

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 1 de 48

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un resumen del Reglamento Académico de la Academia de Idiomas Elefun, el cual puede ser consultado en las instalaciones de la escuela, en el pie de página de nuestra página web elefun.com.co, o solicitado a través del correo electrónico info@elefun.com.co.

El Reglamento Académico es el documento normativo que detalla los derechos, deberes, normas de convivencia, procesos evaluativos y requisitos de permanencia y certificación para los estudiantes, asegurando un ambiente formativo, respetuoso y seguro para todos.

Estos Términos y Condiciones resumen las normas y condiciones bajo las cuales la Academia de Idiomas Elefun presta sus servicios educativos y se consideran de conocimiento público para todos los estudiantes.

Con el fin de facilitar su comprensión y lectura, el documento se encuentra dividido en dos secciones:

Sección A – Cursos de Extensión

Aplica para los estudiantes inscritos en cursos de extensión de Elefun, tales como: Academic Spanish Course, Conversational Crash Course, Preparación SIELE y Español de Supervivencia.

Sección B – Programas Académicos

Aplica para los estudiantes inscritos en programas de formación en conocimientos académicos, incluyendo las disposiciones específicas que rigen para estudiantes en condición de visa de estudio.

Se recomienda al estudiante, y a la empresa o institución interesada que, antes de realizar el pago, iniciar el proceso académico y aceptar los presentes Términos y Condiciones, revise cuidadosamente el tipo de servicio que tomará, si es un curso de extensión o un Programa académico. Con el fin de identificar a cuál sección de este documento pertenece y conocer las disposiciones que regulan la relación académica y administrativa entre las partes, de acuerdo con la naturaleza del servicio adquirido.

Cada sección cuenta con una guía de referencia temática que permite identificar de manera clara los aspectos aplicables según el tipo de servicio contratado.

En este documento, se encuentran las especificaciones para la **Sección B – Programas Académicos**:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 2 de 48

Sección B

Programas Académicos

	ELEFUN SPANISH SCHOOL		CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES		VERSIÓN: 4
			PÁGINA 3 de 48

B1. Sobre Elefun

B2. Metodología Elefun

B3. Categoría, enfoque y modalidad

- B3.1 Categoría
- B3.2 Enfoque
- B3.3 Modalidad

B4. Programa Académico y tipo de estudiante

- B4.1 Programas Académicos
- B4.2 Tipo de estudiante

B5. Pagos y formas de Pago

B6. Confirmación de la compra y programación del servicio

B7. Programas Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros A2, B1, B2, C1 Y C2

B8. Fortalecimiento de los Aprendizajes

- B8.1 Sesiones de Fortalecimiento incluidas
- B8.2 Servicio de Tutorías privadas

B9. Matrícula

B10. Certificado de estudio

B11. Asistencia e inasistencia

- B10.1 Asistencia
- B10.2 Inasistencia

B12. Aplazamiento y Reprogramación

- B12.1 Aplazamiento
- B12.2 Reprogramación

B13.

Días festivos y recesos institucionales

B14. Puntualidad

B15. Reembolsos

B16. Estudiantes en condición de Visa de estudio

- B16.1 Consideraciones en la Matrícula
- B17.2 Inicio y fin del periodo de estudio
- B18.3 Suspensión y Desvinculación del Servicio
- B19.4 Reembolsos a estudiantes en condición de visa de estudio

B17. Autorización de uso de datos y derechos de imagen con fines no comerciales

B18. Escuela Activa

B19. Convivencia

B1.- Sobre Elefun

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 4 de 48

Nuestro nombre está representado por el acrónimo **ELE** (*Español como Lengua Extranjera*) + **FUN**. **Fun** hace referencia a la forma en la que alcanzamos tus objetivos y los nuestros. Es un juego de palabras que coincide con el nombre del animal **elefante**.

El elefante representa nuestra **manada**, que acoge a las personas dentro de una comunidad intercultural que avanza unida mientras derriba barreras a través del **turismo idiomático**.

Nuestro propósito

¡Abrimos caminos a través del turismo idiomático!

B2. - Metodología Elefun

La metodología Elefun se aplica a nuestros servicios a través de 3 componentes: sistema motivacional del Yo, modelo circular y escuela activa, los cuales se desarrollan durante el viaje del estudiante en Elefun.

El viaje del estudiante comienza when you as a student are able to identify your departure point And the Journey finishes when you reach your communicative goals.

To identify your departure point / current level in the language the school give you a free placement test. The learning path to get those goals will be provided where Weekly goals will be established in the methodology L2 Self I CAN. For example: I CAN talk about real experiences.

