

BOOKINGS AND CANCELLATIONS POLICY

COURSES:

Payment conditions:

- **Changing dates have no extra charges**, always if you do it more than 7 days before the course starts.
- **Services** such as enrollment, materials for the course, tutoring, assistance certification and **taxes are included** on the price of the course. **Extra services have no extra cost.** The only cost will be the amount required for the activities or the procedures.
- **You're able to pay** in cash, by card or on the website. In case of refund, it should be done in the same way as the payment was done.
- Payment of the course should be done **all in once before starting the course**.
- **If visa documents are required**, the payment should be done all at once too. Also, all the documents such as enrollment and acceptance letter will be sent right after the payment will be received.

Booking, changes and cancellation conditions:

1. The downpayment for booking confirmations is €100.

In case the student requires a visa, the student will have to pay the whole price of the course in advance so that the school can issue the corresponding letter of acceptance.

2. If a student who does not need a visa cancels the course, the school will refund the following amounts depending on the time left until the start date of the course:

- * Cancellations made a full week in advance (7 days before the course starts) will be fully refunded.
- * Cancellations made less than a full week before class begins: course fees will be refunded (if they were previously paid), excluding the down payment (€100).

3. If a student who needs a visa cancels the course, the school will refund the following amounts depending on the case:

- If the visa has not been granted the school will refund the amount paid except 150€.
- If the visa has been granted: neither the price of the course nor the price of the accommodation will be refunded, and the case will be reported to the relevant authorities.

4. If the course is interrupted by the student once it has already begun, the school will not refund any amount for the remaining classes. Instead, the student will receive a voucher for the remaining hours of the course he/she is attending, which may be redeemed later of his/her convenience.

5. The School reserves the right to cancel its courses for administrative or academic reasons. In case of course cancellation from the school, the student will receive a notification from school the week before to start. The students will be offered another option for the same price that he/she paid. If the student does not accept the option offered by the School he/she'll have a refund.

6. In the event that a student books an activity and does not show up, the money will not be refunded. Only in cases of demonstrable justification due to illness or accident it will be possible to have a refund.

7. In no case shall the student be not allowed to transfer or sell his /her hours to another student.

8. It's possible to change the group kind of course depending on the availability of that moment, (EXCEPT IN THE CASE OF VISA COURSE)

In case the students need/decide to change their course and do more or less hours per week, they should send an email to info@elcarmenspanishschool.com (at least 7 days before the change) to notify their will.

9. To move from a group course to a combined course or convert paid group hours to private classes, the student will need to justify and prove the change for one of the following reasons:

- special learning needs (dyslexia, etc.);
- return to their country of origin before the time;
- serious illness;

- change of availability for work (in case the school does not have group courses available at a time acceptable for the student depending on his/her work schedule);
- problems of coexistence in the class.

In all these cases, the student will have to provide valid documentation that can prove the need for the change.

In this case, the school would calculate how many hours of group classes will be discounted to have 1 hour of private class. The number of hours will depend on the price paid before the course. In no case will less than 4 hours of group classes be discounted to have 1 hour of private class.

In case of lack of documentation, the student will be free to pay for additional private classes to add to his/her group course.

10. Money will not be refunded in case of cancellation made once the course has started.

Only special cases due to illness of the student will be taken into consideration upon a medical certificate.

11. In case the student booked some extra service (private room, private bungalow, extra days, etc.) will be refunded the 50 % from the purchase.

Due to internal policy, all cancellations must be notified to El Carmen Spanish School in advance to the email address info@elcarmenspanishschool.com or by Whatsapp to +34686077083.

12. In case of visa students, no classes could be canceled nor have a reduction of the course hours due to the Embassy and Spanish Government agreement about accepting the students' visa with a 20h/ week course. Just in special cases, like mentioned before on 9, the school could discuss with the student some options.

ACCOMMODATION:

Payment conditions:

- **You're able to pay** in cash, by card or on the website. In case of refund, it should be done in the same way as the payment was done.
- Payment of the accommodation should be done all at once before starting the course or the first day the student arrives at school (depending on the host requirements).

- Downpayment for accommodation is €100. It should be paid at the moment of the booking, before arriving at school. That payment should be done by bank transfer, Paypal or on the website.

Bookings, changes and cancellations:

- To book a room, the School requests a downpayment of € 100. This amount will be used as a deposit and will be returned when the flat owner or the family will have checked the room.
- Extraordinarily, the money necessary to repair the disappearance of objects or damage caused to the home or its furnishings will be deducted from the deposit, provided that such damage is not due to normal use.
- Only for shared apartment booking, if some student arrives later than 2pm on Saturdays (when the office is closed), he/she will need to pay 50€ extra.
- Only due to particular and demonstrable reasons will the change of flat, room or family be allowed: poor or unhealthy condition of the room, demonstrable problems with the flatmates/family, situations that invade the privacy and safety of the student.
- The change will need to be communicated at least 5 days before the change and it will be done on Sunday. The price of the change is €50 (€120 if the student wants an immediate change, during the same day).
- Any change will depend on the availability of floors, rooms and families available in that period.
- The school will not refund the €100 deposit in case of cancellation made less than 3 days before the arrival date communicated to the school at the moment of the booking.

