

BOOKING AND CANCELATION 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 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 WHATSAPP 686077083

ACCOMMODATION:

Payment conditions:

- **You're able to pay** in cash, by card or on the website. In case of refundation, 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 to arrive 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 demostrable 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 cancelation 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 calcularía 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.

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.