These interactions will be mediated by professional and warm-native Spanish teachers using authentic material. At the end of each week Feedback will be provided in both ways: qualitative and quantitative.

Elefun does not use a traditional old school methodology. On the contrary, we offer the student meaningful transactions into social and personal contexts and the use of everyday Spanish language.

During this time, you'll join weekly immersion activities through real-life experiences as a good practice to live fully what you learned along the week.

B3. - Categoría, Enfoque y Modalidad

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 5 de 48

• B3.1 Categoría

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

Clase Grupal: Clase Grupal: son aquellas que se realizan en grupo, con una capacidad mínima de 2 estudiantes y máxima de hasta 8 estudiantes. La conformación habitual de los grupos es de 3 a 6 estudiantes, pudiendo variar ocasionalmente sin superar el máximo establecido.

Las únicas clases grupales que pueden ser conformadas a partir de un estudiante, son las pertenecientes a los niveles: A1 y A2.

El proceso de enseñanza-aprendizaje (viaje del estudiante) se rige por un modelo pedagógico circular y no lineal, en el cual cada estudiante avanza de manera individual, completando su propia rueda de objetivos comunicativos “Yo puedo”, que integra la totalidad de los contenidos de su grupo.

En las clases grupales, el avance no es secuencial ni uniforme; por ello, los estudiantes pueden compartir aula con otros, sin que ello afecte el cumplimiento de los contenidos, objetivos ni resultados de aprendizaje establecidos.

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.

• B3.2 Enfoque

El enfoque de nuestros servicios se desarrolla teniendo como base al menos uno de los siguientes componentes.

Core skill: desarrolla las siguientes 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 las siguientes habilidades

- Expresión oral
- Interacción oral del estudiante

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 6 de 48

• B3.3 Modalidad

La modalidad se refiere al medio por el cual se presta el servicio:

- Presencial

B4. - Programas Académicos y tipo de estudiante

• B4.1 Programa Académico

Un programa académico corresponde a procesos formativos estructurados desarrollados en el marco de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH), orientados al fortalecimiento de competencias comunicativas en español como lengua extranjera, con objetivos, contenidos, niveles y una duración definidos, conforme a la normativa vigente en Colombia.

Dichos programas se rigen por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) y están diseñados bajo estándares de calidad avalados por Secretaría de Educación de Medellín y certificados en calidad por ICONTEC – IQNet, garantizando el cumplimiento de criterios académicos, administrativos y de mejora continua

Los programas ofrecidos en la Academia de Idiomas Elefun son:

- Academic Spanish Program A2 (200 horas)
- Academic Spanish Program B1 (180 horas)
- Academic Spanish Program B2 (200 horas)
- Academic Spanish Program C1 (200 horas)
- Academic Spanish Program C2 (200 horas)

Cada uno de ellos conduce a certificación y, adicionalmente, le permiten al estudiante postularse a una visa de estudio.

• B4.2 Tipo de Estudiante

De acuerdo con la elección de cualquiera de los programas, el estudiante adquiere una de las siguientes condiciones:

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

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 7 de 48

Proceso administrativo: inscripción, realización del placement, matrícula en libro reglamentario, libro RAP (en caso de ser requerido), registro SIET, registro SIRE (si obtiene una visa de estudio) promoción y certificación.

B5. - 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 nuestro correo electrónico info@elefun.com.co o desde nuestra línea de whatsapp +573042732082. Para ello contamos con las siguientes opciones:

Plataformas de pagos en pesos colombianos

- Bold
- Wompi

En estas plataformas 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.

Plataformas de pagos en dólares americanos

- Bold
- Paypal

- 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

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 8 de 48

Se realizan a solicitud del estudiante, esta se da en pesos colombianos, depositando el dinero en la cuenta de ahorros Bancolombia número 27200001917 registrada a nombre de Elefun SAS.

Cualquier pago realizado por fuera de las cuentas y métodos oficiales previamente establecidos por Elefun no será reconocido por la institución. En consecuencia, dichos valores no se verán reflejados en las cuentas oficiales de Elefun, ni en el perfil del estudiante.

Con el fin de prevenir fraudes, Elefun recomienda a estudiantes, aliados y terceros verificar siempre que la información de pago corresponda a los canales oficiales y reportar de manera inmediata cualquier cuenta, mensaje o solicitud de pago sospechosa.

B6. - Confirmación de la compra y programación del servicio

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

La confirmación de la compra se realiza a través de correo electrónico, una vez el pago del cliente se vea reflejado en nuestro sistema.

La confirmación y programación del servicio se realiza vía correo electrónico (info@elefun.com.co) o vía de whatsapp (+573042732082). