

Conditions générales du « Contrat de consultation sur l'immigration Gentium Immigration Corp »

Étant entendu que Gentium Immigration Corp. offre des services de consultation dans le domaine de l'immigration et que le Client souhaite contracter les services de Gentium Immigration Corp. en tant que conseiller en immigration, les « Conditions générales de consultation » suivantes ont été mises en place pour régir la relation entre Gentium Immigration Corp., dénommée ci-après le « Consultant » et le client, dénommé ci-après le « Client », qui accepte les dispositions définies dans le présent contrat et est tenu de s'y conformer, les deux étant conjointement dénommés les « Parties ».

Compte tenu de ce qui précède, les conditions générales de la consultation entre le « Consultant » et le « Client » sont définies comme suit :

1. La consultation a pour objectif d'évaluer l'admissibilité et les qualifications du client à l'immigration permanente ou temporaire au Canada et/ou de vérifier le dossier du client et/ou de se préparer à une entrevue avec les autorités canadiennes et/ou de répondre à toute question relative à la loi sur l'immigration du Canada, selon le cas.
2. Le fondement juridique des conseils est la Loi canadienne sur l'immigration et la protection des réfugiés et ses règlements, les lois et réglementations sur l'immigration et les instructions des provinces canadiennes. Ces conseils sont fournis au mieux des connaissances du « Consultant » et sur la base des informations fournies par le client.
3. Le Consultant est un consultant réglementé en vertu de la loi canadienne, membre du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada et membre de l'Association canadienne des consultants professionnels en immigration.
4. Le bureau principal du « Consultant. » est sis au 3100 Boulevard le Carrefour Bureau 330 à Laval Québec Canada.
5. La durée de la consultation est de cinquante (50) minutes. Au cas où la durée de la consultation serait inférieure à cinquante (50) minutes, les « Parties », d'un commun accord et à la demande du « Client », pourront mettre fin à la consultation à tout moment, sans que cela soit considéré comme une violation de la part du « Consultant ». Le temps restant ne pourra pas être utilisé pour d'autres prestations futures et ne pourra pas être compensé par un remboursement partiel et/ou total des frais associés à la consultation.
6. En cas de défaillances techniques avant ou pendant la consultation, telles que des pannes de connexion Internet, une ligne téléphonique défectueuse, des coupures de courant, des circonstances raisonnables et inattendues indépendantes de la volonté des « Parties », le « Consultant » compensera le temps perdu en raison de ces défaillances techniques par des minutes supplémentaires jusqu'à ce que les cinquante (50) minutes allouées pour le déroulement de la consultation soient terminées. Ce temps perdu ne pourra à aucun moment être compensé par un remboursement et/ou une restitution d'argent au « Client ».

La reprogrammation des rendez-vous sera toujours soumise aux agendas des consultants.

7. La consultation peut se dérouler en ligne (Internet), par téléphone ou en personne. Si le « Client » préfère avoir recours au téléphone comme moyen de communication pour le déroulement de sa consultation, ce sera à lui de passer l'appel et de couvrir les éventuels frais supplémentaires pour les appels interurbains, car le « Consultant » n'assumera aucun paiement à cet effet.

8. Au cas où le « Client » ne respecterait pas totalement ou partiellement le temps imparti pour son rendez-vous, ce temps ne sera ni dédommagé ni remboursé. Si sa consultation est prévue à 10 h, elle se terminera à 11 h et si le « Client » arrive après 10 h, son rendez-vous prendra également fin à 11 h.

9. Si le « Client » préfère effectuer sa consultation en ligne, il doit disposer des exigences techniques minimales pour pouvoir effectuer le faire, comme un microphone, une bonne connexion Internet, des écouteurs ou un haut-parleur fonctionnel et, si possible, une caméra.

10. Les frais de consultation seront tels que définis sur le site web : <https://www.gentiumimmigration.com/booking/>. Les taxes de vente fédérales et provinciales canadiennes s'appliquent si le Client se trouve physiquement au Canada au moment de la consultation. Les coûts ou frais dérivés du transfert d'argent sont à la charge du « Client ». Cette valeur peut être modifiée à tout moment par les politiques internes de la société.

11. En cas d'annulation de la consultation par le « Client », des frais administratifs de cinquante (50,00 USD) dollars américains seront appliqués, moins les frais ou commissions associés au virement bancaire sur le compte et/ou les moyens demandés par le « Client ».

12. La consultation ne concerne que le noyau familial primaire (partenaire permanent et enfants) et les enfants de moins de vingt-deux (22) ans du « Client ». Toute consultation concernant tout autre membre de la famille ou les enfants âgés de plus de vingt-deux (22) ans doit faire l'objet d'une demande d'une consultation séparée.