POLÍTICA DE RESERVAS Y CANCELACIONES:

CURSOS:

Condiciones de pago:

- El **cambio de fechas** no tiene ningún coste extra, siempre si lo haces con más de 7 días de antelación antes del inicio del curso.
- Los **servicios** como la matrícula, los materiales del curso, las tutorías, el certificado de asistencia y las tasas está incluido en el precio del curso. Los **servicios complementarios** no tienen ningún coste. El único coste será la realización de la actividad o las tasas requeridas en el trámite.
- **Es posible pagar** en efectivo, con tarjeta o por la página web. En caso de devolución, se hará del mismo modo en que se realizó el pago.
- **El pago del curso debe hacerse en un pago único antes de comenzar el curso.**
- **Si se requieren documentos para el visado, el pago de la matrícula también deberá efectuarse en un único pago.** Además, todos los documentos, como la inscripción y la carta de aceptación, se enviarán inmediatamente después de que se reciba el pago.

Condiciones para las reservas, cambios y cancelaciones:

1. El depósito para formalizar la reserva es de 100€.

En caso de que el alumno requiera visado, el alumno deberá abonar el precio total del curso por adelantado para que la escuela pueda emitir la correspondiente carta de aceptación.

2. Si un estudiante que no necesita visado cancela el curso, la escuela reembolsará los siguientes montos dependiendo del tiempo restante hasta la fecha de inicio del curso:

* Las cancelaciones hechas con una semana completa de antelación (7 días antes del inicio del curso) serán reembolsadas en su totalidad.

* Para las cancelaciones realizadas menos de una semana antes del inicio de las clases se reembolsará el importe del curso (si se abonó previamente), excluyendo el anticipo (100€).

3. Si un estudiante que necesita visa cancela el curso, la escuela reembolsará las siguientes cantidades según el caso:

- Si no se ha concedido el visado: se reembolsará todo el coste del curso y el precio total del alojamiento excepto 150€ por gastos de gestión.
- Si se ha concedido el visado: no se devolverá ni el precio del curso ni el precio del alojamiento, y se comunicará el caso a las autoridades competentes.

4. Si el curso es interrumpido por el estudiante una vez que ya ha comenzado, la escuela no reembolsará ninguna cantidad por las clases restantes. Por otro lado, el estudiante recibirá un vale por las horas restantes del curso, para que pueda utilizarlas más tarde si lo desea.

5. La Escuela se reserva el derecho de cancelar sus cursos por razones administrativas o académicas. En caso de cancelación del curso de la escuela, el estudiante recibirá una notificación de la escuela la semana antes de empezar el curso. Se ofrecerá al alumno otra opción por el mismo precio que pagó. Si el estudiante no acepta la opción ofrecida por la escuela, tendrá un reembolso.

6. En el caso de que un estudiante reserve una actividad y no se presente, el dinero no será reembolsado. Solo en casos de justificación demostrable por enfermedad o accidente será posible obtener un reembolso.

7. En ningún caso se le permitirá al estudiante transferir o vender sus horas a otro estudiante.

8. Es posible cambiar el tipo de curso de grupo (intensidad) dependiendo de la disponibilidad de ese momento (EXCEPTO EN EL CASO DE CURSO DE VISADO)

En caso de que los estudiantes decidan cambiar su curso y hacer más o menos horas a la semana deben enviar un correo electrónico a info@elcarmenspanishschool.com (al menos 7 días antes del cambio) para notificar su voluntad.

9. Para pasar de un curso de grupo a un curso combinado o convertir las horas de grupo pagadas a clases privadas, el estudiante necesitará justificar el cambio por una de las siguientes causas:

- necesidad de aprendizaje (dislexia, etc.);
- regreso al país de origen antes del tiempo;

- enfermedad grave;
- cambio de disponibilidad por trabajo (en caso de que la escuela no tenga disponibles cursos de grupo en un horario aceptable para el estudiante);
- problemas de convivencia en la clase.

En todos estos casos, los estudiantes tendrán que aportar una documentación válida que pueda comprobar la necesidad del cambio.

En este caso, la escuela calculará cuántas horas de clases grupales serán descontadas para tener 1 hora de clase privada. El número de horas dependerá del precio pagado antes del curso. En ningún caso se descontarán menos de 4 horas de clases de grupo para tener 1 hora de clase privada.

