conformément aux recommandations liées à la COVID-19, le meilleur moyen de nous contacter est par courriel sur **[solutions@clc-canada.com](mailto:solutions@clc-canada.com)**. Nous nous efforcerons de vous répondre dans un délai de 24 à 48 heures. Nous vous remercions de votre compréhension.

## **TERMS & CONDITIONS: Solutions Groups**

### **Part 1: Initial Agreement**

Transparency and mutually agreeing on conditions foster a better learning experience. Fees charged represent work done by staff to process requests. Thank you for your understanding.

#### **1. Payment**

- a. Payment or purchase order must be received two weeks before start of new lessons.
- b. Payment or purchase order must be received one week before continuation of lessons.

#### **2. Registration Fees**

- a. Private and online lessons: \$50
- b. Individuals taking over ongoing private and online lessons: \$50
- c. Group lessons (maximum 8 students): \$50/person
- d. Individuals joining established groups – changing group structure: \$50/person
- e. Conversation workshops and “Open Bar” classes (maximum 10 students): \$100

#### **3. Transportation Costs**

Transportation costs apply to lessons delivered more than 15 minutes walking distance from a Montreal Metro exit. The rate is determined by following the corresponding Canadian government schedule at [www.njc-cnm.gc.ca](http://www.njc-cnm.gc.ca). This amount is taxable and added to lesson costs.

#### **4. Learning Path**

- a. Every student must be assessed prior to beginning lessons. During placement interviews, initial goals are set. Clear and concrete outcomes help teachers prepare effective lessons.
- b. Within the first 3~5 hours of lessons, our Solutions team will check in to ensure student satisfaction, and make any adjustments necessary to the learning path.
- c. At the 18-hour mark, comprehensive academic reports are prepared, which deliver an overview of progress, highlight challenges, offer recommendations, receive feedback, and update goals.

#### **5. Teachers**

- a. Teachers are assigned based on both availability and suitability.
- b. Teachers may change to ensure a rich and varied learning experience.
- c. Teachers carry out lessons based on the established Learning Path.

#### **6. Special Requests**

- a. Requests for specific teachers carry an additional fee.

**b.** Requests for specialized curriculums carry an additional fee.

## **7. Lesson Schedule**

Lesson dates and times must be set, mutually agreed upon, and confirmed before start of lessons.

## **Part 2: Refund Policy**

This policy applies separately to each group, which may consist of one or more students.

### **1. Refunds**

For refunds, e-mail **solutions@clc-canada.com**. Organizations will then be asked to submit an Organization Request Form (ORF), which must be filled out in order to process the request – and without which, no refund can be issued.

**a.** Cancelling contract up to 72 hours before first lesson:

Full refund possible, minus: 1) \$50 registration fee per student.

**b.** Cancelling contract less than 72 hours before first lesson\*:

Full refund possible, minus: 1) \$50 registration fee per student; and 2) \$100 processing fee per group\*\*.

**c.** Cancelling contract after first lesson has taken place:

Full refund possible, minus: 1) \$50 registration fee per student; 2) \$100 processing fee per group\*\*; and 3) cost of lessons taken (or missed) per group. OR

In lieu of a refund, credit is possible, which is transferable to other employees\*\*\*, minus: 1) \$50 registration fee per student; 2) \$50 transfer fee per student; and 3) cost of lessons taken (or missed) per group. Credit is valid for 6 months after issue.

\* 72 hours marks the point where student file creation and teacher assignment are triggered

\*\* Processing fee covers cost of scheduling, teacher assignment, lesson preparation, and file creation

\*\*\* Organizations will be charged a registration fee for every new student

### **2. Technical Issues (Online Lessons Only)**

**a.** Organizations (or students given authority by organizations) need to check that their equipment – especially the headset – is operating properly, and that the Internet signal strength is strong enough before lessons begin, as no refunds will be issued for failure to connect.

**b.** Lessons may be delayed due to technical issues – on either end – up to 15 minutes. If this occurs, the lesson will be extended beyond the scheduled end time to ensure the total lesson time is 45 minutes.

**c.** If a lesson is canceled due to technical issues beyond our control, the lesson will be rescheduled.

Notes: 1. Reboot device beforehand if needed so as not to have to rejoin.

### 3. Late Arrivals (within 15 minutes)

Organizations (or students given authority by organizations) should give notice, via e-mail at **solutions@clc-canada.com**, as soon as possible if they know they will be late. No refund or credit is possible for lesson time missed due to late arrival. Lessons will not be extended beyond the scheduled time.

### 4. Absences (after 15 minutes) & Cancellations

Without notice by organizations (or students given authority by organizations) – via email at **solutions@clc-canada.com** – students are marked as absent, and the lesson canceled if it is a private class, after 15 minutes (or after 30 minutes for lessons more than 60 minutes). No refund or credit is possible for lesson time missed due to absence.

#### 4.1. Excused Absences

When a student is absent, there is no postponement, refund or credit possible. In the case of private classes with one student, the only exception is for medical conditions, when a student provides a doctor’s note from a Quebec-registered physician within one month, in which case credit or postponement will be considered, but not a refund.

#### 4.2. Vacations & Rescheduling Lessons

Organizations (or students given authority by organizations) may reschedule (push to a later date) lessons with 72 hours’ notice, in writing. Send requests to **solutions@clc-canada.com**. Changes to the schedule cannot be made through any other means, for example, mentioning taking time off to a teacher in class. [ ] INITIAL

### 5. Catch-Up Lessons

Students who miss lessons often fall behind other students, and this can affect the flow of classes. As such, the department might recommend – or require, depending on the circumstances – that a student take catch-up lessons before rejoining their class. In these cases, the options are for students to: 1) take catch up lessons and rejoin their group; 2) join a lower level group; or 3) be withdrawn from their group.

### MUTUAL TRUST

I agree to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) contact the school immediately with any issues or problems; and (3) maintain a positive, open and respectful (PRO) mindset in class and at CLC.

Print Name	Signature	Date

CLC agrees to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) respond to you quickly and in good faith regarding any issues or problems; and (3) be positive, open and respectful (PRO) towards you.

Creating a safe space for students and staff is our priority. Following COVID-19 protocols, the best way to contact us is at **solutions@clc-canada.com**. We will aim to respond within 24 to 48 hours. Thank you for your understanding.