

**(ENGLISH FOLLOWS) MODALITÉS ET CONDITIONS : Cours de groupe en journée**

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. Remboursements**

Veillez envoyer un courriel à **hello@clc-canada.com** pour tout remboursement. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (FDÉ), 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 (ou jusqu'au vendredi précédent à 12h dans le cas de leçons le lundi) :

Remboursement complet possible, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; et 3) les frais de tiers\*.

**b.** Annulation de contrat moins de 72 heures avant la première leçon\*\* (ou jusqu'au vendredi précédent à 12h dans le cas de leçons le lundi) :

Remboursement possible, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; 3) 100 \$ de frais de traitement\*\*\*; et 4) les frais de tiers\*.

**c.** Annulation de contrat une fois que la première leçon a eu lieu, mais avant l'écoulement de la période correspondant à la première moitié du contrat :

Remboursement partiel (à hauteur de 80 %) possible, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; 3) 100 \$ de frais de traitement\*\*\*; 4) le coût des leçons déjà prises (ou manquées); et 5) les frais de tiers\*. OU BIEN

Au lieu d'un remboursement, un crédit transférable à d'autres membres de la famille\*\*\*\* peut être émis, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; 3) 50 \$ de frais de transfert; 4) les frais de tiers\*; et 5) le coût des leçons déjà prises (ou manquées). Ce crédit sera valable pendant une période de 6 mois après la date d'émission.

**d.** Fermeture d'un cours après que la première leçon a eu lieu :

CLC se réserve le droit de fermer un cours à tout moment. Dans ce cas, un remboursement complet sera émis, moins : 1) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; 2) les frais de tiers\*; et 3) le coût des leçons déjà prises (ou manquées). Le remboursement sera remis aux étudiants selon le mode utilisé lors de leur paiement.

**e.** Annulation de contrat après l'écoulement de la période correspondant à la première moitié du contrat :

Aucun remboursement ne sera possible, sauf dans des circonstances exceptionnelles telles qu'une grave maladie ou un problème d'immigration, auquel cas un crédit sera envisagé selon les termes précisés à la section 1c ci-dessus. L'original officiel des documents applicables devront être soumis en tant que preuve, et l'approbation du directeur général sera requise.

2020-1109 (AJ/RO/SV/UP) V21 P01 FR

Aucun remboursement ne sera possible, sauf dans des circonstances exceptionnelles telles qu'une grave maladie ou un problème d'immigration, auquel cas un crédit sera envisagé selon les termes précisés à la section 1c ci-dessus. L'original officiel des documents applicables devront être soumis en tant que preuve, et l'approbation du directeur général sera requise. Le traitement de ce type de demandes peut prendre jusqu'à 4 semaines.

\* Les frais de tiers incluent les commissions des agents, les pénalités en cas d'annulation de visa, les frais juridiques, etc.

\*\* La création des dossiers étudiant 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 nouveaux étudiants qui auront bénéficié d'un transfert devront payer des frais d'inscription.

## **2. Remboursements de l'hébergement**

Pour tout remboursement lié à l'hébergement, veuillez envoyer un courriel à **hello@clc-canada.com**. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (FDÉ), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis.

**a.** Annulation de réservation d'hébergement avec 2 semaines de préavis :

Remboursement complet possible, moins les frais de placement en hébergement

**b.** Annulation de réservation d'hébergement avec moins de 2 semaines de préavis :

Remboursement complet possible, moins les frais de placement en hébergement et 2 semaines de frais d'hébergement.

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

Les étudiants devront notifier l'école par courriel sur **hello@clc-canada.com**, dès qu'ils sauront qu'ils seront en retard. Par respect pour le professeur et les autres étudiants et afin d'assurer la continuité des leçons, les étudiants se doivent d'arriver à l'heure. Les étudiants qui se présenteront plus de 15 minutes en retard devront attendre la pause avant d'entrer en cours. Aucun remboursement ou crédit ne sera émis pour les leçons manquées à cause d'un retard. La durée des leçons ne sera pas prolongée au delà de l'heure prévue.

## **4. Absences (après 15 minutes)**

Les étudiants seront considérés absents après 15 minutes. Aucun remboursement ou crédit ne sera émis pour le temps perdu à cause d'une absence.