En caso de falta de documentación, el estudiante será libre de comprar clases privadas adicionales para combinarlas a su curso de grupo.

10. No se reembolsará el dinero en caso de cancelación realizada una vez iniciado el curso. Solo en casos especiales de enfermedad del estudiante (previo certificado médico) se considerará el reembolso.

11. En caso de que el alumno haya reservado algún servicio extra (habitación privada, bungalow privado, días extra, etc.) se le devolverá el 50% de la compra.

Debido a la política interna, todas las cancelaciones deben notificarse a El Carmen Spanish School con anticipación a la dirección de correo electrónico info@elcarmenspanishschool.com o Whatsapp al +34686077083.

12. En el caso de los estudiantes con visado, ninguna clase podrá ser cancelada ni obtener una reducción de las horas del curso debido al acuerdo de la embajada y del gobierno de España de conceder visados de estudiantes con cursos de 20h/ semana de clases. Solo en casos especiales, como los mencionados en el punto 9, la escuela podrá negociar con el estudiante algunas opciones.

ALOJAMIENTO:

Condiciones de pago:

- **Puede pagar en efectivo, con tarjeta o en el sitio web.** En caso de reembolso, deberá realizarse de la misma forma en que se realizó el pago.

- El pago del alojamiento debe **hacerse en un pago único** antes de comenzar el curso o el primer día que el estudiante llegue a la escuela (dependiendo de los requisitos del anfitrión).
- **El pago del depósito del alojamiento es de 100 €. Debe pagarse en el momento de la reserva, antes de llegar a la escuela.** Ese pago debe realizarse mediante transferencia bancaria o tarjeta.

Condiciones de reservas, cambios y cancelaciones:

- Para reservar una habitación, la escuela solicita una fianza de 100€. Esta cantidad se utilizará como depósito y se devolverá después de que la familia o el propietario del piso haya revisado la habitación.
- Extraordinariamente, se descontará de la fianza el dinero necesario para reparar daños ocasionados a la vivienda o su mobiliario, siempre que dicho daño no sea por uso normal.
- Solo para reserva de apartamentos compartidos: si algún estudiante llega después de las 14:00h los sábados (cuando la oficina está cerrada), deberá pagar 50€ extra.
- Solo por motivos extraordinarios y demostrables se permitirá el cambio de piso, habitación o familia: mal estado o insalubridad de la habitación, problemas demostrables con los compañeros de piso / familia, situaciones que invadan la privacidad y seguridad del alumno.
- La petición del cambio deberá ser comunicado al menos 5 días antes del cambio y se realizará el domingo. El precio del cambio es 50€ (120 € si el alumno quiere un cambio inmediato, durante el mismo día).
- Cualquier cambio dependerá de la disponibilidad de pisos, habitaciones y familias disponibles en ese período.
- La escuela no devolverá el depósito de 100€ en caso de cancelación realizada con menos de 3 días antes de la fecha de llegada comunicada a la escuela en el momento de la reserva.

ПОЛИТИКА БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕН

Условия оплаты:

КУРСЫ:

- Изменение дат не требует дополнительной платы, если вы делаете это более чем за 7 дней до начала курса.
- Такие услуги, как запись, материалы для курса, помощь в процессе обучения, свидетельство об окончании курсов и налоги, включены в стоимость курса. Дополнительные услуги не требуют дополнительной оплаты. Единственными возможными затратами могут быть мероприятия или сборы, необходимые в процессе.
- Вы можете оплатить наличными, картой или на сайте. В случае возврата денег, возврат будет совершен тем же способом, каким была произведена оплата.
- **Оплата курса должна быть произведена до начала курса.**
- **Если требуются визовые документы, оплата также должна быть произведена сразу.** Все документы, такие как запись на курсы и письмо о зачислении, будут отправлены после получения платежа.

Условия бронирования, изменений и отмен:

1. Первоначальный взнос для подтверждения бронирования составляет 100 евро.

В случае, если студенту требуется виза, студент должен будет оплатить всю стоимость курса заранее, чтобы школа могла выдать соответствующее письмо о зачислении на курсы.

2. Если студент, которому не нужна виза, отменяет курс, школа вернет следующие суммы в зависимости от времени, оставшегося до даты начала курса:

* При отмене бронирования за полную неделю (за 7 дней до начала курса) стоимость курса будет полностью возвращена.

* При отмене менее чем за неделю до начала занятий: стоимость курса будет возвращена (если она была оплачена ранее), за исключением первоначального взноса (100 евро).

3. Если студент, которому нужна виза, отменит курс, школа вернет следующие суммы в зависимости от случая:

- Если вы не получаете визу, возвращается вся сумма, за исключением 150€.
- Если виза была выдана: ни стоимость курса, ни стоимость проживания не будут возвращены, и об этом случае будет сообщено в соответствующие органы.
-

4. Если курс прерывается студентом после того, как он уже начался, школа не возвращает никакой суммы за оставшиеся занятия. Вместо этого студент получает ваучер на оставшиеся часы курса, которые можно посетить позже.

