

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 1 de 18

This Terms and Conditions document has been translated from its original language (Spanish to English) to be shared with our international community. If you have any questions or concerns, please refer to the original Spanish version, reach out to an advisor for clarification, or contact us at info@elefun.com.co

Terms and Conditions is the document that establishes the conditions under which Elefun Language Academy provides its services and is considered public knowledge.

For better understanding, the following guide is provided:

1. Category, Approach, and Modality
 2. Services and Types of Students
 3. Payments and Payment Methods
 4. Service Confirmation and Start of Service
 5. Extension Courses
 - 5.1 Registration for Extension Courses
 - 5.2 Proof of Attendance in Extension Courses
 - 5.3 Attendance and Absences
 - 5.4 Rescheduling
 - 5.5 Refunds
 6. Academic Programs
 - 6.1 Enrollment in Academic Programs
 - 6.2 Academic Program Certificates
 - 6.3 Attendance and Absences
 - 6.4 Rescheduling
 - 6.5 Refunds
 - 6.6 Students with Visa Status
 - 6.6.1 Enrollment Considerations
 - 6.6.2 Start and End of Study Period
 - 6.6.3 Suspension and Withdrawal from Service
 - 6.6.4 Cancellation and Refund Considerations
 7. Authorization for Non-Commercial Use of Image Rights
 8. Coexistence
 9. Active School
-

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 2 de 18

1. Category, Approach, and Modality

The *category* refers to whether the service is group-based or individual.

Group Class: classes held in groups, typically with an average of 4 students, depending on the capacity of our classrooms.

Private Class: personalized one-on-one classes between a student and a teacher. Private classes also include semi-private classes, ideal for two people at the same level who wish to share a learning space.

The *approach* of our services is based on at least one of the following skills:

- **Core skills:** focus on developing communicative language activities, including listening, audiovisual and reading comprehension, oral and written expression, oral, written and online interaction, and oral and written mediation.
- **Oral skills:** focus exclusively on students' oral expression and interaction.

The *modality* refers to the delivery method of the service:

- In-person
- Online

2. Services and Types of Students

Services

The Spanish programs offered by Elefun include: Academic Spanish, Conversational Crash Course, Survival Spanish, and SIELE Preparation. These are offered either as extension courses or academic programs.

Extension courses are short-term programs that students can take weekly or monthly to acquire linguistic and cultural tools for everyday social and personal interactions in the local context. These courses provide a proof of attendance but do not lead to a professional certificate.

Academic programs are structured programs with a curriculum of over 180 class hours per program, certifying the student's academic competencies in the language.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 3 de 18

Types of Students

According to the service type, we identify two types of students:

- **Program Student:** a student enrolled in an academic program.
- **Extension Student:** a student registered in informal education courses.

3. Payments and Payment Methods

Payment for the selected service must be made in full before classes begin at Elefun. Payments are non-transferable to another student.

All prices are listed in United States Dollars (USD). The final amount in other currencies will vary depending on the exchange rate on the payment date.

Elefun does not accept cash payments and offers the following payment methods:

Online Payments:

Processed through a link sent via email. Payment platforms include:

- **Wompi:** payment in Colombian pesos (COP) based on the exchange rate of the day via credit or debit card (Visa, Mastercard, or American Express).
- **PayPal:** payment in United States Dollars (USD).

On-site Payments:

Made via card reader using mobile or credit/debit cards (Visa, Mastercard, or American Express), in Colombian pesos (COP) at the exchange rate of the day.

Bank Transfers:

Available upon request and made in Colombian pesos (COP). The student must cover all bank fees, including intermediary bank charges.

4. Service Confirmation and Start of Service

The Academy provides services Monday to Friday from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. (Colombian time, GMT-5).

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 4 de 18

Confirmation of the service purchase is made via email, and scheduling is done through our various communication channels with the student in the following cases:

- When the student makes the payment.
- If the student renews the service or purchases a new one.
- When the student reschedules private classes.

Any updates or notifications from students must also be reported during the established service hours: Monday to Friday, from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. (Colombian time, GMT-5).

5. Extension Courses

Elefun offers the following services through extension courses:

- **Academic Spanish:** These are one or more 55-minute daily sessions, with a 5-minute break between each session, plus extra-class work guided by the teacher. It also includes a practical cultural immersion component where students deepen their understanding of the current Colombian cultural context.

Course Structure: It consists of 4 immersive learning stages, each with different groups according to the student's skill level:

- Beginner (Group 0, Group 1, Group 2)
- Basic (Group 1, Group 2, Group)
- Intermediate (Group 1, Group 2, Group 3, Group 4)
- Advanced (Group 1, Group 2, Group 3, Group 4)

Placement: Students are placed in a group based on their Spanish level, determined by: a multiple-choice survey, an interview with a senior teacher, or a diagnostic class conducted by a teacher. Elefun will do its best to place students according to their proficiency.

Progress: Students advance through the groups based on their performance in class activities.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 5 de 18

Category: Group and private

Group classes are offered weekly (5 days a week, with two class sessions per day from Monday to Friday). To meet the "I can" communicative goal in group class, students must attend at least 4 days per week and start no later than Tuesday. During Easter Week, goals can be completed in 3 days.

Private classes are offered as weekly plans, where students can choose to study at least 3 sessions per week to achieve the "I can" goal. Alternatively, they can purchase a 4 Weeks Plan, noting that no classes are scheduled on public holidays. Once the service is confirmed, it cannot be canceled, rescheduled, or refunded. If a public holiday occurs during the service period, we recommend comparing the 4 Weeks Plan vs. the Weekly Plan to choose the best option.

If a student is unavailable to attend at least 3 sessions per week, they will not be able to achieve the communicative goal but can take private conversation-focused classes. The time frame to complete the sessions is directly proportional to the number of sessions purchased (e.g., 10 sessions = 10 weeks to complete the service).

Focus: Core skill and oral skill

Mode: In-person and online

- **Conversational Crash Course** : these are group classes of 55-minute sessions, available weekly in blocks of 5 or 10 sessions from Monday to Friday.

Course Structure: There are three conversation groups: beginner, basic, and intermediate/advanced.

Placement: Students choose the conversation group based on their language experience and oral performance. If needed, they can request an interview with a teacher for guidance.

Progress: Students advance as their oral expression and interaction improve and may change groups at their own discretion or at the teacher's recommendation.

Category: Group

Focus: Oral skill

Mode: In-person

- **Survival Spanish:** This course includes indoor and outdoor immersive experiences, allowing students to receive 4, 6, or 10 hours of weekly classes focused on survival and

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 6 de 18

meeting basic needs such as food, transportation, entertainment, locations, shopping, and more.

Content: It can be taken as a one-day intensive training (4 to 6 hours) on one of the following topics: health, travel, or shopping. Or as a full week course with 2 hours of class per day from Monday to Friday covering food, transportation, entertainment, locations, and shopping.

This is a specific service that does not require placement.

Category: Group and private

Focus: Oral skill

Mode: In-person for all options (4, 6, or 10 hours). Online available for a 10-hour weekly intensity (2 hours per day).

- **SIELE Preparation:** the SIELE exam is the *International Spanish Language Evaluation Service*, a digital service for evaluating and certifying Spanish proficiency aimed at students and professionals worldwide. At Elefun, we offer preparation courses to take the SIELE exam through 10, 15, or 20 class sessions in one week.

Content: Students can focus on one of the five modalities depending on the combination of SIELE test components:

- **S1:** Reading comprehension + Listening comprehension
- **S2:** Reading comprehension + Written expression and interaction
- **S3:** Listening comprehension + Oral expression and interaction
- **S4:** Oral expression and interaction
- **S5:** Written expression and interaction + Oral expression and interaction

SIELE Global is the most complete modality and evaluates all four main Spanish language skills: Reading Comprehension, Listening Comprehension, Written Expression and Interaction, and Oral Expression and Interaction.