### **4.1. Absences justifiées**

Lorsqu'un étudiant est absent, aucun report (des leçons), crédit ou remboursement ne sera possible. Les conditions médicales représentent la seule exception et uniquement lorsqu'un 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**

Les leçons de groupe seront traitées - en ce qui a trait à l'inscription, les paiements, les reports, les crédits et les remboursements - en termes de semaines et non pas de jours.

Nous encourageons les étudiants à soumettre toutes les demandes de congés avant le début de leurs leçons. Aucuns frais d'administration ne seront alors appliqués (veuillez consulter la section 4.4 si vous êtes parent).

Après le début des cours, les étudiants pourront prendre des semaines de congés avec un préavis écrit de 2 semaines. Veuillez envoyer vos requêtes à **hello@clc-canada.com**. Il sera alors demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (FDÉ), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis. Des frais d'administration de 50 \$ s'appliqueront aux demandes de congés.

Des frais administratifs de service express de 100 \$ s'appliquent aux demandes de congés avec un préavis de moins de 2 semaines. Les demandes de congés ne seront pas acceptées avec un préavis de moins de 72 heures (ou après le vendredi précédent à 12h dans le cas de leçons le lundi) .

Ressourcement des étudiants de longue durée : Pour toute période d'études de 12 semaines à laquelle un étudiant se sera inscrit, il aura le droit ... et sera même encouragé ... à prendre une pause, sans que celle-ci fasse l'objet de frais d'administration de 50 \$. Des restrictions de visa s'appliquent.

#### **4.3. Jours fériés**

Aucun crédit ne s'appliquera aux jours fériés à CLC, tel que le lundi de Pâques et l'Action de grâce. Les dates sont affichées sur **[www.clcmontreal.com/fr/politique-annulation-et-remboursement](http://www.clcmontreal.com/fr/politique-annulation-et-remboursement)**

#### **4.4. Journées pédagogiques**

Il est demandé aux parents de se renseigner sur les journées pédagogiques, les demi-journées, les congés et les vacances de leurs enfants avant de s'inscrire à des cours à CLC. Si votre enfant a une journée pédagogique et que vous devez l'accompagner, il vous sera demandé de prendre la semaine en congé. Les enfants ne sont pas autorisés à attendre à CLC pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

#### **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.

#### **6. Changement de programme**

Les étudiants peuvent changer de programme avec un préavis écrit de 2 semaines. Veuillez envoyer un courriel à **hello@clc-canada.com**. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (FDÉ), qui devra être rempli afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis. Des frais de 50 \$ s'appliqueront aux demandes de changement de programme.

**a.** Si un étudiant souhaite effectuer un surclassement de programme, en augmentant ses heures, l'étudiant devra payer la différence des frais de scolarité, une semaine avant l'entrée en vigueur du changement.

**b.** Si un étudiant souhaite effectuer un déclassement de programme, en réduisant ses heures, l'étudiant devra annuler le programme en cours – veuillez vous référer à la section Remboursements ci-dessus – et devra s'inscrire au nouveau programme, une semaine avant l'entrée en vigueur du changement.

Remarque importante : si le changement de programme affecte la validité d'un permis d'études et / ou d'un visa lié à CLC, l'école et l'étudiant devront tous les deux signaler les changements au gouvernement canadien (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada) ainsi qu'au gouvernement du Québec.

### **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, tout 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 **hello@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: Daytime Groups**

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. Refunds**

For refunds, e-mail **hello@clc-canada.com**. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), 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 (or by the previous Friday at 12:00 in the case of Monday lessons):

Full refund possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; and 3) third-party fees\*.

**b.** Cancelling contract less than 72 hours before first lesson\*\* (or by the previous Friday at 12:00 in the case of Monday lessons):

Full refund possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$100 processing fee\*\*\*; and 4) third party-fees\*.

**c.** Cancelling contract after first lesson has taken place, but before half of contract complete:

Partial refund (80%) possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$100 processing fee\*\*\*; 4) cost of lessons taken (or missed); and 5) third party-fees\*. OR

In lieu of a refund, credit is possible, which is transferable to family members\*\*\*\*, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$50 transfer fee; 4) third-party fees\*; and 5) cost of lessons taken (or missed). Credit is valid for 6 months after issue.

