

QUESTIONS ET RÉPONSES SUR L'ABONNEMENT CRÉATIVITÉ

Quelles possibilités s'offrent à moi pour réserver un cours?

	Description	Avantages
Abonnement de valeur	Tu t'inscris à des cours individuels.* À chaque inscription, le montant correspondant est déduit de ton abonnement. Les réservations peuvent être effectuées au plus tôt 2 semaines avant chaque cours.	Il s'agit de la solution idéale pour les personnes qui souhaitent réserver un cours créatif en toute flexibilité. Avec l'abonnement de valeur, tu ne paies que les cours que tu as réservés via le portail clients. Tu peux choisir à la carte, aux horaires qui te conviennent le mieux, différents cours et workshops dans les domaines de la création, de la cuisine, de la musique ainsi que dans d'autres domaines créatifs. Tu as également la possibilité de participer au cours/workshop de ton choix dans les différentes Écoles-clubs à travers la Suisse.
Cours (série de séances fixes)	Tu réserves et paies ta place pour le cours que tu as choisi (selon le cours, cela inclut entre 8 et 11 séances fixes). Tu ne disposes donc pas de la flexibilité horaire et géographique offerte par l'abonnement de valeur. Il n'est pas possible d'avancer ou de rattraper un cours.	Il s'agit de la solution idéale pour les personnes qui souhaitent planifier leur cours de manière fixe, c'est-à-dire toujours le même jour, à la même heure, au même endroit et généralement avec le ou la même enseignant-e. Tu as ta place garantie dans le groupe, même aux heures les plus demandées.

* Tu peux effectuer et annuler ta réservation au plus tard 120 minutes avant le début d'un cours. Si tu annules au-delà de ce délai ou si tu ne te présentes pas au cours, la réservation te sera facturée. Pour tous les cours et workshops utilisant des matières premières fraîches (art floral) ou des aliments (cuisine), ton inscription ou annulation doit être effectuée au plus tard 48 heures avant le début du cours.

** L'abonnement de valeur Créativité est valable dans les Écoles-clubs de Miduca SA (à l'exception de la Coopérative de Suisse orientale).

Quelles sont les offres comprises dans l'abonnement de valeur? Où puis-je trouver un aperçu des cours?

Avec l'abonnement de valeur, tu peux, à quelques exceptions près, assister à différents cours de création, de cuisine et de musique ainsi qu'à des cours dans d'autres domaines créatifs. La participation préalable à un cours d'initiation/à un workshop ou des connaissances similaires sont requises pour certains cours de création.

Les cours sur abonnement sont signalés sur le site ecole-club.ch par le symbole suivant: 

L'abonnement est-il également valable dans les Écoles-clubs de la Coopérative Migros Suisse orientale?

Non, l'abonnement de valeur est valable uniquement pour les cours dispensés au sein des Écoles-clubs Migros de Miduca SA.

Comment dois-je faire pour réserver ou annuler mes cours?

La souscription d'un abonnement de valeur te donne accès au portail clients de l'École-club Migros. Tu y trouveras toutes les offres de cours, tous les créneaux ainsi que le nombre de places disponibles pour les 14 jours à venir. La réservation se fait en quelques clics. Pour tous les cours et workshops, tu peux t'inscrire via le portail clients jusqu'à 120 minutes avant le début du cours. Pour les cours et workshops utilisant des produits frais (notamment les cours d'art floral et de cuisine), l'inscription doit se faire au moins 48 heures avant le début du cours, afin de permettre à l'enseignant-e d'acheter le matériel nécessaire.

Dans le portail clients, tu peux également annuler les cours et workshops que tu as réservés jusqu'à 120 minutes avant le début du cours, sans frais. Pour les cours et workshops utilisant des produits frais, le délai d'annulation est de 48 heures maximum avant le début du cours. Passé ce délai, la réservation te sera facturée. Pour plus d'informations au sujet du portail clients, rends-toi sur ecole-club.ch/Services/Portail-clients.

Ma place est-elle garantie à chaque réservation?

Oui, si tu réserves au plus tard 120 minutes ou 48 heures avant le début du cours qui t'intéresse via le portail clients, ta place est garantie dans ce cours et ta participation est enregistrée dans notre système.