Category: Private

Focus: Core skill

Mode: In-person and online

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 7 de 18

5.1 Course Registration for Extension Programs

This is the process through which a student enrolls in the extension courses. To do so, the following is required:

- Complete the registration form: *Student Registration*.
- Provide a valid passport number.
- Meet the basic reading and writing skills requirements.
- Be at least 16 years old to join group classes, or at least 6 years old for private lessons. Minors must have prior authorization from a responsible adult.
- Complete the placement process for courses that require it.
- Students must inform the school at the time of registration if they have any specific learning needs. *We reserve the right of admission*. Availability in courses is limited and enrollment may be denied at Elefun's discretion.

Elefun establishes teacher rotation as a pedagogical and administrative strategy to reinforce the student's Spanish learning with different types of native speakers. Elefun reserves the right to change the assigned teacher at any time.

5.2 Study Certificates for Extension Courses

This is the final document issued by the institution, confirming the extension courses completed by a student. It is issued on Tuesdays, within 5 business days after the service has ended.

To obtain the certificate, the student must have maintained at least **85% attendance** of the total acquired service. The certificate must be requested directly at the front desk, via email, or WhatsApp.

5.3 Attendance and Absences

Attendance

For extension courses, it is the student's responsibility to maintain at least 85% attendance. If this requirement is not met, the school will not suspend the service, but **will not issue certificates** for hourly intensity.

It is also the student's responsibility to inform the school via email or institutional WhatsApp if they are going to miss a class, so the teacher can potentially offer that time to

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 8 de 18

another student. If the student does not show up, the system will report the session as an absence.

Absences

Absences are categorized as *justified* or *unjustified*:

- **Unjustified Absence:** When a student misses class without a valid document to support the reason.
- **Justified Absence:** Only accepted in cases of illness or unavoidable circumstances beyond the student's control. A legal document must be provided to avoid affecting the attendance record.

If the service is suspended due to a justified absence, Elefun will only reschedule the service if the student presents supporting documentation. To request a rescheduling, the student must send an email, and administration will review the case and respond within 5 business days.

5.4 Rescheduling

Group Category

Group classes are purchased on a weekly basis, starting on Monday and ending on Friday. Once the service starts, **it cannot be rescheduled**. Once the classes are confirmed with the student, they **cannot be canceled, rescheduled, or refunded**.

If the student purchases more than one week of classes, they may reschedule one or more weeks **only if the service has not started**. The full week must be moved to a later date. If the student has attended even one day of class, that week will be considered active and **cannot be rescheduled**.

Private Category

Private classes can be purchased in three formats: weekly plans (**Weekly Plan** or **4 Weeks Plan**) or individual sessions (**Private by the Hour**).

- **Weekly Plan:** This plan is designed to be completed within one specific week. Sessions **cannot be rescheduled or carried over** to another week. To reschedule a class within the active service week, the student must contact the school **at least one day in advance** of the scheduled session. If this notice is not given on time, the class will be considered active and it is the student's responsibility to attend.
- **4 Weeks Plan:** This plan is purchased with a specific start and end date, covering four consecutive weeks with a fixed schedule from Monday to Friday. **Classes**

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 9 de 18

cannot be rescheduled or modified in terms of dates or times. National holidays are not included in the class schedule and are not deducted from the course fee. Once confirmed, the service **cannot be canceled, rescheduled, or refunded**. If a holiday falls within the scheduled period, we recommend comparing the 4 Weeks Plan with the Weekly Plan to choose the best option.

- **Private by the Hour:** these sessions are scheduled based on the student's availability and preferences. To reschedule a class, the student must contact the school **at least one day before** the class is set to take place. If this time frame is not met, the class will be considered active and the student is expected to attend. The time available to complete all sessions depends on the total number of classes purchased. For example, if a student buys one session, they will have one week to complete it. If they purchase ten sessions, they will have ten weeks to use them all.

Additional Considerations

If a student from the extension courses pauses their service and does not schedule a return within **13 weeks** of the last class, Elefun will make a **one-time contact** attempt to help the student resume the service (either in-person or online). After 13 weeks without rescheduling, Elefun will **terminate the service with no refund**.

If Elefun cancels a class, a **make-up session** will be scheduled with the same characteristics as the original service.

5.5 Refunds

Elefun will only issue refunds under the following conditions:

Extension Courses

- **100% Refund**
If Elefun is unable to provide the service or fulfill the conditions for enrollment (including start date, schedule, or level), and it is not possible to reschedule classes with the student.
- **95% Refund**
If the student registers but does not start the course, 95% of the payment will be refunded. The remaining 5% will cover administrative and logistical expenses.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 10 de 18

In **any other scenario**, refunds will **not** be made, unless there are **serious and exceptional circumstances**, which will be reviewed at the discretion of Elefun's Administration team.

Important considerations:

- Refunds take 10 business days to be processed after the refund has been approved. This timeline does not include weekends or national holidays
- Refunds are processed via the **official refund request form** (*Formato de Devoluciones*).
- All refunds are made **directly to the student's personal bank account**. Third-party accounts are **not accepted**.
- No refund will be issued if the student is **unsatisfied with the assigned level** after the placement process. In such cases, the student will be offered **one additional diagnostic test** at no cost.

6. Academic Programs

Academic Spanish: These are weekly group classes consisting of two 55-minute sessions per day, with a 5-minute break between each session, plus guided extracurricular work. The total duration is over 160 hours and certifies academic knowledge of Spanish for students who complete each of the following programs:

- **Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level A2 (200 hours):** This includes modules A1 and A2, and the following learning units: A1.1, A1.2, A2.1, A2.2.
- **Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level B1 (180 hours):** This includes module B1 and the learning units: B1.1 and B1.2.
- **Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level B2 (200 hours):** This includes module B2 and the learning units: B2.1 and B2.2.
- **Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level C1 (200 hours):** This includes module C1 and the learning units: C1.1 and C1.2.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 11 de 18

- **Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level C2 (200 hours):** This includes module C2 and the learning units: C2.1 and C2.2.

Placement: The student will start from the first learning unit of the Academic Spanish Knowledge for Foreigners, Level A2 program. If the student has prior knowledge of the language, they may begin at other learning units. To do so, they must provide proof of their knowledge through: an official certificate from another institution or take a Previous Learning Recognition (RAP) exam at Elefun, which will place them in a higher level.

Progress: The student will complete each program by fulfilling the requirements of the learning units. This takes into account the number of hours of the different learning units and the completion of the communicative objectives ("I can" statements) for each unit.

Category: Group and Private

Focus: Core Skills and Oral Skills

Mode: In-person

Strengthening Learning

To ensure the achievement of module objectives, the student's commitment and weekly progress are essential. At the end of each learning unit, the student will be informed of their performance. If difficulties arise, up to 6 sessions of reinforcement (30 minutes each) will be offered, focused on strengthening communicative objectives where the student needs the most support.

Private Service

Unlike the Learning Reinforcement sessions, the private service is a paid service with a special discount off the regular rate. These sessions do not interfere with the continuity of the curriculum and allow the student to progress at their own pace with the support of a teacher.

If a student does not meet the module's objectives, despite utilizing the institution's follow-up mechanisms, they may repeat the module once by paying the corresponding fee.