**d.** Course closure after first lesson has taken place:

CLC reserves the right to close a course at any time. In this case, a full refund is given, minus: 1) accommodation placement fee, if applicable; 2) third-party fees\*; and 3) cost of lessons taken (or missed). Students will be reimbursed in the way they paid.

**e.** Cancelling contract after half of contract complete:

No refund possible, unless there are exceptional circumstances, such as a serious medical condition or immigration-related issue, in which case credit will be considered as per section 1c above. Original, official documentation must be submitted as proof, and the General Director must approve. Processing these requests may take up to 4 weeks.

\* Third-party fees include agents' commissions, visa cancellation penalties, legal costs, etc.

\*\* 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

\*\*\*\* New students, who have been transferred credit, must pay registration fee

2020-1109 (AJ/RO/SV/UP) V21 P05 EN

## 2. Accommodation Refunds

For accommodation refunds, e-mail **hello@clc-canada.com**. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request – and without which, no refund can be issued.

### a. Cancelling accommodation reservation with 2 weeks' notice:

Full refund possible, minus accommodation placement fee

### b. Cancelling accommodation reservation with less than 2 weeks' notice:

Full refund possible, minus accommodation placement fee and 2 weeks of accommodation fees

## 3. Late Arrivals (within 15 minutes)

Students should give notice via e-mail at **hello@clc-canada.com**, as soon as possible if they know they will be late. Out of respect for the teacher and the other students, and to maintain the flow of lessons, students must be on time. Students more than 15 minutes late must wait until the break to enter the class. 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)

Students are marked as absent for a lesson after 15 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 (of lessons), credit or refund possible. 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

Group lessons are processed – registered, paid, postponed, credited and refunded – by weeks, not days.

Before students start their classes, they are encouraged to submit all requests for planned vacations – in which case, no administration fees will be applied. (Parents, please see section 4.4.)

After students start their classes, they may take vacations by the week with 2 weeks' notice, in writing. Send requests to **hello@clc-canada.com**. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request. There is a \$50 administration fee applied to vacation requests.

There is a \$100 express administration fee applied to vacation requests with less than 2 weeks' notice. Vacation requests will not be granted with less than 72 hours' notice (or by the previous Friday at 12:00 in the case of Monday lessons).

Long-Term Student Refresh: For every 12 weeks of study a student has registered for, they are entitled... even encouraged... to take a break, without the \$50 administration fee. Visa restrictions apply.

### 4.3. Official Holidays

Official CLC holidays, like Easter Monday and Thanksgiving, are not credited for. You can find the dates on our [www.clcmontreal.com/refund-cancellation-policies](http://www.clcmontreal.com/refund-cancellation-policies)

### 4.4. Ped Days

Parents, please take care to find out all your child's pedagogical (ped) days, half-days, holidays and vacations before registering for lessons at CLC. Should your child have a ped day, you need to take off the whole week if you need to be with your child. Children are not permitted to wait at CLC due to safety concerns and liability issues.

### 5. Catch-Up Lessons

Students who miss lessons often fall behind other students, and this can affect the flow of classes. When this happens, the Academic Team might recommend – or require, depending on the circumstances – that a student take catch-up lessons before rejoining their class.

### 6. Changing Programs

Students may change programs with 2 weeks' notice, in writing. Send requests to [hello@clc-canada.com](mailto:hello@clc-canada.com). Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request. There is a \$50 administration fee applied to program change requests.

- a. If a student wishes to upgrade their program, increasing hours, the student must pay the difference in tuition, one week before the change is to take effect.
- b. If a student wishes to downgrade their program, reducing hours, the student must cancel their current program – please refer to the Refunds section above – and register for the new program, one week before the change is to take effect.

Important Note: If the program change affects the validity of a study permit and/or visa supported by CLC, the school and the student must both report the changes to the Canadian government (Immigration, Refugees and Citizenship Canada) and the Quebec government.

### 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 [hello@clc-canada.com](mailto:hello@clc-canada.com). We will aim to respond within 24 to 48 hours. Thank you for your understanding.

2020-1109 (AJ/RO/SV/UP) V21 P07 EN