Je souhaite réserver un cours à la dernière minute. Est-ce possible?

Oui, dans la mesure où il reste des places. Les réservations de dernière minute (moins de 120 minutes ou 48 heures avant le début du cours) se font par téléphone. Elles ne peuvent pas être effectuées via le portail clients.

Que se passe-t-il si je ne peux plus participer à un cours à la dernière minute?

Si tu as souscrit un abonnement de valeur, tu as la possibilité d'annuler ta réservation jusqu'à 120 minutes ou 48 heures avant le début du cours. Dans le cas contraire, le montant correspondant sera déduit de ton abonnement. Pour les cours et workshops utilisant des produits frais, le coût des marchandises te sera également facturé si tu n'annules pas ton inscription au moins 48 heures avant.

Exception: si tu ne peux plus participer à un cours suite à un accident ou à un problème de santé soudain, nous te prions de nous faire parvenir ton certificat médical accompagné d'une demande d'exonération afin que nous puissions procéder aux vérifications nécessaires.

J'ai oublié mes identifiants. Que puis-je faire?

Utilise la fonction «Mot de passe oublié?» dans l'écran de connexion du portail clients Migros. Ton mot de passe sera réinitialisé et tu recevras un e-mail afin d'en définir un nouveau.

Qu'advient-il de mes données dans le portail clients?

Conformément aux conditions générales, l'École-club Migros garantit le traitement strictement confidentiel de tes données, et ce, dans le respect des dispositions légales en vigueur en Suisse en matière de protection des données. Reporte-toi au paragraphe «Protection des données» dans les conditions générales de l'École-club Migros pour les abonnements.

Puis-je céder mon abonnement de valeur à d'autres personnes?

Non, l'abonnement peut uniquement être utilisé par la personne qui l'a souscrit. Tu n'as pas le droit de céder ton abonnement à des tiers.

Comment prolonger mon abonnement de valeur?

Tu peux prolonger ton abonnement à tout moment sur le site ecole-club.ch en souscrivant un nouvel abonnement de valeur. Évidemment, tu peux également le faire par téléphone ou au guichet de l'École-club Migros. L'abonnement de valeur n'est pas prolongé automatiquement.

Je ne peux plus utiliser mon abonnement pour des raisons professionnelles ou personnelles (déménagement, changement de poste, etc.). Le solde de mon abonnement me sera-t-il restitué?

Non. Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent.

Puis-je utiliser mon abonnement de valeur dans une autre École-club Migros?

Les abonnements sont valables dans toutes les Écoles-clubs Migros de Miduca SA. L'abonnement n'est toutefois pas valable dans les Écoles-clubs Migros de la Coopérative Migros Suisse orientale.

L'offre de mon abonnement ne correspond pas à mes attentes. Puis-je le résilier avant son terme ou demander le remboursement du solde restant?

Toute demande de remboursement du solde ou toute résiliation prématurée de l'abonnement est exclue. Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent.

école-club

MIGROS

Je me suis blessé-e ou je suis malade durant la période de validité de mon abonnement. Je ne peux donc pas profiter de mon offre. Que puis-je faire?

Dans un tel cas de figure, les conditions générales pour les abonnements de l'École-club Migros s'appliquent: si l'abonnement ne peut pas être utilisé pendant au moins 28 jours pour cause de maladie, d'accident ou de grossesse, une interruption de 9 mois maximum peut être accordée, sur demande écrite. Des frais de traitement de CHF 30.- sont alors dus. L'abonnement est prolongé de la période créditée et s'applique à l'offre actuellement en vigueur dans le cadre de l'abonnement correspondant.

Je ne souhaite pas renouveler mon abonnement de valeur, mais j'ai encore du crédit sur mon compte. Le solde restant me sera-t-il restitué en espèces?

Le solde restant représente un montant insuffisant pour réserver un cours. Ce solde sera directement crédité sur ton compte si tu souscris un nouvel abonnement (pendant la durée de l'abonnement existant). Si tu ne souhaites pas souscrire un nouvel abonnement, tu peux décider de créditer le solde restant sur un autre cours de l'École-club qui t'intéresse ou bien demander le remboursement de ce montant en espèces. Ces deux possibilités ne sont valables que pendant la durée de ton abonnement de valeur.

École-club Migros
0844 844 900