13. Si le « Client » doit annuler ou reporter le rendez-vous ; il doit nous en informer au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance. Sinon, « Consultant » se réserve le droit d'annuler le contrat, sans aucun remboursement.

14. Lorsque le « Consultant » choisi par le « Client » est incapable d'effectuer la consultation, le Client sera informé par courrier électronique en temps opportun de ladite situation, le « Consultant » pourra réaffecter la consultation à un autre agent-conseil, et ce afin de garantir la prestation et la continuité du service contracté. Si le « Client » n'accepte pas la réaffectation auprès d'un autre agent, le « Consultant » peut proposer une autre date et heure pour la consultation avec l'agent initialement choisi. Si le « Client » n'accepte aucune de ces deux solutions, il procédera au remboursement selon les conditions visées à l'article onze du présent contrat.

15. Si « Le Client » décide de retenir les services du « Consultant » pour le représenter devant les autorités canadiennes de l'immigration à l'avenir, les honoraires de la consultation préliminaire seront déduits du total des honoraires à payer pour les services de représentation, de la manière suivante : 1. La déduction des honoraires de la consultation préalable ne peut être appliquée qu'une seule fois. Cela signifie que si le client a effectué deux ou plusieurs consultations préliminaires, cela ne permet pas de bénéficier de deux ou plusieurs déductions d'honoraires. 2. La valeur des honoraires de la consultation préalable est appliquée à titre d'escompte lorsqu'elle représente 10 % ou moins du total des honoraires des services de représentation. 3. L'escompte s'applique lorsqu'un contrat est signé dans les 4 semaines suivant la date de la consultation préalable.

16. Le consultant informera le client des honoraires des services de représentation pendant la consultation préliminaire ou peu après. Les honoraires sont fixés en fonction de divers facteurs dont notamment le type de programme d'immigration, le nombre de membres de la famille, la complexité du dossier ou toute autre circonstance particulière, selon les informations divulguées par le client au cours de la consultation. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis, notamment si de nouveaux éléments ou de nouvelles circonstances le justifient. Si le client a besoin de services de représentation pour une affaire urgente, les honoraires peuvent être majorés de quarante (40) pour cent. Une affaire urgente signifie une demande à soumettre ou une réponse à fournir à une autorité canadienne dans les trente et un (31) jours civils suivant la date de signature du contrat de service de représentation.

17. Si le client planifie une consultation d'urgence, des frais supplémentaires de cent dollars américains (100 USD) peuvent s'appliquer. Lors de la signature d'un contrat de service de représentation complet, les frais supplémentaires ne peuvent pas être pris en compte dans la réduction appliquée sur le montant total.

18. Le recours à une consultation ne signifie pas que le « Client » est obligé d'engager le « Consultant » pour une procédure d'immigration, et vice versa, si le « Client » demande une consultation, cela ne signifie pas que le « Consultant » représentera le « Client » devant les différentes autorités d'immigration.

19. Afin de recevoir des conseils précis, le « Client » doit d'abord compléter un questionnaire envoyé par le « Consultant ». Ce dernier suggère de toujours fournir des réponses claires et des informations authentiques. Toutes les informations seront considérées comme strictement confidentielles et ne seront partagées avec aucun tiers. Les employés et consultants du « Consultant » ne seront pas considérés comme des tiers aux fins du présent contrat.

20. Exceptionnellement, les « Parties » pourront reporter la consultation sans frais supplémentaires jusqu'à deux (2) fois, d'un commun accord et à la demande du « Client ». En cas de report supplémentaire, le « Client » se verra facturer des frais de cinquante (50 USD) dollars américains par report.

21. Si le « Client » a des questions supplémentaires après la consultation de soixante (60) minutes, il devra planifier un autre rendez-vous moyennant des frais supplémentaires, à moins qu'un contrat de représentation ne soit signé. Si le client a besoin d'assistance après la consultation, sans toutefois signer le contrat de représentation, il a la possibilité de programmer une autre consultation moyennant des frais de cent (100 USD) dollars américains par consultation supplémentaire.

22. Les présentes conditions générales sont régies par les lois en vigueur dans la province de Québec, Canada.

23. Selon le contexte, le singulier inclura le pluriel et vice versa; les termes employés au masculin comprennent le féminin et vice versa.

24. Au cas où le « Client » aurait besoin de faire une suggestion et/ou une réclamation, il devra consulter le lien suivant <https://app.gentiumimmigration.com/component/users/login?Itemid=101>. Une copie de la vidéo de la consultation ne sera jamais communiquée, sauf à la demande d'une autorité canadienne.

25. Le « Client » est invité à prendre les notes correspondantes lors de la consultation, car un plan d'immigration écrit ne lui sera pas envoyé.