6.1 Enrollment in Academic Programs

This is the process by which a student enters the academic programs, and the following is required:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 12 de 18

From the student:

- Complete the registration form: Student Registration
- Passport photo and user photo
- Fulfill basic reading and writing competencies
- Be at least 16 years old for group and private classes. Minors must have written authorization from a responsible adult.
- Sign the enrollment book
- Placement: RAP exam for those with a level above the A1.1 learning unit
- Other documents: Study visa, if applicable

From the Academy:

- Enrollment registration in the SIET
- Report of the student's visa status to the SIRE

Elefun implements teacher rotation as a pedagogical and administrative strategy to help students solidify their Spanish learning with different native speakers. Elefun reserves the right to make changes to the assigned teacher.

6.2 Academic Program Certificate

This is the final document issued by the institution that certifies the completion of one of the Spanish programs for Foreigners. The certificate is issued during the first week of the month following the completion of the student's program. To pass the program, the student must have at least 85% attendance.

6.3 Attendance and Absence

Attendance

For academic programs, it is the student's responsibility to maintain an attendance rate of at least 85% for each program.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 13 de 18

Absence

Absence is categorized as either justified or unjustified:

- **Unjustified absence:** When the student does not attend class without valid documentation to support their absence.
- **Justified absence:** Only allowed in cases of illness or unavoidable circumstances beyond the student's control. A legal document must be provided to avoid affecting the attendance record. The student may miss a maximum of 15% of the program. These absences are not cumulative across multiple programs. If the student completes one program and continues to another, the absences are counted separately for each program.

If a student misses three consecutive days without communication with the school, they will be notified via email to contact the institution, and their classes will be suspended until they confirm they are fit to continue. Absences will continue to be counted until the student returns to class.

It is the student's responsibility to notify the institution via email or WhatsApp when they will miss a class, so the teacher can offer their services to other students. When the student misses a class, the system will report it as an absence.

6.4 Rescheduling

Academic Programs

Group Category:

Group classes for academic programs have fixed start and end dates that cannot be modified for each program. Missing a class will be reported as an absence, and rescheduling is not allowed.

Private Category:

Private classes for academic programs also have fixed start and end dates that cannot be modified for each program. Missing a class will be reported as an absence, and rescheduling is not allowed.

Considerations:

If the student is applying for a study visa and has not received a response from the Ministry of Foreign Affairs of Colombia (Cancillería) by the program's start date, they have the following options:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 14 de 18

- Start the program on the scheduled date. If the visa is denied or not granted, they can request a refund according to the refund policy (see section 9) and pay for the time of service used, or continue the service without the study visa.
- Delay the start of the course until the visa response is received. Upon receiving approval, the student must begin their studies immediately. There will be no replacement for missed classes prior to visa approval, and no extensions on the course end date. If the visa is denied or not granted, the student may request a refund according to the refund policy (see section 6.6).

If Elefun cancels a class, a substitute class will be organized with the same characteristics as the original service.

National Holidays

The institution does not provide services on Colombian national holidays, and classes will not be scheduled on these specific dates. These holidays can be checked online or with the hosts at the time of enrollment. For academic programs, national holidays are already accounted for in the final payment.

Elefun's Christmas vacation will take place during the last week of December. The institution will be closed during this period and will inform students in advance.

Punctuality

The student cannot enter class after the first 15 minutes. After this time, the student will be marked as absent.

6.5 Refunds

If the student enrolls but does not start the service, they will receive a 95% refund of the payment, with the remaining 5% covering logistical and administrative costs.

Academic Programs for Study Visa Students:

If the student's visa application is denied by the government, Elefun will offer service through various strategies. If these are not suitable for the student, they will receive a 95% refund of the service payment, with the remaining 5% covering bank, logistical, and administrative fees.

Refunds take 10 business days to be processed after the refund has been approved. This timeline does not include weekends or national holidays, and are processed through the

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 15 de 18

completion of the refund form. All refunds are made directly to the student's account; third-party accounts are not accepted.

Refunds will not be granted if the student is dissatisfied with the level assigned through the placement process. In such cases, a free additional diagnostic test will be provided.

6.6 Students with a Study Visa

These are students who are enrolled in an Academic Program and obtain a study visa for the period they will be receiving educational services at the institution. They must consider the following:

Elefun, as a legal institution with an operating license and programs approved by the Secretary of Education of Medellín, is authorized to accept students with a Study Visa. The institution provides academic training services, but it does not sell or process visas. Students may handle the visa application themselves or contact an agent or agency recommended by the institution or of their choice.

6.6.1 Enrollment Considerations

The student must enroll in at least one academic program and pay for the period during which Elefun will provide the educational service. Once the full course payment is made, the institution will issue the necessary documents for the visa application, which will be sent via email to the student, the agent, or the agency handling the process. The institution will have 5 business days to issue the legal documents.

The institution will register the student in the SIRE (Foreigners Information System) and the SIET (Educational Institutions and Human Development Programs Information System).

In case there are issues with the visa application process, such as rejection or requests for additional documentation, Elefun will edit and resend the documents once. If the student wishes to apply for the visa a third time, an administrative fee of \$50 USD (or its equivalent in Colombian pesos) will apply.

6.6.2 Start and End of the Study Period

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3 PÁGINA 16 de 18

According to the study program and the period during which it will be taken, the student must have at least one period of 13 weeks available for study.

The student must register in time to ensure they obtain the visa and meet all the requirements of Colombia's Migration authorities. The Spanish programs used for the study visa application must be taken during the period specified in the Enrollment Letter sent to the Ministry of Foreign Affairs, detailing the start and end dates of the service.

Once the visa is approved, the student must provide the institution with a copy of the official visa document and contact the institution to start classes on the stipulated date. Elefun is not responsible for any delays outside of its control in the approval of the visa.

6.6.3 Suspension and Discontinuation of Services

If a student accumulates 10% of absences, the institution will formally notify them via email about their absences in order to establish contact and inform them that they may be removed from the SIRE system, and their educational service will be suspended. If the student reaches 15% of absences after this, the institution will proceed with discontinuing and suspending the service.

It is the student's responsibility to report the days they will miss class, regardless of the reason for their absence. If the student accumulates 3 days of absence without contacting the institution, their service will be suspended until communication is reestablished between both parties. Days of suspension due to lack of communication will be reported as absences. The student will receive a formal notification via email to continue with their training process. After 10 business days without a response from the student, the institution will proceed with the discontinuation and total suspension of the service.

6.6.4 Considerations for Cancellations and Refunds

Once the student's visa is approved, classes cannot be canceled, rescheduled, or refunded.

Refunds for study visa services will only be issued under the following circumstances:

- If the student's visa application is denied by the government, Elefun will refund 95% of the service payment, with the remaining 5% covering bank, logistical, and administrative fees. The student must send the notification of the visa denial to Elefun for the refund request to be processed. Refunds may take up to 10 business days to process after the denial document is submitted to Elefun.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 17 de 18

- Refunds will be made to the same account used to make the payment. If the payment was made through an agent, the refund will be processed through that agent.

No refund will be issued under the following circumstances:

- An incomplete application process where the student has not followed the required steps.
- If fraudulent documents are submitted.
- If the student decides to withdraw or suspend the visa application.
- If the student is expelled from the institution for failing to follow the code of conduct.
- If the student is expelled from Colombia by an authorized authority or government department.
- If the visa is granted to the student, and they decide not to study at Elefun.
- If Elefun has informed Migration Colombia that the student has been accepted but the student has not started their classes.
- If the student is reported for absence or non-communication with the institution for 10 business days.

7. Authorization for the use of image rights for non-commercial purposes

At Elefun, we constantly record photographic and audiovisual material of various curricular and extracurricular activities. Therefore, when the student registers, they complete the Student Registration form, where they authorize the use of their image in Elefun's various media for non-commercial purposes.

