

# Политика отмены занятий

## BERLITZ KRASNODAR 2015

---

Ред. 03.15 от 27.08.2015

\*данная Политика публикуется на условиях публичной оферты. Заключая договор об образовательных услугах, вы соглашаетесь с положениями и условиями настоящей Политики. Содержание документа может быть изменено на усмотрение ЧУОДО «Базис Краснодар». Следите за обновлениями.

### I. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- a. **Уровень** – это один полный уровень Берлиц.
- b. **Курс** – это все уровни между начальным и целевым уровнем.
- c. **Урок** – это 45-минутный блок, включающий в себя 40 минут занятий и 5 минут перерыва (наличие перерыва - по желанию студента или преподавателя). Урок может быть, как индивидуальным, так и групповым. Обычно уроками измеряются часы преподавателя.
- d. **Час (юнит)**– занятие для 1го студента. Количество часов за **1 урок** при групповом занятии равно количеству студентов в группе.
- e. **Занятие** – это единичный блок уроков, проходящих у индивидуального студента/группы студентов за один день.
- f. **Отмена** – отмена занятия по желанию клиента. Может быть **заблаговременной** и **срочной**. **Заблаговременная отмена** – это отмена, когда студент предупреждает о невозможности присутствия на занятии до 18.00 дня, предшествующему дню занятий. **Срочная отмена** – отмена, происходящая позже 18.00 дня, предшествующего дню занятий. К срочной отмене формально относится и неявка студента на занятия без уведомления, не зависимо от причин неявки.
- g. **Отработка (make-up)** – урок, проводящийся взамен пропущенного урока вне обычного расписания студента. Имеет более короткий временной формат (10 мин), чем обычный урок. Все отработки проводятся и планируются только на основании письменного заявления от студента (или его представителей), согласованного генеральным директором Berlitz-Краснодар. Отработки действительны в течение 1 месяца после пропуска. Далее они обнуляются. В случае срочной отмены или неявки студента на назначенную отработку, она аннулируется.

**Внимание! Для клиентов, заключивших контракт на условиях акции «30-40-50», а также по программам Express, Kidz light, Teens light, Discussion, Profi действуют ограничения:**

- Бесплатные отработки не предоставляются.

- h. **«Catch-up»** - ситуация, при которой студенту необходимо пройти допзаятия. Выделяются два вида catch-up: 1) catch-up для того, чтобы догнать группу при позднем присоединении (длительность, как правило, не более 10 академических часов) и 2) catch-up для проведения отработок при длительных пропусках (есть ограничения, см. детали в разделе «II. Общие положения» настоящей Политики).

По формату, catch-up это индивидуальные занятия по специальной цене (стоимость 1 час = 1 часу G1 по розничному прайсу без скидок). Длительность **catch-up** должна быть согласована с преподавателем. **Catch-up** не продается отдельно и может быть применен только в комбинации с предоплатой от 1 месяца (минимум) или в рамках существующего контракта на обучение.

- i. **«Заморозка»** - ситуация, при которой студент приостанавливает обучение на неопределенный срок (но не менее, чем на 14 календарных дней) без расторжения контракта.

Заморозка может быть применена только по письменному заявлению клиента (или заявлению, записанному со слов клиента по телефону с сохранением записи разговора) и по согласованию с директором центра.

С точки зрения лингвистического центра «заморозка» - это всегда перерыв на неопределенный срок, независимо от планов клиента и озвучиваемых им конечных сроков. То есть, дата окончания заморозки, группа, форма обучения и преподаватель в случае заморозки на будущее не планируются **и не резервируются**. Все решения по данным пунктам принимаются в последующем в формате «новый контракт», т.е. по факту готовности студента выйти из режима «заморозки» и продолжить обучение.

По истечению «заморозки», студенту **не предоставляются** бесплатные отработки. Пропущенные занятия он может отработать на условиях catch-up (но в сумме по всем заморозкам не более 15% от длительности курса) или докупая индивидуальные часы.

В случае, если студент отсутствовал свыше 45 календарных дней, отработки возможны только через приобретение дополнительных индивидуальных часов.

Не может быть «заморожен» контракт с задолженностью по оплате.

Место студента в группе (для групповых форматов) и время студента (для групповых и индивидуальных форматов) в случае заморозки **немедленно обретает статус свободного**. Решение о новом времени, группе и преподавателе принимается в момент окончания заморозки по факту готовности студента.

