

FAQ CLIENTS



easyprofs

COURS PRIVÉS & SOUTIEN SCOLAIRE

DESCRIPTION

Easyprofs est un projet de la société *Leekeed* sàrl, basée à Lausanne. Il regroupe des services de soutien scolaire, de cours privés et collectifs, de coaching ou de conseils pédagogiques à destination d'élèves, d'étudiants, de particuliers ou d'entreprises (désignés par la suite par « le client »).

A. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Quelle est la zone de couverture de vos cours ?

Nos services sont disponibles sur tout le territoire suisse. Nous nous chargeons de trouver un prof compétent répondant à vos attentes, le plus proche de chez vous.

Est-il possible de bénéficier d'un cours d'essai gratuit ?

A ce jour, nous ne proposons pas d'offre à l'essai. Toutefois, si le prof attribué ne vous convenait pas, nous nous engageons à rechercher une personne de remplacement, et ce sans frais supplémentaires.

Les cours peuvent-ils avoir lieu les week-ends, les jours fériés et pendant les vacances scolaires ?

Les cours sont programmés en fonction de vos disponibilités et de celles du prof. Il est donc important d'indiquer clairement vos souhaits de cours dans la demande initiale.

Que dois-je faire si je recherche un cours dans une matière qui n'est pas dans la liste des cours disponibles ?

Si vous souhaitez prendre des cours dans une matière non recensée sur notre site Internet, nous vous prions de prendre contact avec notre bureau.

B. LES PROFS

Comment trouver un prof ?

Pour trouver un prof, il suffit de cliquer sur « Réserver un cours », et de suivre les étapes menant à la commande. Une fois le paiement effectué un responsable *Easyprofs* se chargera de trouver le prof répondant à vos besoins.

Vous avez également la possibilité de contacter directement un responsable *Easyprofs* par téléphone, qui se chargera de vous faire une offre adaptée à vos besoins.

Qui sont les profs ?

Nos profs sont majoritairement des étudiants ou des jeunes diplômés.

Sur quels critères recrutez-vous les enseignants ?

Le recrutement des profs *Easyprofs* se fait à partir d'un test d'aptitude et d'un entretien individuel. Pour chaque postulant, nous nous assurons de la validité des diplômes délivrés par les institutions compétentes, des capacités pédagogiques mais aussi des qualités humaines afin de garantir un enseignement de qualité.

Comment contacter le prof ?

Easyprofs laisse le libre choix au prof et à son élève de trouver le moyen le plus efficace et le plus rapide pour rentrer en contact. Une fois le prof attribué, vous avez accès à ses coordonnées téléphoniques, et pouvez dès lors prendre contact avec lui. Cependant, nous mettons à disposition des utilisateurs une interface privée de planification des cours.

Que se passe-t-il au terme des heures commandées ?

Un pack est utilisable sur une durée de 12 mois dès la date de la commande. Dès que les heures commandées ont été utilisées, le pack est considéré comme terminé. Le client a dès lors 3 mois pour prolonger un pack. Cela consiste à l'acquisition d'heures supplémentaires à tarif dégressif.

Pack de base acheté	Prolongations possibles
10 heures	10 ou 20 heures
20 heures	10 heures
30 heures	Par tranche de 5 heures

C. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Comment réserve-t-on un cours ?

La réservation d'une formule de cours se fait exclusivement via notre site Internet. Pour avoir accès à nos services, vous devez créer un compte utilisateur et cliquer sur l'onglet « Réserver un cours ». Ce processus ne demande que quelques minutes. Nous traiterons votre demande dans les jours ouvrables suivants.

Quels sont les différents modes de paiement proposés ?

Vous pouvez régler vos abonnements par facture, par carte de crédit (VISA, MASTERCARD, POSTCARD), ou encore grâce à Paypal. Il vous suffit de suivre les instructions, très simples, sur notre site. Le paiement en ligne est totalement sécurisé.

D. SUIVI ET ORGANISATION DES COURS

Comment se déroule la planification des cours ?

L'accès à vos cours prendra effet dès l'attribution d'un prof. A partir de ce moment, vous êtes libre de choisir l'horaire et la fréquence des cours, en fonction de vos disponibilités et de celles du prof. Pour planifier un cours, cliquez sur l'onglet « Planification » de votre compte personnel.

Que se passe-t-il lors du premier cours ?

Lors du premier cours, le prof s'entretient avec l'élève afin d'évaluer son niveau dans la matière à enseigner et ainsi que les besoins et priorités.

Y a-t-il un suivi des cours ?

Vous disposez d'une interface personnelle à partir de laquelle vous pourrez consulter l'avancement des cours et les objectifs réalisés à chaque séance.

Est-il possible d'annuler/déplacer un cours ?

Pour des raisons d'organisation, et sauf cas exceptionnel, l'annulation / le déplacement d'une séance doit être annoncé au plus tard 48 heures à l'avance au prof puis à *Easyprofs* (à travers l'interface de planification) qui doit valider votre demande.

Est-il possible de combiner plusieurs cours ? (Ex : un pack maths + histoire combiné)

Lorsque vous achetez un package d'heures de cours, celui-ci est valable pour une seule matière. Si vous souhaitez prendre des cours dans d'autres matières, il vous faudra acheter un package d'heures pour chaque matière souhaitée.

Puis-je utiliser mes heures de Maths pour le Français par exemple ?

Non, chaque achat donne accès à une seule matière. De même, il n'est pas possible de déplacer vos heures de cours vers une autre matière.

Pour toute demande particulière, merci de prendre contact avec un responsable *Easyprofs*.

Est-ce que l'élève aura toujours le même prof ?

Nous mettons un point d'honneur à évaluer nos profs en fonction de leurs compétences, mais aussi de leur motivation et de leur envie d'enseigner « sur la durée ». Dans la mesure du possible, nous vous garantissons le même prof durant toute la durée de votre contrat.

Y'a-t-il une hotline ?

Le service *Easyprofs* possède une hotline (0840 000 111) atteignable dans les heures d'ouvertures de bureau (lundi au vendredi de 08h00 à 12h00, et de 13h00 à 17h00). Nous disposons également d'un support online où vous pouvez nous envoyer un message à partir de votre compte personnel.

Qui prend en charge les frais pour les manuels scolaires, copies, etc. ?

Les éventuels manuels scolaires, photocopies dont aurait besoin l'élève sont à sa charge. Dans la mesure du possible, le prof travaille à partir des livres de l'élève. Dans le cas d'une nouvelle branche, il se peut que le prof suggère l'acquisition d'un manuel.

Quelle est la validité du package ?

Un package est valable 12 mois à partir de la date de commande.



Retrouvez toutes les informations utiles dans votre « espace client » sur www.easyprofs.ch/login.php