Videos and photographs are used for educational, informational, and exhibition purposes in connection with the institution's activities on Elefun platforms and venues. This is to showcase to the world everything we do at the institution as tools for learning the Spanish language through indoor and outdoor activities.

These images and photographs are not intended for profit or any other purpose than those already stated. If the student does not wish to grant permission for the use of their image, they may formally express this by emailing info@elefun.com.co.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 18 de 18

8. Coexistence

Students must build and promote healthy coexistence, where respect for their peers, teachers, and staff is present at all times. Behavior and language considered careless or offensive will lead to due process according to the academic regulations.

9. Active School

The active school, as part of the constructivist model, views the student as a dynamic subject capable of building their own learning and progress. In this model, the teacher acts as a facilitator, designing meaningful experiences that encourage the student's autonomy and development. For Elefun, the classroom transcends the four walls of the room, as language learning is not limited to formal instruction but is strengthened through interaction with the environment. Conceived as the center of the learning process, the student is an active user of the language, and immersions in “the street”—practice spaces in real-life situations—become a fundamental pillar of the institution's methodology. These experiential experiences allow the student to engage with the language in its natural context, boost their communicative confidence, and develop linguistic skills in an authentic and meaningful way.

It is important to emphasize that each student is responsible for managing and providing updated information about their health and medical insurance, taking the commitment to protect their well-being and prevent any eventuality through their insurance coverage. Thus, by participating in external activities that are part of the active school methodology, Elefun Language Academy is exempt from any responsibility regarding situations that may affect the health, safety, or well-being of students outside of its facilities. This approach reinforces the student's autonomy while ensuring a safe and responsible environment for all.

Terms and Conditions is a summary of the academic regulations of Elefun Academy, which can be requested via info@elefun.com.co.

This Terms and Conditions document has been translated from its original language (Spanish to English) to be shared with our international community. If you have any questions or concerns, please refer to the original Spanish version, reach out to an advisor for clarification, or contact us at info@elefun.com.co

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 1 de 19

Términos y Condiciones es el documento que establece las condiciones bajo las cuales la **Academia de Idiomas Elefun** presta sus servicios, y se considera de conocimiento público.

Para una mejor comprensión se establece la siguiente guía.

- 1. Categoría, Enfoque y Modalidad**
 - 2. Servicios y Tipo de Estudiantes**
 - 3. Pagos y Formas de Pago**
 - 4. Confirmación del Servicio e Inicio del servicio**
 - 5. Cursos de Extensión**
 - 5.1 Registro a los cursos de extensión**
 - 5.2 Constancias de estudio en cursos de extensión**
 - 5.3 Asistencia e Inasistencia**
 - 5.4 Reprogramaciones**
 - 5.5 Reembolso**
 - 6. Programas Académicos**
 - 6.1 Matrícula a Programas Académicos**
 - 6.2 Certificado de estudio de Programas Académicos**
 - 6.3 Asistencia e Inasistencia**
 - 6.4 Reprogramaciones**
 - 6.5 Reembolsos**
 - 6.6 Estudiantes en condición de Visa**
 - 6.6.1 Consideraciones en la Matrícula**
 - 6.6.2 Inicio y fin del periodo de estudio**
 - 6.6.3 Suspensión y Desvinculación del Servicio**
 - 6.6.4 Consideraciones en Anulaciones y Reembolsos**
 - 7. Autorización de uso de derechos de imagen con fines no comerciales**
 - 8. Convivencia**
 - 9. Escuela Activa**
-

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 2 de 19

1. Categoría, Enfoque y Modalidad

La **categoría** se refiere a la característica grupal o individual de cada servicio.

- Clase Grupal: son aquellas que se realizan en grupo con un promedio de 4 estudiantes, dependiendo de la capacidad de nuestras aulas de aprendizaje.
- Clase privada: se realizan de forma personalizada uno a uno entre estudiante y docente. La clase privada integra la clase semiprivada, ideal para dos personas del mismo nivel que desean compartir el aula de aprendizaje

El **enfoque** de nuestros servicios se desarrolla teniendo como base al menos una de las siguientes habilidades.

- Core skill: desarrolla actividades comunicativas de la lengua: Comprensión oral, audiovisual y lectora, expresión oral y escrita, interacción oral, escrita y en línea, mediación oral y escrita.
- Oral skills: se enfoca exclusivamente en la expresión e interacción oral del estudiante.

La **modalidad** se refiere al medio por el cuál se presta el servicio:

- Presencial
- En línea

2. Servicios y Tipos de Estudiantes

Servicios

Los servicios de español que ofrece Elefun son: **Academic Spanish, Conversational Crash Course, Español de Supervivencia y Formación SIELE**. Estos servicios se distribuyen en cursos de extensión y programas académicos.

Los cursos de extensión son de corta duración que el estudiante puede tomar mensual o semanalmente para adquirir herramientas lingüísticas y culturales que le permiten hacer transacciones en su ámbito personal y social de acuerdo al contexto actual. Los cursos de extensión otorgan constancia de asistencia y no conducen a certificación profesional.

Los programas académicos son programas estructurados con un currículo de clases correspondiente a más 180 horas de clase por programa certificando las competencias académicas del estudiante en el idioma.

Tipos de Estudiantes

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 3 de 19

Acorde a las características del servicio establecemos dos tipos de estudiantes.

Estudiante de Programa: es el estudiante que se matricula para realizar un programa académico.

Estudiante de extensión: es el estudiante que se registra para realizar cursos de educación informal.

3. Pagos y Formas de Pagos

El pago del servicio solicitado debe ser abonado en su totalidad antes de iniciar las clases en Elefun. Este pago no podrá ser transferido en beneficio de otro estudiante.

Los precios se indican en dólares estadounidenses (USD). Por lo que el monto final en otras monedas depende de la tasa de cambio del día del pago.

Elefun no acepta pagos en efectivo y dispone de los siguientes medios de pago:

- **Pagos en línea:**

Se realizan mediante un enlace compartido por correo electrónico. Para ello contamos con el servicio de:

Wompi: el pago se realiza en pesos colombianos (COP) según la tasa de cambio del día a través de tarjetas de crédito o débito Visa, Mastercard o American Express

Paypal: el pago se realiza en dólares estadounidenses (USD)

- **Pago en Sede**

Se realizan a través del datáfono designado para los pagos a través de pago con celular o con tarjetas de crédito o débito Visa, Mastercard o American Express. Se realizan en pesos colombianos (COP) según la tasa de cambio del día.

- **Transferencia Bancaria**

Se realizan a solicitud del estudiante, esta se da en pesos colombianos (COP) e incluye todos los gastos de la transferencia bancaria (incluidos los gastos del banco intermediario).

4. Confirmación de servicio e inicio del servicio

La Academia presta sus servicios de lunes a viernes entre las 8:00 a.m y las 6:00 p.m hora colombiana (GMT-5).

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 4 de 19

La confirmación de la compra se realiza a través de correo electrónico y la programación del servicio se realiza a través de nuestros diferentes medios de comunicación con el estudiante y se realizan en los siguientes casos:

- Cuando el estudiante realiza el pago del servicio.
- Si el estudiante renueva el servicio o adquiere uno diferente.
- Cuando el estudiante cambia el horario de sus clases privadas.

Igualmente las novedades de parte de los estudiantes deben ser reportadas dentro del horario establecido en el que la Academia presta sus servicios: de lunes a viernes entre las 8:00 a.m y las 6:00 p.m hora colombiana (GMT-5).

5. Cursos de Extensión

Elefun presta los siguientes servicios a través de los cursos de extensión.

- **Academic Spanish:** son clases de una o más sesiones de 55 minutos diarias, con un intermedio de 5 minutos entre cada sesión más trabajo extraclase guiado por el docente. Además cuenta con el componente práctico de inmersión cultural donde el estudiante perfecciona su relación con el contexto actual de la cultura colombiana.

