



Formation enfant : Termes et conditions non respectés

Par **mrssophie**, le **27/11/2020** à **13:53**

Bonjour,

J'ai acheté un service de formation en anglais en ligne pour mon fils de 2 ans (petite section) avec un organisme qui dispense des cours d'anglais les mercredis après-midi dans les locaux de son école privée (l'école n'a rien à voir avec l'organisme, mais elle prête ses locaux à ce dernier quand celle-ci est fermée les mercredis après-midi).

Récemment la directrice de cet organisme de formation de langue anglaise nous a envoyé un email nous informant que notre fils de 2 ans est exclu du prochain cours d'anglais car il perturbe la classe, de plus il a fait tomber un autre petit en jouant avec son cartable. Nous avons contesté cette exclusion car nous n'étions pas consulté avant cette décision unilatérale. Elle a ensuite retiré sa décision d'exclusion mais nous a informé que l'exclusion s'est transformée en avertissement et qu'au 3eme avertissement l'enfant sera exclu définitivement. Nous avons encore contesté ses règles des 3 avertissements car elles n'étaient pas présente sur le site lors de la signature du contrat. La directrice nous a ignoré suite à notre dernière contestation des règles mais elle en a profité pour modifier les termes et conditions de l'organisme sur le site internet en ajoutant la règle des 3 avertissements aucune date de dernières mises à jour ne figure sur le site internet.

Je ne dispose d'aucun contrat signé avec cet organisme, nous avons simplement rempli un formulaire en ligne en acceptant les termes et conditions du site. En revanche, nous avons une facture détaillant les prestations facturées. Nous avons également constaté que les 3 heures d'anglais vendues et facturées ne sont pas respectées car l'organisme fait faire la sieste aux enfants (1.5 à 2 heures de cours finalement au lieu de 3h facturée). La directrice nous explique qu'elle fait ainsi car des parents lui ont demandé. Elle estime également que la

sieste est un cours d'anglais car le professeur chante pour les enfants ! De plus certains enfants dont mon fils font leur sieste dans les lits qu'ils n'occupent pas en temps normal (lits du dortoir de l'école) seul un drap a été fourni en début d'année pour protéger les lits, sachant que cette consigne doit être revue après le confinement d'octobre, chose que j'ai signalé à la directrice mais elle a décidé de m'ignorer encore une fois. Les autres parents, non adhérents à cet organisme ne sont pas au courant que le lit de leur enfant est occupé par un autre les mercredis après-midi et que les draps (comme protection) ne sont pas lavés/désinfectés dans ce contexte Covid-19.

Pour finir j'ai signalé à la directrice que les consignes/protocoles et mesures sanitaires de cet organisme n'ont pas été respectées et communiqués dès le début du confinement du 30 octobre. Un email a été envoyé récemment pour pallier ce manquement.

Etant donné que le contrat moral avec cet organisme est rompu, je souhaite annuler le partenariat avec cet organisme et me faire rembourser. Qu'est-ce que je peux faire sachant que la directrice ignore mes demandes et en profite pour corriger les irrégularités discrètement de façon sournoise pour se protéger.

Je n'ai pas non plus connaissance du service clients-mediation, ce dernier n'a jamais été communiqué ni par email ni sur le site.

Je vous remercie de votre aide précieuse.

Par **Visiteur**, le **27/11/2020 à 19:09**

Bonsoir

Vous n'avez donc ni reçu ni signé les conditions générales ?

Il faut les obtenir, car elles stipulent les conditions de résiliation.

De quand date l'inscription de votre enfant ?

Par **Tisuisse**, le **28/11/2020 à 08:46**

Bonjour,

S'agissant d'une formation hors EN, dispensée par une école "hors contrat", celle-ci peut rédiger son règlement intérieur comme elle le souhaite. Dans le cas qui nous est soumis, il semblerait qu'on soit en présence d'un enfant perturbateur et il vaut mieux, pour l'école, exclure un enfant perturbateur afin que tous les autres, enfants et enseignants, puissent travailler paisiblement et que les enseignants puissent faire leur boulot, ce pourquoi ils sont payés, et non passer leurs temps à faire la police auprès d'un seul élève.

Par **avocat-mûr**, le **07/12/2020** à **10:09**

Bonjour,

Excusez-moi mais je trouve assez violent le fait d'exclure un petit garçon de deux ans. Si il a un comportement perturbateur, c'est aux parents et à la maîtresse d'essayer de comprendre pourquoi, un enfant peut faire des caprices mais il ne le fait pas de manière méchante et exprès. Peut-être que le cours ne l'intéresse pas ?

Par **morobar**, le **07/12/2020** à **10:44**

Bonjour,

[quote]

J'ai acheté un service de formation en anglais en ligne pour mon fils de 2 ans (

[/quote]

Quand ?

La période écoulée peut modifier l'analyse de la situation.

Par **Visiteur**, le **07/12/2020** à **17:08**

[quote]

je souhaite annuler le partenariat avec cet organisme et me faire rembourser

[/quote]

Une exclusion permet peut-être d'obtenir un remboursement partiel, mais pas une annulation.