Условия по заморозке для разных форм обучения:

Продукт	Длительность, календарных дней	Условия
<b>Индивидуальная (P1)</b> <i>Premium</i> <i>Premium plus</i>	От 14 дней	Не более 2 заморозки на уровень. При большем количестве предлагается или списание на условиях данной политики или расторжение контракта.
<b>Полуиндивидуальная (P2, P3)</b> <i>Comfort</i> <i>Repetitor (P1)</i>	От 14 дней	Не более 1 заморозки на уровень. Если количество продолжающих заниматься в группе не более 1го – заморозка не применяется. В этом случае, стоимость занятий списывается с лицевого счета согласно условий настоящей политики.
<b>Групповая (G1)</b> <i>Classic</i> <i>Kidz</i> <i>Kidz light</i> <i>Teens</i> <i>Teens light</i> <i>Exams</i>	От 14 дней	Не более 1 заморозки на уровень. Если количество продолжающих заниматься в группе не более 3х – заморозка не применяется. В этом случае, стоимость занятий списывается с лицевого счета согласно условий настоящей политики.
<b>Абонементная</b> <i>Express</i> <i>Profi</i> <i>Discussion</i>	нет	нет
<b>TI</b> <i>Immersion</i>	нет	нет

Финансовые условия по окончанию заморозки принимаются на момент ее старта только на оставшееся количество замороженных часов, но не более чем на 2 месяца. По истечении 2 месяцев расчет часов по остатку денег на балансе клиента производится исходя из актуальных условий.

**Внимание! Для клиентов, заключивших контракт на условиях акции «30-40-50» (предплата от одного до трех и более уровней обучения одним платежом) действуют ограничения:**

- Количество заморозок – не более 1 на уровень, независимо от формы обучения.
- Минимальный срок для заморозки – 1 месяц.

## II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- a. Для взрослых: все отмены должны быть заблаговременными. В случае срочной отмены занятие **считается проведенным по умолчанию**.
- b. Для детей: в случае отсутствия ребенка на занятиях, преподаватель делает отметку в redcard, затем причина отсутствия уточняется у родителей/опекунов (ресепшн) по телефону. Для деталей – см. соответствующий раздел Политики.
- c. **Внимание! Для абонементных форм обучения (Express, Discussion, Profi) учет посещаемости со стороны центра не осуществляется, отработки и заморозки не применяются. Центр контролирует только актуальность сроков действия абонемента. Студенты формы Express для компенсации пропусков в период действия абонемента могут посещать пропущенные занятия в параллельных потоках своего уровня без ограничений.**
- d. Все переносы и отработки проводятся преподавателем только в свободное от иных занятий время. Проведение отработок и переносов с корректировкой текущего расписания (т.е. переноса или отмены ранее назначенных занятий у других студентов) **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**.
- e. В случае, если основной преподаватель не может провести отработку, отработка назначается любому преподавателю на усмотрение центра.
- f. Студент может воспользоваться отработкой не позднее 1 месяца с даты написания заявления на отработку. **Отработки вне этого срока, а также отработки, отмененные не заблаговременно или на которые он не явился, обнуляются.**
- g. Студент может быть не допущенным к финальному тесту в случае низкого индивидуального прогресса (освоено менее 90% от уровня) или низкой посещаемости (не посетил и не отработал более 30% занятий).
- h. Отработки не могут проводиться после или во время финального теста.
- i. В случае, если студент не сдает финальный тест с группой (по объективным или субъективным причинам), но планирует сдать его индивидуально, ему необходимо докупить 1 час индивидуальных занятий по обычной стоимости.
- j. В целях учета посещаемости отработка считается, как полноценное занятие. Накопленные отработки рекомендуется формировать в блоки по 45 минут. Возможно проведение отработок в полуиндивидуальном формате.
- k. В целях максимально качественного проведения занятий, количество отработок по причине пропусков на курс не может превышать 15% от длительности уровня. Количество часов в рамках catch-up по причине пропусков также не может превышать 15% от длительности основного уровня. Таким образом, суммарное количество по

причине пропусков **/catch-up + отработки/** не может быть выше 30% от длительности основного курса. Все пропуски сверх этого количества отрабатываются только в формате индивидуальных занятий по розничной стоимости с учетом индивидуальных условий для данного студента или по текущим акциям (на выбор студента).