26. Le « Client » autorise le « Consultant » à incorporer les données à caractère personnel consignées au moment de la demande de réservation de la consultation, ainsi que les informations bancaires pour effectuer le paiement, les renseignements consignés dans le formulaire de connaissance préalable à la consultation et autorise également le « Consultant » à enregistrer la consultation non seulement du « Client » mais des membres du groupe familial principal et des enfants de moins de vingt-deux ans. Lesdites données seront incluses dans une base de données sous la responsabilité du « Consultant » dans le but de maintenir, développer et contrôler cette relation contractuelle, et de vous envoyer des informations sur nos services et produits. Le « Client » peut exercer les droits d'accès, de rectification, de suppression, de révocation ou de réclamation pour violation de ses données, en adressant un courriel au « Consultant » à l'adresse électronique : info@gentiumimmigration.com et en indiquant dans l'objet le droit qu'il souhaite exercer.

27. Si vous avez besoin d'une facture pour les services fournis dans le cadre de ce contrat, veuillez en faire la demande par courriel à l'adresse électronique : info@gentiumimmigration.com

28. Les « Parties » conviennent qu'aux fins du présent contrat, le « Client » exprimera son acceptation des termes du présent contrat en saisissant les informations de paiement et en envoyant une demande de réservation de consultation au « Consultant. », ce dernier enverra au « Client » une copie de cet accord par courriel, qui vaudra signature électronique par le « Consultant ».

29. Le client convient qu'il dispose de la capacité mentale et juridique nécessaire pour accepter la prestation du service et qu'il est âgé de plus de 18 ans et a atteint l'âge légal à des fins juridiques dans le pays de résidence où il est géographiquement situé pour l'acceptation des présentes conditions générales.

30. Gentium Immigration se réserve le droit de changer de consultant à tout moment, en raison de décisions administratives ou de force majeure.

31. En cas de remboursement du service, nous appliquerons la procédure interne de remboursement, qui sera en tout état de cause soumise aux conditions générales convenues pour la prestation du service. Pour effectuer une demande de retour, vous devez remplir le formulaire DPR, disponible sur notre site web, et indiquer le motif de la

demande. Au moment de statuer sur votre demande, nous vous indiquerons si votre demande est approuvée ou non par le service des finances, ainsi que les conditions selon lesquelles cela sera fait.

Motifs approuvés au sein de la société pour demander un remboursement

SERVICE	MOTIFS D'APPLICATION DU REMBOURSEMENT	DOCUMENTS JUSTIFICATIFS
POUR LA CONSULTATION	Non-prestation du service pour des raisons imputables à la société.	Formulaire DPR
	Annulation volontaire par le client – Le montant maximum du remboursement s'applique.	Formulaire DPR
	Décès du bénéficiaire de la consultation.	Certificat de décès
	Au moment de la consultation, il est évident que la personne qui reçoit le service est mineure.	
	Retard au rendez-vous de plus de 15 minutes.	

REMBOURSEMENT DU SERVICE DE CONSULTATION

Service	Motifs d'application du remboursement	Documents justificatifs	Valeur à rembourser	Annotations
Consultation	Non-prestation du service pour des raisons imputables à la société. En cas de décès du consultant, un professionnel est réaffecté et la prestation est honorée.	Formulaire DPR	100 % de la valeur de la consultation	
Consultation	Annulation volontaire par le client. Dans un délai d'au moins 24 heures avant la date de la consultation	Formulaire DPR	Montant maximum à rembourser : 50 dollars	
Consultation	Décès du bénéficiaire de la consultation.	Formulaire DPR Certificat de décès	75 % de la valeur de la consultation	
Consultation	Décès d'un parent au premier degré de consanguinité.	Formulaire DPR Certificat de décès	50 % de la valeur de la consultation	
Consultation	Au moment de la consultation, il est évident que la personne qui reçoit le service est mineure.	Formulaire DPR	0 %	Aucun remboursement

Consultation	Retard au rendez-vous de plus de 15 minutes.	Formulaire DPR	0 %	Le rendez-vous est fixé.
--------------	--	----------------	-----	--------------------------

32. Les « Parties » reconnaissent qu'elles ont demandé que le texte ci-dessus soit rédigé en langue anglaise.

La Société se réserve le droit de changer ou de modifier partiellement ou totalement les présentes conditions générales, sans que cela nécessite l'envoi d'une quelconque notification à ses clients, la seule publication sur le site web, les médias ou les plateformes numériques de la société étant considérée comme valide.

En acceptant l'achat, le client reconnaît avoir lu et accepté les présentes conditions générales de manière libre, informée et volontaire.

Ce document ne nécessite pas de signature pour être considéré comme valide, la simple acceptation et la fixation d'un rendez-vous pour une consultation seront considérées comme une preuve suffisante que le client l'a lu, compris et accepté.