

Mise à jour : 2026-09-17

Solaris TutorUni inc. - Politique de remboursement et de paiement

Version anglaise ci-dessous

Votre achat de séances de tutorat auprès de Solaris Tutorat, ainsi que le paiement de celles-ci, sont régis par la présente Politique de remboursement et de paiement (la « Politique »).

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE POLITIQUE AVANT D’EFFECTUER UN PAIEMENT, CAR ELLE DÉTERMINE VOS DROITS À L’ÉGARD DE VOS ACHATS, Y COMPRIS DES RESTRICTIONS ET DES EXCLUSIONS IMPORTANTES.

Solaris TutorUni Inc. (« Solaris », « nous », « notre » ou « nos ») vise à maintenir des attentes financières claires et transparentes entre les Étudiants, les Tuteurs et la Plateforme. La présente Politique s’applique à tous les services et fonctionnalités offerts par l’intermédiaire de Solaris Tutorat et de toute application mobile connexe (collectivement, la « Plateforme »). Les termes en majuscules utilisés sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans les Conditions d’utilisation de Solaris.

La présente Politique fait partie intégrante des Conditions d’utilisation de Solaris et de la Politique de confidentialité de Solaris, et doit être lue conjointement avec celles-ci.

1. Transactions entre Tuteurs et Étudiants

Solaris facilite les transactions entre Utilisateurs (Étudiants et Tuteurs) en offrant une plateforme permettant aux Étudiants de trouver des Tuteurs, de réserver et de payer des séances de tutorat, et de gérer des heures prépayées. Solaris n’est qu’une plateforme : elle n’est partie à aucun contrat entre un Tuteur et un Étudiant, et n’est pas responsable des services de tutorat, du matériel ou des conseils fournis par un Tuteur. Solaris ne surveille pas le contenu des transactions entre Étudiants et Tuteurs.

2. Devise de facturation

Tous les paiements effectués sur la Plateforme sont traités en dollars canadiens (CAD). Si votre mode de paiement est libellé dans une autre devise, votre banque ou l’émetteur de votre carte pourrait convertir le montant et facturer des frais de change ou des frais de transaction internationale. Solaris n’est pas responsable de ces frais ni des écarts liés à la conversion de devises, et le montant indiqué sur votre relevé bancaire ou de carte pourrait différer légèrement du montant affiché au moment du paiement. Pour toute question relative aux frais de conversion ou aux taux de change, veuillez communiquer avec votre banque ou l’émetteur de votre carte.

3. Frais et taxes

Solaris facture des frais de service aux Étudiants et aux Tuteurs pour l’utilisation de la Plateforme et des services connexes. Ces frais de service sont assujettis aux taxes applicables, y compris la taxe sur les produits et services (TPS) fédérale et, le cas échéant, la taxe de vente du Québec (TVQ), ou des taxes similaires dans d’autres provinces. Le montant de taxe facturé dépend de l’emplacement de l’Utilisateur et est calculé sur le total des frais de service payables.

Tous les frais de service et les taxes applicables sont communiqués aux Tuteurs dans la section « Mon profil – Tarification » de leur compte, et aux Étudiants avant qu’ils ne complètent un achat.

Solaris se réserve le droit de modifier ses frais de service en tout temps, notamment dans le cadre d'offres promotionnelles. Les Utilisateurs seront avisés de tout changement avant son entrée en vigueur.

Sauf disposition contraire expresse de la présente Politique, les frais de service et les taxes applicables ne sont pas remboursables.

Lorsqu'une séance prépayée expire sans avoir été utilisée conformément aux règles d'expiration applicables décrites ci-dessous, le Tuteur accepte que Solaris puisse, à sa discrétion, inclure le montant payé pour cette séance dans les frais de service facturés au Tuteur.

Commission Solaris

Solaris facture aux Tuteurs des frais de service pour l'utilisation de la Plateforme (la « Commission Solaris »). La Commission Solaris est facturée pour chaque séance donnée par le Tuteur, au taux indiqué sur la Plateforme.