Estructura del curso: cuenta con 4 etapas de aprendizaje inmersivo los cuales poseen diferentes grupos según las habilidades del estudiante.

- **Beginner** (Group 0, Group 1, Group 2)
- **Basic** (Group 1, Group 2, grupo)
- **Intermediate** (Group 1, Group 2, Group 3, Group 4)
- **Advanced** (Group 1, Group 2, Group 3, Group 4)

Placement: el estudiante es ubicado en un grupo de cada etapa según su desempeño en el español determinado por: una encuesta de selección múltiple, una entrevista con docente senior o un diagnóstico realizado por un profesor a través de una primera clase diagnóstica. Elefun hará todo lo posible para ubicar al estudiante según su desempeño.

Progreso: El estudiante progresa entre los diferentes grupos teniendo en cuenta su desempeño en las actividades de clase.

Categoría: grupo y privado

La categoría de grupo se oferta semanalmente (5 días por semana, desarrollando dos sesiones de clase por día de lunes a viernes), para poder cumplir el objetivo comunicativo “Yo puedo” en clase de grupo, el estudiante debe estudiar al menos

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 5 de 19

4 días a la semana, ingresando a clase a más tardar el día martes. Solo se podrá realizar el objetivo en 3 días durante la semana de semana santa.

La categoría privada se oferta en un planes semanales, donde el estudiante tiene la posibilidad de estudiar desde 3 sesiones en adelante por semana, desarrollando así el objetivo comunicativo “Yo Puedo”. O puede adquirir el plan 4 weeks plan teniendo en cuenta que los días festivos no se programan clases. Una vez confirmado el servicio con el estudiante no podrá ser cancelado, reprogramado o reembolsado. Si durante el período del servicio se presenta un día festivo le recomendamos comparar el 4 weeks plan versus el Weekly plan para elegir la mejor opción.

En caso tal de que el estudiante no esté disponible para realizar al menos 3 sesiones por semana no podrá desarrollar el objetivo comunicativo, pero podrá tomar clases privadas con un enfoque conversacional. El tiempo en el que debe ver todas sus clases es directamente proporcional a la cantidad de sesiones compradas, es decir: si adquiere 10 sesiones tendrá 10 semanas para culminar el servicio.

Enfoque: core skill y oral skill
 Modalidad: presencial y online

- **Conversational Crash Course:** son clases de grupo de sesiones de 55 minutos, puede ser tomado de manera semanal a través de 5 o 10 sesiones de lunes a viernes.

Estructura del curso: cuenta con tres grupos de conversación: principiante, básico e intermedio/avanzado.

Placement: el estudiante se ubica en el grupo de conversación que desee según su experiencia en la lengua y su desempeño oral. En caso de ser necesario puede recurrir a la ayuda de una entrevista con un docente para ello.

Progreso: el estudiante progresa a medida que mejora su expresión e interacción oral y podrá cambiarse de grupo según su consideración o recomendación del docente.

Categoría: grupo
 Enfoque: Oral Skill
 Modalidad: presencial

- **Español de Supervivencia:** este curso cuenta con experiencias inmersivas indoor y outdoor, permitiendo a los estudiantes recibir clases de 4, 6 o 10 horas

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 6 de 19

semanales enfocadas a la supervivencia y la satisfacción de las necesidades básicas como alimentación, transporte, entretenimiento, ubicaciones, compras, entre otras.

Contenido: cuenta con la posibilidad de realizar un entrenamiento en un día intensivo de 4 a 6 horas en uno de los siguientes temas: salud, viaje o compras. O en una semana completa de 2 horas de clase de lunes a viernes que abarque los temas de: alimentación, transporte, entretenimiento, ubicaciones y compras.

Es un servicio específico que no requiere placement.

Categoría: grupo y privada

Enfoque: Oral Skill

Modalidad: presencial para todas las opciones: 4, 6 o 10 horas. Online para una intensidad de 10 horas en semana, estudiando 2 horas por día.

- **Preparación Siele:** El examen Siele es el Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española, un servicio de evaluación y certificación del grado de dominio del español a través de medios electrónicos dirigido a estudiantes y profesionales de los cinco continentes". En Elefun brindamos una preparación para la presentación del examen Siele mediante 10, 15 o 20 sesiones de clase en una semana.

Contenido: El estudiante puede enfocarse en una de las cinco modalidades según la combinación de las pruebas del Siele.

S1: Comprensión de lectura + Comprensión auditiva

S2: Comprensión de lectura + Expresión e Interacción escritas

S3: Comprensión auditiva + Expresión e interacción orales

S4: Expresión e interacción orales

S5: Expresión e Interacción escritas + Expresión e Interacción orales

SIELE Global es la modalidad más completa del examen **SIELE** y evalúa las cuatro habilidades lingüísticas principales en español: **Comprensión Lectora, Comprensión Auditiva, Expresión e Interacción Escrita, Expresión e Interacción Oral**

Categoría: privada

Enfoque: core skill

Modalidad: presencial y online

5.1 Registro a los cursos de extensión

Es el proceso por el cual un estudiante ingresa a los cursos de extensión, para este se requiere:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 7 de 19

- Realizar el formulario de registro: Student Registration.
- Número de pasaporte
- Se requiere el cumplimiento de las competencias básicas de lectura y escritura.
- Tener mínimo 16 años de edad para la categoría de clases grupales y mínimo 6 años de edad para la categoría de clases privadas. Los menores de edad deben contar con previa autorización de un adulto responsable.
- Realización del placement para los cursos que lo requieran.

El estudiante deberá notificar al momento del registro si presenta necesidades de aprendizaje particulares *Nos reservamos el derecho de admisión*. Los cupos en los cursos están sujetos a disponibilidad y pueden ser denegados a discreción de Elefun.

Elefun establece la rotación de los docentes como una estrategia pedagógica y administrativa para que el estudiante afiance su aprendizaje del español con diferentes tipos de nativos. Elefun se reserva el derecho a realizar cambios en los profesores asignados a la clase.

5.2 Constancias de estudio en cursos de extensión

Es el documento final que expide la institución que consta de los cursos de extensión realizados en ella por un estudiante. Este documento se expide los días martes, a los 5 días hábiles de haber dado por finalizado el servicio. Para la expedición de esta el estudiante debe mantener una asistencia del 85% sobre el servicio adquirido y se solicita directamente en la recepción de Elefun, por correo electrónico o por whatsapp.

5.3 Asistencia e Inasistencia

Asistencia

Para los cursos de extensión es responsabilidad del estudiante mantener una asistencia sobre el 85% de su servicio. Si no cumple con este requerimiento la escuela no suspenderá el servicio, pero no podrá expedir constancias de estudio por intensidad horaria.

Igualmente es responsabilidad del estudiante informar a la institución mediante correo electrónico o al whatsapp institucional cuando no asistirá a clase, de esa manera la docente tendrá la opción de prestar sus servicios a otros estudiantes. Cuando el estudiante no asista a clase el sistema reportará su falta como una inasistencia.

Insistencia

La inasistencia se categoriza en justificada e injustificada: La inasistencia injustificada es cuando el estudiante no asiste a clase sin un soporte que valide su inasistencia.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 8 de 19

La inasistencia justificada solo se permite en caso de enfermedad o circunstancias inevitables ajenas a la voluntad del estudiante, se debe presentar el documento legal existente para no afectar el récord de asistencia a clase.

En caso de suspender el servicio por una inasistencia justificada la escuela reprogramará el servicio sólo si el estudiante presenta el soporte que valide su inasistencia. Para ello el estudiante a través de un correo electrónico solicita la reprogramación del servicio, la administración evalúa el caso y comunica las condiciones de la reprogramación del servicio en un período de 5 días hábiles.