5. Школа оставляет за собой право отменить курсы по административным или академическим причинам. В случае отмены курса студентам будет предложен другой вариант по той же цене, которая была оплачена. Если студент не примет вариант, предложенный школой, можно получить возмещение. Студент получит уведомление от школы за неделю до начала курса.

6. В случае, если студент записывается на занятие и не приходит, деньги не возвращаются. Только в случае подтверждения болезни или несчастного случая можно будет получить возмещение.

7. Студенту ни в коем случае не разрешается передавать или продавать свои часы другому студенту.

8. Возможно изменение типа курса в зависимости от наличия свободных мест (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ КУРСОВ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ВИЗ).

В случае, если студенты хотят изменить свой курс и учиться больше или меньше часов в неделю, они должны отправить электронное письмо по адресу info@elcarmenspanishschool.com (не менее чем за 7 дней до изменения), чтобы уведомить о своем решении.

9. Чтобы перейти от группового курса к комбинированному курсу или преобразовать оплаченные групповые часы в индивидуальные уроки, студент должен иметь следующие основания:

- особые потребности в обучении (дислексия и т. д...);
- возвращение в страну проживания раньше времени;

- тяжелая болезнь;
- изменения в рабочем расписании (в случае, если в школе нет доступных групповых курсов по графику, приемлемому для студента);
- проблемы в общении в классе.

Во всех этих случаях студент должен будет предоставить действительные документы, которые могут доказать необходимость изменения.

В этом случае школа рассчитает, сколько часов групповых занятий будет зачтено, чтобы получился 1 час индивидуального занятия. Количество часов будет зависеть от цены, уплаченной до начала курса. Если у вас осталось менее 4 часов групповых занятий данные изменения невозможны.

В случае отсутствия документов студент может оплатить дополнительные частные занятия, чтобы добавить их к своему групповому курсу.

10. Деньги не будут возвращены в случае отмены курса после его начала. Только при особых случаях, связанных с болезнью студента, возмещение может быть рассмотрено при наличии медицинской справки.

11. В случае, если студент забронировал какую-либо дополнительную услугу (проживание, дополнительные дни и т.д.), будет возвращено 50 % от покупки.

В связи с внутренней политикой школы все отмены должны быть осуществлены заранее по адресу электронной почты info@elcarmenspanishschool.com.

12. В случае студентов, получающих визу через школу, занятия не могут быть отменены или сокращены часы обучения в связи с соглашением между посольством и правительством Испании о студенческих визах, с курсом продолжительностью 20 часов в неделю. Только в особых случаях, как упоминалось ранее в разделе 9, школа может обсудить с учеником варианты решения вопроса.

ПРОЖИВАНИЕ:

Условия оплаты:

- **Вы можете оплатить наличными, картой или на сайте.** В случае возврата денег, возврат будет совершен тем же способом, каким была произведена оплата.

- Оплата проживания должна быть **произведена одним платежем** до начала курса или в первый день прибытия студента в школу (в зависимости от требований принимающей стороны).
- **Первоначальный взнос за проживание составляет 100 евро. Он должен быть оплачен во время бронирования, до прибытия в школу.** Этот платеж должен быть произведен банковским переводом или картой.

Условия бронирования, изменений и отмен:

- Чтобы забронировать жилье, школа запрашивает первоначальный взнос в размере 100 евро. Эта сумма будет использована в качестве залога и будет возвращена после того, как владелец квартиры или семья проверят комнату.
- В исключительных случаях деньги, необходимые для устранения исчезновения предметов или ущерба, причиненного дому или его обстановке, будут вычтены из депозита, при условии, что такой ущерб не вызван бытовым использованием.
- Только при бронировании общей квартиры, если студент прибывает позже 2 часов дня по субботам (когда офис закрыт), нужно будет доплатить 50 евро дополнительно.
- Смена квартиры, комнаты или семьи допускается только по конкретным и очевидным причинам: плохое состояние комнаты, очевидные проблемы с соседями по квартире/семьей, ситуации, которые нарушают частную жизнь и безопасность студента.
- О потребности смены жилья необходимо будет сообщить не менее чем за 5 дней, смена возможна в воскресенье. Стоимость смены жилья составляет 50 евро (120 евро, если студент хочет немедленного изменения в течение того же дня).
- Любые изменения будут зависеть от наличия квартир, комнат и семей, доступных в этот период.
- Школа не вернет залог в размере 100 евро в случае отмены бронирования менее чем за 7 дней до даты прибытия, указанной в школе в момент бронирования.