Frais de traitement

Solaris facture aux Étudiants des frais de service pour l'utilisation de la Plateforme (les « Frais de traitement »). Les Frais de traitement s'appliquent à chaque achat effectué sur la Plateforme et sont affichés au moment du paiement.

4. Achat de séances prépayées

Les Étudiants achètent des séances prépayées (ou des blocs d'heures) à l'avance, lesquelles sont ensuite utilisées pour réserver des séances avec un Tuteur. Si vous avez utilisé toutes les séances prépayées de votre solde de compte, vous pouvez en acheter d'autres en tout temps.

Les remboursements pour des séances prépayées ou des blocs d'heures non utilisées sont offerts sur demande dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat, sous réserve des modalités de la présente Politique. Solaris n'est pas responsable des frais facturés par les banques ou les processeurs de paiement tiers relativement à un remboursement et ne remboursera pas de tels frais.

5. Politique de retour des séances

Séances non confirmées

Si une séance demeure non confirmée pendant trente (30) jours après avoir été planifiée, et qu'aucun problème n'a été signalé par l'un ou l'autre des Utilisateurs, la séance sera considérée comme n'ayant pas eu lieu, et la séance prépayée correspondante sera remise au solde du compte de l'Étudiant. Une séance ainsi remise est assujettie aux mêmes règles d'expiration que toute autre séance prépayée en vertu des Conditions d'utilisation de Solaris.

Signalement et résolution de problèmes

Un Utilisateur dispose de trente (30) jours à compter de la date d'une séance pour signaler un problème relatif à celle-ci au Soutien de Solaris. Si un problème est signalé mais n'est pas résolu dans les trente (30) jours, la séance sera considérée comme n'ayant pas eu lieu, et la séance prépayée correspondante sera remise au solde du compte de l'Étudiant.

6. Remboursements

Pour demander un remboursement, communiquez avec le Soutien de Solaris à support@solaristutorat.com.

Si des circonstances atténuantes vous ont empêché d'assister à une séance ou vous ont contraint à l'annuler à court préavis, un remboursement pour cette séance peut être accordé à la discrétion du Tuteur; le Tuteur n'est toutefois pas tenu d'y consentir.

Solaris n'est pas responsable des frais facturés par les banques ou les processeurs de paiement tiers relativement à un remboursement et ne remboursera pas de tels frais.

La rapidité d'un remboursement, ainsi que le moment où les fonds remboursés deviennent accessibles dans votre compte, dépendent uniquement des politiques de votre banque ou de l'émetteur de votre carte. Vous ne pouvez recevoir qu'un seul remboursement par demande.

Aucun remboursement ne sera accordé lorsque la perte, l'inconvénient ou la séance manquée résulte : a) de la perte ou de l'oubli, par l'Utilisateur, de ses identifiants de connexion; b) d'une perte d'accès à Internet, d'une défaillance de l'appareil, d'une réinitialisation d'usine ou d'une mise à jour logicielle propre à l'Utilisateur; ou c) de circonstances indépendantes de la volonté de Solaris qui ne sont imputables ni au Tuteur ni à la Plateforme.

Dans toute la mesure permise par la loi, toute décision relative à un remboursement relève de la seule discrétion de Solaris.

7. Procédure de remboursement

Pour demander un remboursement, envoyez un courriel à support@solaristutorat.com en y indiquant les renseignements suivants :

- la date et l'heure de la séance;
- le nom de votre Tuteur;
- le motif de votre demande de remboursement.

Solaris rendra une décision relative au remboursement dans les trente (30) jours civils suivant la réception d'une demande complète.

8. Séances d'essai

Si votre première séance (séance d'essai) avec un Tuteur n'a pas eu lieu, vous pouvez demander : a) une séance d'essai gratuite avec un autre Tuteur de votre choix sur la Plateforme, ou b) un remboursement du montant payé, conformément à la Procédure de remboursement ci-dessus.