Es responsabilidad del estudiante informar a la institución mediante correo electrónico o al whatsapp institucional cuando no asistirá a clase, de esa manera la docente tendrá la opción de prestar sus servicios a otros estudiantes. Cuando el estudiante no asista a clase el sistema reportará su falta como una inasistencia.

5.4 Reprogramaciones

Categoría grupo

Las clases de grupo se adquieren semanalmente, iniciando clase el día lunes y finalizando el día viernes, una vez iniciado el servicio no podrá reprogramarse la semana de estudio. Una vez confirmada las clases con el estudiante no podrán ser canceladas, reprogramadas o reembolsadas, en ciertas circunstancias Elefun se reserva el derecho de reprogramar el servicio con respaldo de un documento legal existente.

El estudiante que adquiere más de una semana de clase podrá reprogramar una o más semanas en caso tal de que el servicio no haya iniciado, para ello deberá mover una semana completa de clase para una fecha posterior. En caso tal que el estudiante haya asistido un día a clase la semana se encontrará activa y no podrá ser reprogramada.

Categoría Privada

Las clases privadas se adquieren por planes semanales (weekly plan o 4 weeks plan) o por sesiones individuales de clases (private by the hour)

Las clases en Weekly Plan tienen un periodo de ejecución fijo por semana, por lo que las sesiones no podrán ser reprogramadas o acumuladas de una semana a otra. Para reprogramar una clase, dentro de la semana activa del servicio, el estudiante debe comunicarse con un día de anterioridad a la fecha inicial programada para mover su sesión en el calendario, pasado este límite de tiempo la clase quedará activa y es responsabilidad del estudiante asistir a ella.

Para 4 Weeks Plan se adquiere el servicio con una fecha exacta de inicio y de fin, compuesta por 4 semanas conservando el mismo horario de lunes a viernes sin oportunidad de reprogramación de días y horas, teniendo en cuenta que durante los días festivos de por medio no se programan clases. Una vez confirmado el servicio con el estudiante no podrá ser cancelado, reprogramado o reembolsado. Si durante el período

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 9 de 19

del servicio se presenta un día festivo le recomendamos comparar el 4 weeks plan con el Weekly plan para elegir la mejor opción.

Las clases privadas por sesiones individuales son programadas a consideración de la disponibilidad y preferencias del estudiante. Para reprogramar una clase el estudiante debe comunicarse con un día de anterioridad al servicio para mover su sesión en el calendario, pasado este límite de tiempo la clase quedará activa y es responsabilidad del estudiante asistir a ella. El tiempo disponible para que el estudiante complete todas sus clases está determinado por la cantidad de sesiones adquiridas. Es decir, si el estudiante compra una sesión, tendrá una semana para finalizar el servicio, mientras que si adquiere 10 sesiones, dispondrá de 10 semanas para completarlas

Consideraciones

- En caso tal de que el estudiante de extensión haya pausado sus clases y no cuente con una fecha de reprogramación inferior a 13 semanas desde la suspensión del servicio, Elefun realizará un único contacto con el fin de finalizar el servicio a través de clases online o presenciales. Superadas las 13 semanas sin programación Elefun suspenderá el servicio dándolo por finalizado sin derecho a una devolución.
- Si Elefun cancela una clase se organizará una clase de sustitución que cuente con las mismas características del servicio adquirido.

- **Días Festivos Nacionales**

La institución no presta servicios los días festivos colombianos, por lo cual no se programarán clases en estas fechas específicas. Dichos días podrán ser consultados de manera online o con los host en el momento de la venta.

Para los cursos de extensión los días festivos no serán tenidos en cuenta en el pago final.

Las vacaciones de Navidad de Elefun tendrán lugar durante la última semana de diciembre. La institución permanecerá cerrada durante este periodo y se anunciará a los estudiantes con antelación.

- **Puntualidad**

El estudiante no puede ingresar a clase después de transcurridos los primeros 15 minutos de clase. Después de este tiempo el estudiante será reportado con inasistencia.

5.5 Reembolso

Únicamente Elefun realizará reembolsos en los siguientes casos

Cursos de extensión

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 10 de 19

100% de devolución del dinero

- Si Elefun no puede prestar el servicio o cumplir las condiciones de ingreso en el día, horario o nivel establecido para ello, y que no sea posible reprogramar las clases con el estudiante.

95% de devolución del dinero

- Si el estudiante se inscribe a clases pero no inicia el servicio se le hará devolución del 95% del pago, el otro 5% cubrirá las labores logísticas y administrativas.

En otros escenarios no se realizarán reembolsos, a menos que sea por circunstancias muy graves quedando a discreción del equipo de Administración de Elefun.

Los reembolsos tardan 10 días hábiles en procesarse, después de haber sido aprobados, esto no incluye fines de semana y festivos nacionales y se realizan mediante el diligenciamiento del formato de devoluciones. Todas las devoluciones se realizan directamente a la cuenta del cliente, no se aceptan cuentas de terceros.

No se realizará reembolso si el estudiante no está satisfecho con el nivel asignado por el proceso de placement, en caso tal se le otorgará gratuitamente otra prueba de diagnóstico de nivel.

6. Programas Académicos

Programas académicos

- **Academic Spanish:** son clases de grupo semanales que constan de 2 sesiones de clases diarias de 55 minutos, con un intermedio de 5 minutos entre cada sesión, más trabajo extraclase guiado. Cuentan con una intensidad horaria de más de 160 horas y certifica conocimientos académicos en español de los estudiantes que completen cada uno de los siguientes programas.

Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel A2 (200 horas). Lo integra los módulos A1 y A2, y las unidades de aprendizaje: A1.1, A1.2, A2.1, A2.2.

Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel B1 (180 horas). Lo integra los módulos B1 y las unidades de aprendizaje: B1.1 y B1.2.

Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel B2 (200 horas). Lo integra los módulos B2 y las unidades de aprendizaje: B2.1 y B2.2.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 11 de 19

Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel C1 (200 horas). Lo integran los módulos C1 y las unidades de aprendizaje: C1.1 y C1.2.

Programa Conocimientos Académicos en español para Extranjeros Nivel C2 200 horas). Lo integra los módulos C2 y las unidades de aprendizaje: C2.1 y C2.2.

Placement: El estudiante iniciará desde la primera unidad de aprendizaje del programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel A2. En caso que el estudiante tenga conocimientos en el idioma estudiado podrá iniciar en otras unidades de aprendizaje, para ello deberá demostrar los conocimientos a través de: un certificado oficial de otra institución o presentar un examen de Reconocimientos de Aprendizaje Previos (RAP), en Elefun, que lo ubicará en un nivel superior.

Progreso: El estudiante finaliza cada programa a través del cumplimiento de los seguimientos realizados en las unidades de aprendizaje correspondientes. Teniendo en cuenta la intensidad horaria de las diferentes unidades de aprendizaje y el cumplimiento de los objetivos comunicativos, **Yo puedo**, de cada una de ellas.

Categoría: grupo y privado
 Enfoque: Core Skill y Oral Skill
 Modalidad: presencial

Fortalecimiento de los aprendizajes

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del módulo, es fundamental el compromiso del estudiante y su progreso semanal. Al finalizar cada unidad de aprendizaje, se informa al estudiante sobre su desempeño. Si presenta dificultades, se le ofrecerá un fortalecimiento de hasta 6 sesiones de acompañamiento (cada sesión de 30 minutos), enfocadas en reforzar los objetivos comunicativos en los que tenga mayor necesidad.

