

Summary of Financial Policy Changes

Updated May 1, 2017 • Japanese and English Translations

親愛なるお客様と当社スタッフの皆様、

本メッセージでお伝えする料金に関するポリシーの変更をよくお読みになり、内容をご理解ください。当社では現在、多数のキャンセルと予定変更が発生しております。当社のサービス、スタッフ、事務所スペースには限りがございます。お客様のレッスンのための時間は、当社が特別にご用意しているものであることにご留意ください。コーチとトレーナー、そして Visions International は、お客様のセッションのために既に所定のスケジュール、時間、準備、事務作業と教室スペースを割いております。したがって、キャンセルについて常時柔軟に対応できるとは限りません。日頃のご愛顧に心よりお礼を申し上げ、加えまして本件へのご理解とご協力をお願い致します。ご質問につきましては当社までご連絡ください。

料金に関するポリシーの主な変更点は以下の通りとなります。

ピークタイム料金

18:00 以降に開始または継続するレッスンには全て、レッスンの全時間につきピークタイム料金が適用されます(一般またはビジネス語学レッスン)。

ノーショウによるキャンセル(通知、メール、メッセージ、電話、来社のいずれもない場合)



ノーショウによるキャンセルには全て、100%のキャンセル料金が請求されます。申し訳ありませんが、例外はございません。医療上の緊急事態または交通事故に伴うノーショウによるキャンセルについては50%のキャンセル料金が請求されます。

キャンセル料金の請求対象とならないキャンセル

医療上の緊急事態または交通事故によるキャンセルで医師の発行する証明書または交通事故証明書が提示される場合には、50%のキャンセル料金は請求されません。医師の発行する証明書または交通事故証明書はキャンセルから30日以内に必ずご提示ください。ただし、これらのレッスンについては、キャンセルから30日以内に必ず振替受講をお願い致します。30日経過後の振替レッスンの受講はできません。

レッスンまで24時間以内の通知によるキャンセル

レッスンまで24時間以内の通知によるキャンセルについては、お支払い済みのレッスン料金の全額の50%に相当する料金が請求されます。残りのレッスン時間(50%)については、キャンセルから30日以内に必ず振替受講をお願い致します。30日経過後の振替レッスンの受講はできません。例えば、レッスンのご予定が2時間だった場合には、料金の50%は1時間となります。残りのレッスン時間1時間が振替レッスンに相当します。Visions International スタッフは、振替レッスンの提供において可能な限りお手伝いをいたしますが、予約状況によりスタッフ全員の対応が不可能な場合には、キャンセルはお客様のご責任において行われたものであるため、当該料金が請求されます。

レッスンまで24時間以上前の通知によるキャンセル

レッスンまで24時間以上前の通知によるキャンセルについては、すぐにレッスンの予定をご変更の上でキャンセル当月に受講いただくか、医師の発行する証明書または交通



事故証明書のご提示により 50%のキャンセル料金の請求を回避していただくことができます。レッスンの予定を変更されない場合またはキャンセル当月に振替レッスンを受講いただかない場合には、お支払い済みのレッスン料金の全額の 50%のキャンセル料金が請求されます。残りのレッスン時間(50%)については、キャンセルから 30 日以内に必ず振替受講をお願い致します。30 日経過後の振替レッスンの受講はできません。Visions International スタッフは、振替レッスンの提供において可能な限りお手伝いをいたしますが、予約状況によりスタッフ全員の対応が不可能な場合には、キャンセルはお客様のご責任において行われたものであるため、当該料金が請求されます。

プログラム/レッスン終了前の振替レッスン受講可能時間

Visions International 事務所にお客様のプログラム又はレッスン終了日をご通知いただいた後のレッスンの振替受講は直近の 30 日以内にキャンセルされたものに限られ、受講可能時間は最大 4 時間となります。



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.