Si votre séance d'essai prévue n'a pas eu lieu, mais a été marquée par erreur comme confirmée, vous pouvez demander : a) le transfert de la séance correspondante à un autre Tuteur, ou b) un remboursement, conformément à la Procédure de remboursement ci-dessus.

Cette option de remboursement n'est offerte que dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date du paiement. Si vous ne présentez pas de demande dans ce délai, vous pouvez tout de même demander à Solaris de remettre la séance non utilisée à votre solde de compte, pour utilisation avec un autre Tuteur.

9. Le crédit comme solution de rechange au remboursement

Lorsque vous êtes admissible à un remboursement, Solaris peut vous offrir la possibilité de recevoir le montant remboursé sous forme de crédit à votre compte Solaris plutôt qu'un remboursement à votre mode de paiement initial. L'acceptation d'un crédit de compte est toujours facultative, et un remboursement à votre mode de paiement initial demeure disponible. Le crédit de compte accordé en vertu de la présente section : a) ne peut être utilisé que pour l'achat de séances sur la Plateforme; b) est incessible et ne peut être échangé contre de l'argent comptant, sauf lorsque la loi l'exige; c) est libellé en dollars canadiens (CAD); d) sera appliqué automatiquement à votre prochain achat admissible, à moins que vous n'indiquiez le contraire. Rien dans la présente section ne limite un droit statutaire auquel vous ne pouvez renoncer et qui vous donnerait droit à un remboursement à votre mode de paiement initial en vertu de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

10. Rétrofacturations

Si vous initiez une rétrofacturation auprès de votre banque ou d'un processeur de paiement tiers relativement à un achat effectué sur la Plateforme, vous acceptez que Solaris puisse suspendre votre accès à tout compte que vous détenez chez nous jusqu'à la résolution de la question.

Tous les frais ou dépenses découlant d'une rétrofacturation ou d'un autre différend de paiement que vous, votre banque ou votre processeur de paiement initiez seront à votre charge.

11. Comptes inactifs et comptes supprimés

Si vous ne vous connectez pas à votre compte Solaris pendant plus de 180 jours, votre compte pourrait être suspendu et tout solde prépayé restant pourrait expirer, comme le prévoient les Conditions d'utilisation de Solaris.

Si vous supprimez votre compte Solaris, tout solde prépayé restant expirera et ne sera pas remboursé.

Si Solaris suspend ou résilie votre compte en raison d'une violation des Conditions d'utilisation de Solaris ou de toute politique de Solaris, vous ne recevrez aucun remboursement ni compensation pour tout solde non utilisé ou toute séance prévue, conformément aux articles 14 et 23 des Conditions d'utilisation de Solaris.

12. Services de paiement

Les paiements effectués sur la Plateforme sont traités par des processeurs de paiement tiers de confiance, qui permettent à Solaris a) de facturer les Étudiants sans traiter directement les renseignements complets de leur carte de crédit ou de débit, et b) de verser des paiements aux Tuteurs.

Le paiement effectué par un Étudiant à Solaris satisfait intégralement à l'obligation de paiement de l'Étudiant envers le Tuteur pour la séance de tutorat correspondante.

Le paiement s'effectue au moyen d'une connexion sécurisée et chiffrée fournie par nos processeurs de paiement tiers.

13. Renseignements que vous fournissez

Les renseignements de facturation que vous fournissez pour payer des séances sur la Plateforme sont traités uniquement par nos processeurs de paiement tiers. Solaris ne recueille pas, ne conserve pas et ne

traite pas autrement vos renseignements de facturation complets, conformément à la Politique de confidentialité de Solaris.

Solaris n'est pas responsable du défaut d'un processeur de paiement tiers de protéger adéquatement vos renseignements de facturation. Le traitement de votre paiement est également assujéti aux conditions et à la politique de confidentialité propres au processeur de paiement tiers concerné.