Servicio privado

A diferencia de las sesiones de **Fortalecimiento de Aprendizajes**, el servicio privado es un servicio pago, aunque con un descuento especial sobre la tarifa regular. Estas sesiones no interfieren con la continuidad del plan de estudios y permiten que el estudiante avance a su propio ritmo con el apoyo de un docente.

En caso de que el estudiante no alcance los objetivos del módulo, a pesar de haber utilizado los mecanismos de seguimiento de la institución, podrá repetirlo una única vez mediante el pago correspondiente.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 12 de 19

6.1 Matrícula a Programas Académicos

Es el proceso por el cual un estudiante ingresa a los programas académicos, para este se requiere:

Por parte del estudiante:

1. Realizar el formulario de registro: Student Registration.
2. Foto de pasaporte y foto de usuario.
3. Se requiere el cumplimiento de las competencias básicas de lectura y escritura.
4. Tener mínimo 16 años de edad para las categoría de clases grupales y privadas. Los menores de edad deben contar con previa autorización escrita de un adulto responsable.
5. Firma del libro de matrículas.
6. Placement: examen RAP para quienes tienen un nivel superior a la unidad de aprendizaje A1.1
7. Otros documentos: Visa de estudio en caso de aplicar a ella.

Por parte de la Academia

1. Registro de matrícula en el SIET
2. Reporte del estudiante en condición de visa ante el SIRE

Elefun establece la rotación de los docentes como una estrategia pedagógica y administrativa para que el estudiante afiance su aprendizaje del español con diferentes tipos de nativos. Elefun se reserva el derecho a realizar cambios en los profesores asignados a la clase.

6.2 Certificado de estudio de Programas Académicos

Es el documento final que expide la institución que certifica la realización de uno de los programas en español para Extranjeros. El certificado de estudios se expide la primera semana del mes siguiente al que el estudiante finalizó su programa. Para aprobar un programa se requiere una asistencia igual o superior del 85%.

6.3 Asistencia e Inasistencia

Asistencia

Para los programas académicos es responsabilidad del estudiante mantener una asistencia sobre el 85% de cada programa.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3 PÁGINA 13 de 19

Insistencia

La inasistencia se categoriza en justificada e injustificada: La inasistencia injustificada es cuando el estudiante no asiste a clase sin un soporte que valide su ausencia.

La inasistencia justificada solo se permite en caso de enfermedad o circunstancias inevitables ajenas a la voluntad del estudiante, se debe presentar el documento legal existente para no afectar el récord de asistencia a clase.

El estudiante podrá inasistir como máximo al 15% de su programa, estas inasistencias no son acumulativas entre dos o más programas, en caso que el estudiante termine un programa y continúe en otro, no se sumarán entre sí y serán contabilizadas de manera independiente.

Si un estudiante no asiste tres días seguidos, perdiendo contacto con la escuela, será notificado vía correo electrónico para que se comunique con la institución y sus clases serán suspendidas hasta entablar comunicación con el estudiante y verificar que se encuentre en óptimas condiciones de continuar con el servicio, las inasistencias continuarán contando hasta que el estudiante retorne a clase.

Es responsabilidad del estudiante informar a la institución mediante correo electrónico o al whatsapp institucional cuando no asistirá a clase, de esa manera la docente tendrá la opción de prestar sus servicios a otros estudiantes. Cuando el estudiante no asista a clase el sistema reportará su falta como una inasistencia.

6.4 Reprogramaciones

Programas Académicos

Categoría Grupo

Las clases de grupo para los programas académicos tienen un periodo cerrado que debe cumplir una fecha de inicio y una fecha de finalización no modificables del servicio para cada programa. no asistir a clase será reportado como inasistencia y no podrán ser reprogramadas.

Categoría Privada

Las clases privadas para los programas académicos tienen un periodo cerrado que debe cumplir una fecha de inicio y una fecha de finalización no modificables del servicio para cada programa. no asistir a clase será reportado como inasistencia y no podrán ser reprogramadas.

Consideraciones

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 14 de 19

- Si el estudiante está aplicando a una visa de estudio y para la fecha de inicio del programa aún no ha obtenido una respuesta del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia - Cancillería, podrá optar por las siguientes opciones.
 1. Iniciar el programa en la fecha indicada en la carta de matrícula y en caso tal que la visa sea negada o inadmitida podrá solicitar el reembolso de acuerdo a las políticas de reembolso (ver apartado 9) y realizar el pago por el tiempo del servicio tomado o continuar con el servicio sin la obtención de la visa de estudio.
 2. No iniciar el curso y esperar una respuesta de la Cancillería, en el momento de recibir la aprobación de su visa debe comenzar inmediatamente sus estudios. No habrá lugar a la reposición de las clases anteriores a la aprobación de la visa ni aplazamientos en la fecha de finalización de clases indicada en la carta de matrícula. Si la visa es negada o inadmitida el estudiante podrá solicitar el reembolso de acuerdo a las políticas de reembolso (ver apartado 6.6).
- Si Elefun cancela una clase se organizará una clase de sustitución que cuente con las mismas características del servicio adquirido.

- **Días Festivos Nacionales**

La institución no presta servicios los días festivos colombianos, por lo cual no se programarán clases en estas fechas específicas. Dichos días podrán ser consultados de manera online o con los host en el momento de la venta.

Para los programas académicos los días festivos ya están descontados dentro del pago final.

Las vacaciones de Navidad de Elefun tendrán lugar durante la última semana de diciembre. La institución permanecerá cerrada durante este periodo y se anunciará a los estudiantes con antelación.

- **Puntualidad**

El estudiante no puede ingresar a clase después de transcurridos los primeros 15 minutos de clase. Después de este tiempo el estudiante será reportado con inasistencia.

6.5 Reembolsos

- Si el estudiante se inscribe a clases pero no inicia el servicio se le hará devolución del 95% del pago, el otro 5% cubrirá las labores logísticas y administrativas.

*** Programas Académicos para estudiantes en condición de Visa de estudio***

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 15 de 19

- En caso que la solicitud de visado del estudiante sea denegada por el gobierno, Elefun ofrecerá la prestación del servicio a través de diferentes estrategias. En caso de que no sean del interés del estudiante se reembolsará el 95% del pago del servicio, el otro 5% será usado para cubrir comisiones bancarias, logísticas y administrativas.

Los reembolsos tardan 10 días hábiles en procesarse, esto no incluye fines de semana y festivos nacionales y se realizan mediante el diligenciamiento del formato de devoluciones. Todas las devoluciones se realizan directamente a la cuenta del cliente, no se aceptan cuentas de terceros.

No se realizará reembolso si el estudiante no está satisfecho con el nivel asignado por el proceso de placement, en caso tal se le otorgará gratuitamente otra prueba de diagnóstico de nivel.

6.6 Estudiantes en condición de Visa de estudio

Son aquellos que estudian un Programa Académico y obtienen una visa de estudio por el tiempo en que estará recibiendo el servicio educativo en la institución. Deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones.

Elefun como institución legal con Licencia de funcionamiento y programas aprobados por la Secretaría de Educación de Medellín, tiene la facultad de recibir estudiantes en calidad de Visa de Estudio. Para ello la institución presta el servicio de formación académica, por ende no vende ni tramita las visas ya que el estudiante puede realizarlo por sus propios medios o contactar un agente o agencia recomendada por la institución o de su confianza.

6.6.1 Consideraciones en la Matrícula

El estudiante debe matricularse como mínimo a uno de los programas académicos y realizar el pago por el periodo en que Elefun prestará el servicio educativo. Una vez hecho el depósito por el valor total del curso, la institución expedirá los documentos necesarios para la solicitud de visado y serán enviados vía correo electrónico al estudiante, al agente o agencia con la que este realiza el proceso. La institución tendrá 5 días hábiles para la expedición de los documentos legales.

