

Summary of Financial Policy Changes

Updated May 1, 2017 • Spanish and English Translations

Saludos, clientes y personal:

Lea atentamente y comprenda este cambio en la política financiera. Estamos teniendo un alto volumen de cancelaciones y cambios de horarios. Nuestros servicios, personal y oficinas tienen una gran demanda. Tenga en cuenta que el tiempo de su lección ha sido reservado especialmente para usted. Sus maestros y entrenadores y Visions International ya han dedicado horarios, tiempo, preparación, gestión y aulas a sus sesiones. Por lo tanto, no podemos ser tan flexibles con las cancelaciones. Agradecemos nuestra relación, su comprensión y cooperación. Póngase en contacto con nosotros si tiene cualquier pregunta.

A continuación le mostramos un resumen de los principales cambios en la política financiera.

Cuota máxima

Todas las clases que comiencen o continúen después de las 18:00 horas serán cobradas como lección completa a la cuota máxima (estudio de idiomas general o de negocios).

Cancelaciones por no presentarse (sin notificación, correo electrónico, mensaje, llamada y falta de asistencia)

Todas las cancelaciones por no presentarse exigen el pago de una cuota de cancelación del 100 %. Lo sentimos, no hay excepciones. Las cancelaciones por no presentarse debido a una emergencia médica o accidente de tráfico exigirán el pago de una cuota de cancelación del 50 %.

Cancelaciones que no requieren cuota de cancelación

Las cancelaciones debido a una emergencia médica o accidente de tráfico con una nota del médico o informe de accidente de tráfico no exigirán el pago de una cuota de cancelación del 50 %. La documentación de la nota del médico o del accidente de tráfico se exigirán en los 30 días posteriores a la



cancelación. Sin embargo, estas lecciones se deben recuperar en los 30 días posteriores a la cancelación. Después de esos 30 días, la lección no se podrá recuperar.

Cancelación con menos de 24 horas de aviso

En el caso de cancelar con menos de 24 horas de aviso, se exigirá el pago de una cuota equivalente al 50 % de la cuota total de la lección pagada. El tiempo restante (50 %) se deberá recuperar en los 30 días posteriores a la cancelación. Después de esos 30 días, no se podrá recuperar el tiempo. Por ejemplo, si su clase fue programada para dos horas, la cuota del 50 % será de una hora. La hora restante pasará a ser tiempo que se deberá recuperar. El personal de Visions International hará todo lo posible para tener disponibilidad para preparar su lección de recuperación, pero si no hay disponibilidad de personal, sigue siendo su responsabilidad y se cobrarán las cuotas.

Cancelación con más de 24 horas de aviso

En el caso de cancelar con más de 24 horas de aviso, se debe cambiar el horario de la lección inmediatamente y esta deberá tomarse en el mismo mes de la cancelación o ser justificada por una nota del médico o un informe de accidente de tráfico para evitar la cuota de cancelación del 50 %. Si no se cambia el horario de la lección o no tiene lugar en el mismo mes de la cancelación, se exigirá una cuota de cancelación del 50 % de la cuota total de la lección pagada. El tiempo restante (50 %) se deberá recuperar en los 30 días posteriores a la cancelación. Después de 30 días, no se podrá recuperar. El personal de Visions International hará todo lo posible para tener disponibilidad para preparar su lección de recuperación, pero si no hay disponibilidad de personal, sigue siendo su responsabilidad y se cobrarán las cuotas.

Horas de clase de recuperación antes del fin del programa/lecciones.

Una vez que notifique su fecha de finalización de programa o lecciones a la oficina de negocios de Visions International, sólo se le permitirá recuperar las clases canceladas en los 30 días anteriores y no podrá exceder de 4 horas.



Greetings Clients and Staff,

Please read carefully and understand this change in Financial Policy. We are experiencing a high volume of cancellations and reschedules. Our services, staff and office space is in high demand. Please keep in mind that your lesson time has been reserved especially for you. Your coaches and trainers and Visions International have already dedicated schedules, time, preparation, administration and classroom space towards your sessions. Therefore, we cannot be as flexible with cancellations. We appreciate our relationship, your understanding and cooperation. Please contact us with any questions.

Here is a summary of the main financial policy changes:

Peak rate

All lessons starting or continuing after 18:00 will be billed at the peak-rate for the full lesson (general or business language study).

No show cancellations (no notice, no email, no message, no call, do not come)

All no-show cancellations require a 100% cancellation fee. Sorry, there are no exceptions. No show cancellations due to a medical emergency or traffic accident will require a 50% cancellation fee.

Cancellations that do not require cancellation fees

Cancellations due to a medical emergency or traffic accident with a doctor's note or traffic accident report, will not require the 50% cancellation fee.

Documentation of a doctor's note or traffic accident is required within 30 days of the cancellation. However, these lessons must be made up within 30 days of cancellation. After 30 days, the lesson cannot be made up.

Cancellation with less than a 24-hour notice

In the case when you cancel with less than a 24-hour notice, a fee equivalent to 50% of the total lesson fee paid will be required. The remaining time (50%) must be made up within 30 days of cancellation. After 30 days, the make-up time cannot be made up. For example, if your lesson was scheduled for 2 hours, the 50% fee will be 1 hour. The remaining time of 1 hour will be make-up time. Visions



International staff will give their best to be available to make-up your lesson, but if all staff is full or not available, it is still your responsibility and the fees will be charged.

Cancellation with more than a 24-hour notice

In the case when you cancel with more than a 24-hour notice, the lesson needs to be immediately rescheduled and completed within the same month of cancellation or excused by a doctor's note or traffic accident report to avoid a 50% cancellation fee. If the lesson is not rescheduled or completed within the same month of cancellation, a 50% cancellation fee of the total lesson fee paid will be required. The remaining time (50%) must be made up within 30 days of cancellation. After 30 days, the make-up time cannot be made up. Visions International staff will give their best to be available to make-up your lesson, but if all staff is full or not available, it is still your responsibility and the fees will be charged.

Making up lesson hours prior to program/lesson end

Once you notify Visions International business office of your program or lesson end date, you will only be allowed to make up lessons cancelled within the previous 30 days not to exceed 4 hours.