Solaris peut changer de processeur de paiement tiers de temps à autre et peut exiger que celui-ci transfère vos renseignements à un autre fournisseur qui applique des mesures de sécurité comparables.

14. Modes de paiement

Les modes de paiement acceptés sont indiqués au moment du paiement et peuvent comprendre les principales cartes de crédit et de débit, ainsi que d'autres options de paiement rendues disponibles sur la Plateforme de temps à autre.

Tous les paiements relatifs à l'utilisation de la Plateforme, y compris les frais de service et les taxes applicables, ainsi que tous les paiements pour des séances de tutorat, doivent être effectués exclusivement par l'intermédiaire de la Plateforme. Les Étudiants sont responsables de tous les frais de transaction liés à leurs paiements.

15. Versements aux Tuteurs

Les Tuteurs sont payés pour chaque séance confirmée. Pour recevoir un versement, un Tuteur doit utiliser l'un des processeurs de paiement tiers offerts sur la Plateforme.

Les processeurs de paiement tiers peuvent facturer des frais de transaction, lesquels sont déduits du montant du versement et affichés sur la Plateforme.

Pour retirer des fonds de son compte Tuteur Solaris, un Tuteur doit : a) compléter la vérification de son identité; et b) fournir chaque année à Solaris des renseignements fiscaux exacts, conformément aux règles de déclaration de l'Agence du revenu du Canada applicables aux exploitants de plateformes numériques. Si un Tuteur ne fournit pas de documents suffisants pour appuyer une retenue d'impôt requise, Solaris peut retenir les versements jusqu'à concurrence du montant exigé par la loi, jusqu'à ce que des documents suffisants soient fournis.

16. Autres dispositions

Solaris n'est pas une banque ni une institution financière et ne fournit aucun service ni conseil financier. Les paiements effectués sur la Plateforme visent uniquement à donner accès aux services de tutorat entre Étudiants et Tuteurs, à les faciliter et à les payer, et ne peuvent être utilisés à des fins frauduleuses, criminelles ou autrement illégales.

Si vous avez des questions au sujet de la présente Politique, veuillez communiquer avec nous à support@solaristutorat.com.

ENGLISH VERSION

Solaris TutorUni inc. - Refund and Payment Policy

Your purchase of, and payment for, tutoring sessions with Solaris Tutorat is governed by this Refund and Payment Policy (this “Policy”).

PLEASE READ THIS POLICY CAREFULLY BEFORE MAKING A PAYMENT, AS IT DETERMINES YOUR RIGHTS WITH REGARD TO YOUR PURCHASES, INCLUDING IMPORTANT RESTRICTIONS AND EXCLUSIONS.

Solaris TutorUni Inc. (“Solaris,” “we,” “us,” or “our”) strives to maintain clear and transparent financial expectations between Students, Tutors, and the Platform. This Policy applies to all services and features made available through Solaris Tutorat and any related mobile application (collectively, the “Platform”). Capitalized terms used but not defined in this Policy have the meaning given to them in the Solaris Terms of Service.

This Policy forms part of, and should be read together with, the Solaris Terms of Service and the Solaris Privacy Policy.

1. Tutor-Student Transactions

Solaris facilitates transactions between Users (Students and Tutors) by providing a platform through which Students can find Tutors, book and pay for tutoring sessions, and manage prepaid hours. Solaris is only a platform: it is not a party to any contract between a Tutor and a Student, and it is not responsible for the tutoring services, materials, or advice provided by a Tutor. Solaris does not monitor the substance of transactions between Students and Tutors.

2. Billing Currency

All payments made through the Platform are processed in Canadian dollars (CAD). If your payment method is denominated in a different currency, your bank or card issuer may convert the amount and may charge foreign exchange or international transaction fees. Solaris is not responsible for any such fees or for currency conversion differences, and the amount shown on your bank or card statement may differ slightly from the amount shown at checkout. If you have questions about conversion fees or exchange rates, please contact your bank or card issuer.

