

CONDITIONS GENERALES – paiements et factures

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée pourra donner lieu à une adaptation de nos tarifs.

Factures

Les factures sont à régler **dans un délai de 10 jours**. Dans un souci écologique et de centralisation, nous utilisons la voie électronique. Tout élève qui souhaite recevoir ses factures en papier par voie postale devra en faire la demande expresse au secrétariat.

Droit de rétractation

Conformément à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le client qui, dans le cadre de sa vie privée, fait appel à nos services sans qu'une rencontre physique ait eu lieu (contrat à distance via mail ou téléphone), dispose d'un **déla****i de 14 jours à dater de la réception de sa facture**, pour se rétracter. Dans ce cas, il devra signifier à l'administration de l'école sa décision de se rétracter via une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté, par courrier postal (UTOPIE ASBL, 47 Boulevard Lambermont – 1030 Schaerbeek) ou électronique (compta@utopie-musique.com)

Retard et défaut de paiement

En cas de non-réception de paiement au lendemain de la date d'échéance d'une facture, un rappel de paiement sera envoyé par voie électronique. Tout retard de paiement de plus de **15 jours calendrier après échéance** pourra entraîner l'envoi par courrier électronique d'un second rappel accompagné d'une **majoration, de plein droit et sans mise en demeure, de 10% du montant total HTVA mentionné dans la facture initiale**.

En cas de retard de paiement de plus de **21 jours calendrier** à dater de l'envoi de la facture par courrier électronique, un troisième rappel pourra être envoyé par courrier recommandé **et majoré de 12,50 € (frais de rappel), sans préjudice d'éventuels frais d'huissier qui seront également mis à la charge du client**.

Seule exception à cette règle : le non-paiement, endéans les 21 jours, d'une facture portant sur des frais d'inscription seuls ou l'inscription à un stage de vacances mènera à l'annulation simple de l'inscription.

Annulation de l'inscription d'un élève

La direction de l'école se réserve le droit d'annuler l'inscription d'un élève et par là de ne plus lui donner de cours sans ouvrir son droit au remboursement, dans les cas suivants :

- Comportement irrespectueux de l'élève ou de ses parents envers un professeur ou l'administration de l'école
- Absence de l'élève à au moins 3 cours consécutifs sans en avoir informé le professeur ou le secrétariat
- Problèmes fréquents rencontrés lors des paiements (défaut de paiement après 2 rappels)

Arrêt des cours

- Carte de 5 séances : les cours s'arrêtent automatiquement à la fin des 5 séances. Pour continuer les cours, il est possible de commander une nouvelle carte ou de passer à un abonnement.
- Abonnement : Les élèves ayant souscrit à un abonnement annuel ne peuvent pas y mettre fin en cours d'année. Avec un abonnement périodique, il est possible d'arrêter les cours à la fin de chaque période d'abonnement sous réserve de l'envoi d'un mail à l'adresse compta@utopie-musique.com dans les 15 jours avant le début de la prochaine période.

La volonté d'arrêter un abonnement périodique doit être annoncée **au moins quinze jours avant la fin de la période**, sans quoi l'abonnement sera automatiquement renouvelé pour la nouvelle période. Ceci n'est pas valable entre 2 années scolaires : l'abonnement n'est pas renouvelé automatiquement entre juin et septembre (il faudra se réinscrire pour continuer les cours).

! Les élèves ayant choisi de régler leurs factures mensuellement (= facilité de paiement uniquement !) sont tenus, comme les autres, de respecter leur engagement sur la durée totale de leur inscription (périodique ou annuelle). Il n'existe pas d'inscription mensuelle.

Annulations et récupérations de cours

Les élèves qui ont choisi la formule « carte 5 séances » peuvent annuler sans frais un cours réservé jusqu'au plus tard 24 heures avant la date. Si l'annulation a lieu après cette limite, le cours sera considéré comme donné.

Pour les élèves ayant choisi la formule avec abonnement, les règles suivantes s'appliquent :

Annulation du fait du professeur :

En cas d'absence du professeur, la procédure suivante est mise en place :

- Autant que possible, le professeur est remplacé et le cours a lieu comme d'habitude
- Si le professeur peut donner son cours en ligne, cette solution est proposée à l'élève
- Une date ultérieure est fixée pour récupérer le cours manqué si celui-ci n'a pu se donner au moment habituel
- Si aucune récupération n'a pu être organisée avant la fin de la période d'inscription, le montant des cours est récupéré sous forme de bon à valoir sur la prochaine facture. Si aucune nouvelle facture n'est émise par la suite (arrêt des cours), un remboursement pourra être octroyé.

Annulation du fait de l'élève :

- Avec certificat médical : UTopie s'engage à permettre **la récupération des cours annulés ou de leur montant si et seulement si l'élève présente un certificat médical au plus tard dans les 2 jours suivant le cours annulé**. Le certificat médical doit impérativement être envoyé à l'adresse suivante : info@utopie-musique.com. Si une récupération physique ne peut être organisée, un bon à valoir sur la prochaine facture sera proposé. Si aucune nouvelle facture n'est émise par la suite (arrêt des cours), un remboursement pourra être octroyé.
- Sans certificat médical : une absence de l'élève non justifiée par un certificat médical ne pourra **en aucun cas** donner lieu à un remboursement ni à une récupération. Par courtoisie, nous demandons toutefois à nos élèves de prévenir **le secrétariat** (par sms, mail ou téléphone) lorsqu'ils annulent un cours. **Le secrétariat se chargera de prévenir le professeur.**