- I. Обучение в лингвистическом центре проводится только на авансовой основе.

**Для индивидуальных и полуиндивидуальных форм обучения:** представитель центра информирует заказчика (студента) об окончании оплаченных часов трижды до окончания курса: за 10, 5 и 2 часа. При этом студенту предоставляется детализация посещаемости и списанных с его счета часов. В случае, если баланс счета студента (заказчика) становится отрицательным, студент может быть не допущен на занятия до оплаты.

**Для классических групповых форм обучения (Classic, Kidz/Kidz light, Teens/Teens light, Exams):** представитель центра информирует заказчика (студента) в начале курса об индивидуальном графике внесения платежей. Студент (заказчик) обязан своевременно не позднее определенной графиком даты внести оплату за следующий период обучения. В случае, если баланс счета студента (заказчика) становится отрицательным, студент может быть не допущен на занятия до оплаты.

**Для абонементных форм обучения (Express, Discussion, Profi):** заказчик (студент) при заключении контракта получает на руки абонемент (билет), в котором указан период допуска на занятия. В случае предъявления не актуального абонемента (билета) студент не допускается на занятия.

### **III. ОТМЕНА/ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ/ ЗАМОРОЗКА В ГРУППАХ P2-P3-G1. ВЗРОСЛЫЕ.**

**(продукты: COMFORT, CLASSIC)**

- a. Для групповых форматов предусмотрено не более 3х коллективных **заблаговременных отмены** по согласованию всех участников группы. При этом длительность уровня продлевается на отмененное занятие. **Отмены** свыше этого количества должны быть оплачены студентами по действующему прайсу, не зависимо от доступности преподавателя. При **срочных отменах** занятие считается проведенным.
- b. В случае пропуска занятий, студенту необходимо уведомить ресепшн (299-21-21) о невозможности присутствия на занятиях. Преподаватель делает отметку об отсутствии студента на занятии в redcard. Пропуск может быть отработан из соотношения 40 минут занятия = 10 минут отработки по заявлению студента.
- c. Если студент прошел менее 90% от курса, ему необходимо или воспользоваться своим правом на отработку в рамках установленных сроков, или докупить индивидуальные

занятия до 90% от объема курса на условиях catch-up. Иначе студент не допускается до финального теста, и ему выдается сертификат типа «participation», без оценки.

- d. Студент может принять решение о заморозке курса. Поскольку с точки зрения лингвистического центра «заморозка» - это всегда перерыв на неопределенный срок, в этом случае с момента подписания заявления о заморозке, место в группе считается вакантным и поступает в свободную продажу. Остальные детали см. в п. j. раздела I.
- e. Если в результате заморозки, количество студентов в группе снизилось ниже 4х (или ниже 2х для полуиндивидуального формата), центр оставляет за собой право приостановить занятия в такой группе и продолжить обучение по мере набора новых слушателей.

#### **IV. ОТМЕНА/ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ ПРИ ИНДИВИДУАЛЬНОМ ОБУЧЕНИИ P1. ВЗРОСЛЫЕ/ДЕТИ.**

##### **(Продукты: PREMIUM, PREMIUM PLUS, РЕПЕТИТОР)**

- a. Для индивидуального формата возможно не более 3х **заблаговременных отмен**. В этом случае уровень продляется на отмененные занятия. **Срочные отмены** считаются, как проведенное занятие. В случае большего количества отмен, студенту необходимо докупить необходимое количество часов к уровню.
- b. При необходимости, студенту может быть предложено гибкое расписание (пакет «премиум»). Стоимость занятий по гибкому расписанию на 20% дороже обычного. В этом случае **заблаговременные отмены** и переносы могут быть использованы безлимитно. При **срочных отменах** занятие считается проведенным.
- c. У студентов, занимающихся по форме P1 с пакетом «премиум», преподаватель может меняться.
- d. В случае пропуска занятий, студенту необходимо уведомить ресепшн (299-21-21) о невозможности присутствия на занятиях. Преподаватель делает отметку об отсутствии студента на занятии в redcard.
- e. Студент может принять решение о заморозке курса. Поскольку с точки зрения лингвистического центра «заморозка» - это всегда перерыв на неопределенный срок, в этом случае с момента подписания заявления о заморозке, время занятий считается вакантным и поступает в свободную продажу. Остальные детали см. в п. j. раздела I.
- f. Студент допускается к финальному тесту только при условии освоения не менее 90% объема уровня.