La institución registrará el estudiante en el SIRE, Sistema de Información Para el Reporte de Extranjeros y en el SIET, Sistema de Información de las Instituciones y Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

En caso de novedades del proceso de solicitud o rechazo del visado o del proceso de solicitud que soliciten realizar una nueva documentación, Elefun editará y volverá a suministrar los documentos una sola vez. Si el estudiante desea volver a hacer la solicitud

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 16 de 19

por tercera vez deberá pagar un cargo administrativo de \$50 USD, o su equivalente en pesos colombianos.

6.6.2 Inicio y fin del periodo de estudio

Según el programa de estudios y el período en el que lo realizará, el estudiante debe contar con mínimo un periodo de 13 semanas disponibles para su estudio.

El estudiante debe registrarse con el tiempo suficiente para garantizar la obtención de la visa y cumplir todos los requisitos de las autoridades de Migración Colombia. Los programas de español que han sido utilizados para solicitar la visa de estudiante, deben ser tomados durante el periodo de tiempo indicado en la Carta de Matrícula enviada al Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería detallando la fecha de inicio y finalización del servicio.

Inmediatamente la visa sea aprobada, el estudiante debe entregar a la institución la copia del documento oficial del visado y ponerse en contacto para iniciar sus clases en la fecha estipulada.

Elefun no se hace responsable de los retrasos ajenos a su control, en caso de producirse una demora en la aprobación del visado.

6.6.3 Suspensión y Desvinculación del Servicio

Cuando el estudiante acumule un 10% de inasistencia la institución le notificará de manera formal por el correo electrónico sobre sus inasistencias con el fin de establecer contacto con el estudiante, notificando que podrá ser desvinculado del sistema SIRE y el servicio educativo será suspendido. Si después de esto el estudiante alcanza el 15% de inasistencia la institución procederá con la desvinculación y suspensión total del servicio.

Es obligación del estudiante reportar los días que no asistirá a clase, independientemente del tipo de su inasistencia, si el estudiante acumula 3 días de inasistencia y sin contacto con la institución se le suspenderá el servicio hasta establecer nuevamente comunicación entre ambas partes, los días en los que el estudiante se encuentre suspendido por falta de comunicación serán reportados como inasistencia. El estudiante recibirá una notificación formal a su correo electrónico para que continúe con su proceso de formación. Cumplidos 10 días hábiles sin recibir respuesta del estudiante, la institución procederá con la desvinculación y suspensión total del servicio.

6.6.4 Consideraciones en Anulaciones y Reembolsos

Una vez aprobado el visado del estudiante, las clases no podrán ser canceladas ni reprogramadas, tampoco se podrá solicitar la devolución del dinero.

Estas son las únicas ocasiones en las que se realizará reembolsos del servicio con visa de estudiante:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 17 de 19

- En caso que la solicitud de visado del estudiante sea denegada por el gobierno, Elefun reembolsará el 95% del pago del servicio, el otro 5% será usado para cubrir comisiones bancarias, logísticas y administrativas.

La notificación de la denegación del visado debe ser enviada a Elefun para proceder con la solicitud del reembolso. Estos pueden tardar hasta 10 días laborales en procesarse después de que el documento de denegación haya sido entregado a Elefun.

Los reembolsos se efectuarán a la misma cuenta que realizó el pago del servicio. Si el pago se ha realizado a través de un agente, el reembolso se efectuará a través de dicho agente.

No se efectuará ningún reembolso durante las siguientes circunstancias:

- Un proceso incompleto de postulación donde el estudiante no haya seguido los pasos y los requisitos para esta.
- Si se presenta documentos fraudulentos
- Si el estudiante decide retirar o suspender la solicitud del visado
- Si el estudiante es expulsado de la institución por no seguir su manual de convivencia.
- Si el estudiante es expulsado de Colombia por una autoridad autorizada o departamento gubernamental
- Si se concede el visado a un estudiante y éste decide no estudiar en Elefun.
- En el caso que Elefun informe a las autoridades de Migración Colombia que el estudiante ha sido aceptado y este no haya comenzado su clases.
- Si el estudiante es reportado por inasistencia, refiriéndose a su asistencia a clase, o por ausencia, refiriéndose a la no comunicación total con la institución por 10 días hábiles.

7. Autorización de uso de derechos de imagen con fines no comerciales

En Elefun realizamos constantes registros fotográficos y audiovisuales de las diferentes actividades curriculares y extracurriculares por lo cuál el estudiante al momento de hacer el Registro, realiza el formulario Student Registration donde autoriza el uso de su imagen en los diferentes medios de Elefun con uso no comercial.

Los vídeos y fotografías son utilizados con fines educativos, informativos y expositivos con las diferentes actividades de la institución en las plataformas y escenarios de Elefun. Esto

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3 PÁGINA 18 de 19

con la finalidad de mostrarle al mundo todo lo que realizamos en la institución como herramientas de aprendizaje de la lengua española mediante actividades indoor y outdoor.

Estas imágenes y fotografías no se realizan con el ánimo de generar lucro o con otros fines diferentes a los ya manifestados y, en caso tal, que el estudiante no desee conceder el derecho al uso de su imagen podrá manifestarlo de manera formal en el correo info@elefun.com.co

8. Convivencia

Los estudiantes deben construir y velar por promover relaciones de sana convivencia, donde el respeto por sus compañeros, profesores y personal esté presente en todo momento. El comportamiento y el lenguaje que se considere descuidado u ofensivo dará lugar a un debido proceso según el reglamento académico.

9. Escuela Activa

La escuela activa, como parte del modelo constructivista, concibe al estudiante como un sujeto dinámico, capaz de construir su propio aprendizaje y progreso. En este modelo, el docente actúa como facilitador, diseñando experiencias significativas que fomenten la autonomía y el desarrollo del estudiante. Para Elefun, el aula de clase trasciende las cuatro paredes del salón, pues el aprendizaje de una lengua no se limita a la instrucción formal, sino que se fortalece a través de la interacción con el entorno. Concebido como el centro del proceso de aprendizaje, el estudiante es un usuario activo de la lengua, y las inmersiones en “la calle” —espacios de práctica en situaciones reales— se convierten en un pilar fundamental de la metodología de la institución. Estas experiencias vivenciales permiten que el estudiante experimente la lengua en su contexto natural, afiance su confianza comunicativa y desarrolle competencias lingüísticas de manera auténtica y significativa

Es importante destacar que cada estudiante tiene la responsabilidad de gestionar y proporcionar información actualizada sobre su salud y seguro médico, asumiendo el compromiso de proteger su bienestar y prevenir cualquier eventualidad mediante la cobertura de su seguro. De este modo, al participar en las actividades externas que forman parte de la metodología de la escuela activa, La Academia de Idiomas Elefun se exime de cualquier responsabilidad frente a situaciones que puedan afectar la salud, seguridad o bienestar de los estudiantes fuera de sus instalaciones. Este enfoque refuerza la autonomía del estudiante, al mismo tiempo que garantiza un entorno seguro y responsable para todos.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 3 PÁGINA 19 de 19

Términos y condiciones es un resumen del reglamento académico de la Academia Elefun, el cual puede ser solicitado a través de info@elefun.com.co

CONTROL DE MODIFICACIONES DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Determinación y documentación
2	Se ajustan condiciones de los tipos de servicio
3	Se ajusta sustancialmente el documento de manera que sea coherente con el reglamento académico estudiantil, en cuanto al registro, matrícula, a cancelaciones, inasistencia, reembolsos.
4	Se modifica términos y condiciones separando los programas académicos de los cursos de extensión.