3. Fees and Taxes

Solaris charges service fees to Students and Tutors for the use of the Platform and associated services. These service fees are subject to applicable taxes, including the federal Goods and Services Tax (GST) and, where applicable, the Quebec Sales Tax (QST), or similar taxes in other provinces. The amount of tax charged depends on the User’s location and is calculated on the total service fees payable.

All service fees and applicable taxes are disclosed to Tutors in the “My Profile – Pricing” section of their account, and to Students before completing a purchase.

Solaris reserves the right to modify its service fees at any time, including for promotional offers. Users will be notified of any such change before it takes effect.

Except as otherwise expressly provided in this Policy, service fees and applicable taxes are non-refundable.

Where a prepaid session expires unused in accordance with the applicable expiration rules described below, the Tutor agrees that Solaris may, at its discretion, include the amount paid for that session as part of the service fee charged to the Tutor.

Solaris Commission

Solaris charges Tutors a service fee for the use of the Platform (the “Solaris Commission”). The Solaris Commission is charged on each session conducted by the Tutor, at the rate shown on the Platform.

Processing Fee

Solaris charges Students a service fee for the use of the Platform (the “Processing Fee”). The Processing Fee applies to each purchase made on the Platform and is displayed at checkout.

4. Purchasing Prepaid Sessions

Students purchase prepaid sessions (or blocks of hours) in advance, which are then used to book sessions with a Tutor. If you have used all of the prepaid sessions in your account balance, you may purchase additional sessions at any time.

Refunds for unused prepaid sessions are available upon request within ninety (90) days of the date of purchase, subject to the terms of this Policy. Solaris is not responsible for any fees charged by banks or third-party payment processors in connection with a refund and will not reimburse such fees.

5. Session Return Policy

Unconfirmed Sessions

If a session remains unconfirmed for thirty (30) days after it was scheduled, and no issue has been reported by either User, the session will be considered not to have taken place, and the corresponding prepaid session will be returned to the Student’s account balance. A returned session is subject to the same expiration rules as any other prepaid session under the Solaris Terms of Service.

Issue Reporting and Resolution

A User has up to thirty (30) days from the date of a session to report an issue relating to that session to Solaris Support. If an issue is reported but is not resolved within thirty (30) days, the session will be considered not to have taken place, and the corresponding prepaid session will be returned to the Student’s account balance.

6. Refunds

To request a refund, contact Solaris Support at support@solaristutorat.com.

If extenuating circumstances caused you to miss or cancel a session on short notice, a refund for that session may be granted at the Tutor’s discretion; the Tutor is not obligated to agree to it.

Solaris is not responsible for any fees charged by banks or third-party payment processors in connection with a refund and will not reimburse such fees.

The speed of a refund, and when refunded funds become available in your account, depends solely on your bank's or card issuer's own policies. You may receive only one refund per request.

No refund will be issued where the loss, inconvenience, or missed session results from: (a) the User losing or forgetting their login credentials; (b) the User's own loss of Internet access, device failure, factory reset, or software update; or (c) circumstances outside Solaris's control that are not attributable to the Tutor or the Platform.

To the fullest extent permitted by law, all refund decisions are made at Solaris's sole discretion.

7. Refund Procedure

To request a refund, email support@solaristutorat.com with the following information:

- the date and time of the session;
- the name of your Tutor;
- the reason for your refund request.

Solaris will make a refund decision within thirty (30) calendar days of receiving a complete request.

8. Trial Sessions

If your first (trial) session with a Tutor did not take place, you may request either: (a) a free trial session with a different Tutor of your choosing on the Platform, or (b) a refund of the amount paid, in accordance with the Refund Procedure above.

