

**POLITIQUES CLIENT – SOLARIS TUTORAT / CLIENT
POLICIES – SOLARIS TUTORING**

POLITIQUES CLIENT – SOLARIS TUTORAT

1. Généralités

1.1 Les présentes politiques encadrent l'utilisation des services offerts par Solaris Tutorat, basée à Montréal.

1.2 En créant un compte client, l'utilisateur accepte pleinement les présentes politiques.

1.3 Solaris peut mettre à jour les politiques en tout temps.

2. Réservation, annulation et crédits

2.1 Réservation des séances

2.1.1 Les clients achètent des paquets d'heures (3, 6 ou 12 heures) directement via la plateforme Solaris Tutorat.

2.1.2 Les heures achetées peuvent être utilisées pour réserver des séances avec le, la, ou les tuteur(s) ou tutrice(s) choisi(es).

2.2 Annulation d'une séance

2.2.1 Annulation 24 h ou plus à l'avance → l'heure réservée est créditée au compte.

2.2.2 Annulation à moins de 24 h → aucun remboursement de crédit.

2.2.3 No-show → aucun remboursement de crédit.

2.3 Reprogrammation

2.3.1 Reprogrammation possible si effectuée 24 h ou plus à l'avance.

3. Paiements

3.1 Le tarif est de 40 \$/heure, sans taxes.

3.2 Les paiements se font par carte de crédit ou de débit via la plateforme.

3.3 Les séances doivent être payées avant toute réservation.

3.4 Aucun frais de retard ne s'applique.

4. Remboursements

4.1 Solaris peut accorder un remboursement exceptionnel à sa discrétion en cas de problème technique majeur.

4.2 Si Solaris annule une séance, l'heure réservée n'est pas déduite du solde du client.

4.3 Aucune autre forme de remboursement n'est offerte.

5. Fonctionnement des cours

5.1 Les cours sont offerts exclusivement en ligne via la plateforme Solaris.

5.2 L'utilisation de la caméra par l'élève est recommandée, mais non obligatoire.

5.3 Pour une séance optimale, l'élève devrait avoir :

5.3.1 un espace calme ;

5.3.2 une connexion internet stable ;

5.3.3 son matériel scolaire.

6. Conduite et sécurité

6.1 Il est interdit pour les clients et élèves de :

6.1.1 enregistrer les tuteurs (audio, vidéo, captures d'écran) ;

6.1.2 contacter les tuteurs en dehors de la plateforme Solaris ;

6.1.3 utiliser un langage offensant ou inapproprié ;

6.1.4 intimider, harceler ou exercer toute pression ;

6.1.5 demander de l'aide pour tricher dans un examen, test ou devoir.

6.2 Solaris peut suspendre immédiatement un compte en cas de comportement abusif.

7. Confidentialité et données

7.1 Solaris collecte uniquement les informations nécessaires :

7.1.1 nom, courriel, téléphone ;

7.1.2 historique des séances et notes pédagogiques ;

7.1.3 préférences de tutorat.

7.2 Les données peuvent être partagées uniquement avec :

7.2.1 les tuteurs concernés, via l'administration du site, si nécessaire ;

7.2.2 le processeur de paiement sécurisé (Moneris).

7.3 Aucune donnée n'est vendue ou transmise à d'autres tiers.

8. Tuteurs et service

8.1 Les clients choisissent leur tuteur directement sur la plateforme.

8.2 Solaris ne garantit pas :

8.2.1 la disponibilité continue d'un tuteur ;

8.2.2 un nombre minimal de séances ;

8.2.3 un résultat académique spécifique.

9. Fermeture et suspension du compte

9.1 Le client peut fermer son compte en tout temps.

9.2 Les heures non utilisées ne sont pas remboursées si le client ferme son compte.

9.3 Solaris peut suspendre un compte :

9.3.1 en cas de non-respect des politiques ;

9.3.2 en cas de comportement agressif ou abusif ;

9.4 Un préavis de 24 h est donné, sauf en cas d'abus grave.

10. Lois applicables

10.1 Les présentes politiques sont régies par les lois du Québec, district judiciaire de Montréal.

CLIENT POLICIES – SOLARIS TUTORING

1. General

- 1.1 These policies govern the use of services offered by Solaris Tutoring, based in Montreal.
- 1.2 By creating a client account, the user agrees to all of the following policies.
- 1.3 Solaris may update these policies at any time.

2. Booking, cancellations and credits

2.1 Booking sessions

- 2.1.1 Clients purchase hour packages (3, 6 or 12 hours) through the Solaris Tutoring platform.
- 2.1.2 Purchased hours can then be used to book sessions with the tutor of their choice.

2.2 Cancelling a session

- 2.2.1 Cancellation 24 hours or more in advance → the hour is credited back to the account.
- 2.2.2 Cancellation with less than 24 hours' notice → no credit is issued.
- 2.2.3 Student no-show → no credit is issued.

2.3 Rescheduling

- 2.3.1 Rescheduling is possible if done 24 hours or more in advance.

3. Payments

- 3.1 The hourly rate is \$40/hour, tax-exempt.
- 3.2 Payments are made by credit or debit card through the platform.
- 3.3 Sessions must be paid before booking.
- 3.4 No late fees apply.

4. Refunds

- 4.1 Solaris may grant an exceptional refund at its discretion in the event of major technical issues.
- 4.2 If Solaris cancels a session, the reserved hour is not deducted from the client's balance.
- 4.3 No other refunds are provided.

5. Session rules

5.1 All sessions are conducted online via the Solaris platform.

5.2 Camera use is recommended but not mandatory for students.

5.3 For an optimal experience, students should have:

5.3.1 a quiet workspace;

5.3.2 a stable internet connection;

5.3.3 their school materials.

6. Conduct and safety

6.1 Clients and students must not:

6.1.1 record tutors (audio, video, screenshots);

6.1.2 contact tutors outside the Solaris platform;

6.1.3 use offensive or inappropriate language;

6.1.4 harass, intimidate or pressure tutors;

6.1.5 request help cheating on exams, tests or assignments.

6.2 Solaris may immediately suspend any account in cases of abusive behaviour.

7. Privacy and data

7.1 Solaris collects only the information necessary to operate the service:

7.1.1 name, email and phone number;

7.1.2 session history and learning notes;

7.1.3 tutoring preferences.

7.2 Data may be shared only with:

7.2.1 assigned tutors via the admin interface, when necessary;

7.2.2 the secure payment processor (Moneris).

7.3 No data is sold or shared with unrelated third parties.

8. Tutors and service continuity

8.1 Clients choose their tutor directly on the platform.

8.2 Solaris does not guarantee:

8.2.1 continuous availability of any specific tutor;

8.2.2 a minimum number of sessions;

8.2.3 any specific academic outcome.

9. Account closure and suspension

9.1 Clients may close their account at any time.

9.2 Unused hours are non-refundable if the client closes their account.

9.3 Solaris may suspend an account:

9.3.1 for policy violations;

9.3.2 for abusive or aggressive behaviour;

9.4 A 24-hour notice is provided prior to suspension, unless the behaviour is severe.

10. Governing law

10.1 These policies are governed by the laws of Québec, judicial district of Montreal.