## **V. ОТМЕНА/ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ ПРИ ИНДИВИДУАЛЬНОМ ОБУЧЕНИИ Т1 (ИНЫЕ IMMERSION-ПРОГРАММЫ). ВЗРОСЛЫЕ.**

- a. Курс Т1 (а также иные Immersion-программы) всегда предоплачивается на 100% по уровням. Для Т1 – минимальная предоплата – 1 неделя. Однако, в случае, если студент не уверен в своих намерениях, возможно проведение тестового immersion-дня с 2мя инструкторами длительностью 8 часов. Стоимость такого дня считается по цене индивидуального часа. Ланч оплачивается отдельно.
- b. Переносы/отмены занятий в Т1 не предусмотрены. В случае невозможности студента пройти уровень целиком, деньги не возвращаются. Клиент должен быть обязательно письменно уведомлен об этом условии заранее до оплаты курса.**
- c. Если студент прошел менее 90% уровня и/или не сдавал/-л финальный тест, но планирует продолжить обучение, для оценки его уровня проводится первичный speaking-тест в обычном порядке. Студент распределяется на уровень, который определен по результатам теста.
- d. Если студент успешно сдал финальный тест и имел хорошую посещаемость, он переводится на следующий уровень в безусловном порядке.
- e. Заморозки для данного вида обучения не предусмотрено.

## **VI. ОТМЕНА/ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ В ГРУППАХ P2-P3-G1. ДЕТСКИЕ ПРОГРАММЫ. (ПРОДУКТЫ: KIDZ, KIDZ LIGHT, TEENS, TEENS LIGHT, EXAMS)**

- a. Поскольку в случае с детьми основными заказчиками являются родители/опекуны, то при пропусках занятия ребенком важно убедиться, что заказчик информирован об этом. В случае отсутствия ребенка сотрудники ресепшн **ОБЯЗАНЫ** позвонить родителям и сообщить об отсутствии ребенка на занятии.
- b. Для групповых форматов предусмотрено не более 3х коллективных **заблаговременных отмен** по согласованию всех участников группы. При этом длительность уровня продлевается на отмененное занятие. Отмены свыше этого количества должны быть оплачены студентами по действующему прайсу, не зависимо от доступности преподавателя. При **срочных отменах** занятие считается проведенным.
- c. В случае пропуска занятий, родителю (или опекуну) необходимо уведомить ресепшн (299-21-21 / 299-26-26) о невозможности присутствия на занятиях. Преподаватель делает отметку об отсутствии студента на занятии в redcard. Пропуск может быть отработан из соотношения 40 минут занятия = 10 минут отработки по письменному заявлению родителя (опекуна).  
Отработка должна быть инициирована не позднее 1 месяца после пропусков. В противном случае пропущенные часы могут быть приобретены на условиях catch-up.

Отработки возможны только в случае, если предоставлена медицинская справка или записка от родителей (опекунов) с объяснением причины отсутствия. В любом случае, если документ предоставляется ребенком, сотрудники ресепшн обязаны позвонить родителям и получить подтверждение с их стороны. Все документы и справки приобщаются к личному делу студента.

- d. В случае долговременного отсутствия (свыше 1 месяца) необходимо по согласованию с преподавателем оформить catch-up. В случае отказа родителей, ребенок должен пройти повторное тестирование, по результатам которого ему будет определена группа, соответствующая его текущему уровню.
- e. Родители могут принять решение о заморозке курса. Поскольку с точки зрения лингвистического центра «заморозка» - это всегда перерыв на неопределенный срок, не зависимо от планов студента, в этом случае с момента подписания заявления о заморозке, место в группе считается вакантным и поступает в свободную продажу.
- f. Если в результате заморозки, количество студентов в группе снизилось ниже 4х, центр оставляет за собой право приостановить занятия в такой группе и продолжить обучение по мере набора новых слушателей.
- g. Для детских отработок рекомендуется выбирать время, примыкающее к основным занятиям или планировать их отдельно в выходные дни.
- h. Ребенок допускается к финальному тесту при условии 80% посещаемости с учетом отработок. Если студент из-за пропусков посетил менее, чем 80% от курса, ему необходимо воспользоваться накопленными отработками. В противном случае, этот студент не допускается до финального теста, и ему выдается сертификат типа «participation» с указанием % посещаемости и количества фактически пройденных часов, без оценки.