If your scheduled trial session did not take place but was mistakenly marked as confirmed, you may request either: (a) the transfer of the corresponding session to a different Tutor, or (b) a refund, in accordance with the Refund Procedure above.

This refund option is available only within ninety (90) days of the date of payment. If you do not submit a request within this period, you may still ask Solaris to return the unused session to your account balance for use with any other Tutor.

9. Credit as a Refund Alternative

Where you are eligible for a refund, Solaris may offer you the option of receiving the refunded amount as Solaris account credit instead of a refund to your original payment method. Accepting account credit is always optional, and a refund to your original payment method remains available to you. Account credit issued under this section: (a) may only be used to purchase sessions on the Platform; (b) is non-transferable and is not redeemable for cash, except where required by law; (c) is denominated in Canadian dollars (CAD); and (d) will be applied automatically toward your next eligible purchase, unless you indicate otherwise. Nothing in this section limits any non-waivable statutory right you may have to a refund to your original payment method under applicable Quebec consumer-protection law.

10. Chargebacks

If you initiate a chargeback with your bank or a third-party payment processor in connection with a purchase made on the Platform, you agree that Solaris may suspend your access to any account you hold with us pending resolution.

Any fees or expenses incurred as a result of a chargeback or other payment dispute that you, your bank, or your payment processor initiate will be your responsibility.

11. Inactive and Deleted Accounts

If you do not log into your Solaris account for more than 180 days, your account may be suspended and any remaining prepaid balance may expire, as described in the Solaris Terms of Service.

If you delete your Solaris account, any remaining prepaid balance will expire and is non-refundable.

If Solaris suspends or terminates your account for violating the Solaris Terms of Service or any Solaris policy, you will not receive a refund or compensation for any unused balance or scheduled sessions, consistent with Sections 14 and 23 of the Solaris Terms of Service.

12. Payment Services

Payments on the Platform are processed by trusted third-party payment processors, which allow Solaris to (a) bill Students without directly handling their full credit or debit card information, and (b) issue payouts to Tutors.

Payment made by a Student to Solaris fully satisfies the Student's payment obligation to the Tutor for the corresponding tutoring session.

Checkout is handled through a secure, encrypted connection provided by our third-party payment processors.

13. Data You Provide

The billing information you provide to pay for sessions through the Platform is processed by our third-party payment processors only. Solaris does not collect, store, or otherwise process your full billing information, consistent with the Solaris Privacy Policy.

Solaris is not responsible for any failure by a third-party payment processor to adequately protect your billing information. Processing of your payment is also subject to the applicable third-party processor's own terms and privacy policy.

Solaris may change its third-party payment processors from time to time and may require them to transfer your information to another provider that uses comparable security safeguards.

14. Payment Methods

Accepted payment methods are shown at checkout and may include major credit and debit cards and other payment options made available on the Platform from time to time.

All payments for use of the Platform, including service fees and applicable taxes, and all payments for tutoring sessions, must be made exclusively through the Platform. Students are responsible for any transaction fees related to their payments.

15. Payouts to Tutors

Tutors are paid for each confirmed session. To receive payouts, a Tutor must use one of the third-party payment processors made available on the Platform.

Third-party payment processors may charge a transaction fee, which is deducted from the payout amount and displayed on the Platform.

To withdraw funds from a Solaris Tutor account, a Tutor must: (a) complete identity verification; and (b) provide Solaris with accurate tax information annually, as required under the Canada Revenue Agency's reporting rules for digital platform operators. If a Tutor does not provide sufficient documentation to support any required tax withholding, Solaris may withhold payouts up to the amount required by law until sufficient documentation is provided.

16. Other

Solaris is not a bank or financial institution and does not provide financial services or advice. Payments made through the Platform are made solely to access, facilitate, and pay for tutoring services between Students and Tutors, and may not be used for any fraudulent, criminal, or otherwise unlawful purpose.

If you have any questions about this Policy, please contact support@solaristutorat.com.