

## **TERMS & CONDITIONS**

### **Clases**

La prestación de los servicios de enseñanza de español se hará por medio de videoconferencia a través de Skype y utilizando diferentes recursos online. ELINQUA adaptará las clases a las necesidades y al nivel de conocimientos del idioma español del alumno, el cual ha sido determinado por ELINQUA mediante una prueba de nivel y puesto en conocimiento del alumno a través de correo electrónico.

Para garantizar un ritmo razonable en el proceso de aprendizaje, el alumno se compromete a recibir como mínimo una (1) clase por semana, en la hora y día acordados personalmente con su profesor. En casos excepcionales, como enfermedad o vacaciones, el alumno podrá aplazar sus clases durante un periodo específico, que deberá ser siempre notificado y acordado con ELINQUA mediante email la dirección de email [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com)

### **Classes**

All Spanish classes will be conducted through videoconference via Skype and using different online resources. ELINQUA will adapt all its lessons to the needs and level of Spanish of each Student. The level will be determined by ELINQUA by means of a test. The results will be sent by email to the Student.

To ensure a reasonable pace in the learning process, the Student agrees to receive at least one (1) class per week at the time and date agreed personally with her/his teacher. In exceptional cases, such as illness or vacation, the student may postpone their classes for a specified period of time, which shall always be notified and agreed with the ELINQUA through the following email address: *info@elinqua.com*

### **Matrícula y forma de pago**

La matrícula en el curso seleccionado por el alumno se realizará a través de página web [www.elinqua.com](http://www.elinqua.com). Dicha matrícula se formalizará mediante el pago anticipado por el alumno de la totalidad de las clases contratadas, previa aceptación de los presentes términos y condiciones de la prestación de los servicios. El pago será realizado por el alumno en la propia página web de ELINQUA (<http://www.elinqua.com/sign-up/>) a través de PayPal, donde podrá pagar de forma rápida y segura.

## **Registration and payment methods**

Registration for courses must be done on the website [www.elinqua.com](http://www.elinqua.com). To complete registration, the Student must agree to all terms and conditions laid out here and pay in advance for the full amount of classes the Student wishes to take. The Student can complete the payment at <http://www.elinqua.com/sign-up/> , via PayPal in a safe and quick way.

## **Cancelación de clases**

El alumno que necesite cancelar una clase, deberá enviar un correo electrónico a [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com) como mínimo 24 horas antes de que dé comienzo su lección. ELINQUA procederá a la cancelación de la misma y a la reasignación en otro día que encaje con su disponibilidad y la del alumno. Las lecciones que no hayan sido canceladas con un mínimo de 24 horas de antelación se contarán como efectuadas y, por lo tanto, no se reembolsará su importe.

En el improbable caso de que la clase se cancele por causas atribuibles a ELINQUA, el alumno tendrá derecho a elegir entre recuperar su clase en otra fecha o solicitar el reintegro de su importe.

## **Classes cancellation policy**

If you need to cancel one class, you have to email [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com) with a minimum of 24 hours notice. Your class will be cancelled and another reservation will be made for a class on a day that suits you. Classes that are cancelled with less than 24 hours notice shall be charged for and therefore you will not be refunded.

In the unlikely event that the class is cancelled for reasons attributable to ELINQUA, the student has the right to choose whether to recover his/her class on another date or claim a refund of the amount paid for the lesson.

## **Política de reembolso de ELINQUA**

Si, por algún motivo, el alumno decide no continuar con su curso en ELINQUA, tendrá que enviar un email a [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com) con, al menos, 48 horas de antelación a su siguiente clase. ELINQUA reembolsará el 80% del importe que el alumno abonó por la clase o paquete de clases que tenía contratadas.

## **Refunding Policy**

If, for any reason, you decide to terminate your course at ELINQUA, you

have to email [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com) at least 48 hours before your next class. The 80% of the amount paid will be refunded.

## **Materiales del curso**

El precio de los cursos incluye el número de horas de clase con profesor a través de Skype en aula virtual; materiales adaptados al nivel del estudiante; y un resumen personalizado de cada clase con las dudas y errores que hayan surgido durante la sesión (este resumen lo elabora el profesor, y el estudiante lo podrá descargar, guardar e imprimir). Determinados cursos y/o clases pueden precisar, a exclusivo criterio de ELINQUA, la utilización de un manual por parte del alumno. En este caso, ELINQUA pondrá a disposición del alumno dicho manual debiendo éste abonar a ELINQUA el precio del mismo (impuestos y gastos de envío no incluidos, en caso de que estos existan).

## **Course materials**

The price of the course includes the following: number of hours contracted with a teacher (the lessons are held in a virtual classroom via Skype); material adapted to each Student's level; as well as a written summary of each class with the queries and mistakes that have come up during the lesson (this summary will be email by the teacher, and will be available to the Student to print, save or download for their own records). Certain courses may require the Student to use an additional textbook. Should ELINQUA decide that it is needed, it will provide the Student with the same. The Student must then refund ELINQUA the full price (including shipping cost if necessary).

## **Incidencias técnicas**

En caso de que se produzca cualquier incidencia técnica que interrumpa el desarrollo de la clase, el estudiante tendrá derecho a recuperar el tiempo de clase perdido. Si los problemas técnicos no sobrepasan los 5 minutos de duración, este tiempo será recuperado al final de la clase sin cargos adicionales. Si, por el contrario, se dan problemas técnicos serios durante la clase y sobrepasan los 5 minutos, ELINQUA ofrecerá la opción de recuperar la hora de clase completa en otro momento, sin coste adicional para el estudiante. El estudiante deberá comunicar el incidente a través de [info@elinqua.com](mailto:info@elinqua.com), informando de los problemas ocurridos e informando de las horas en las que estaría disponible para recuperar la clase. ELINQUA atenderá esta petición y buscará un momento para fijar la clase de recuperación lo antes posible.

## **Technical problems**

If there happens to be some problems but they don't last for more than 5 minutes, this time will be made up after the class with no extra charges. However, in the event that there are more serious technical problems during your class, you will get the chance to recuperate your entire class any other moment, at no additional cost. You only have to let us know what the problems were and when you would like to schedule your class. ELINQUA will respond to your request and search for a time that suits you to set up the class.

### **Periodo de validez de los paquetes de clases**

Elinqua ofrece la posibilidad de contratar clases de forma individual o en paquetes de 5, 10 y 15 clases. Dichos paquetes tendrán un periodo de validez de 2, 3 y 4 meses, respectivamente. Transcurrido este periodo de tiempo, el alumno deberá haber agotado la totalidad de las clases contratadas. En caso contrario, tales clases se considerarán como impartidas, y su importe no podrá ser recuperado.

### **Period of validity for packages of lessons**

Elinqua offers the possibility of purchasing lessons individually or in packages of 5, 10 and 15 classes. These packages have a validity period of 2, 3 and 4 months, respectively. After this period, the student must have exhausted all the contracted classes. Otherwise, these classes will be considered as given, and the amount will not be refunded.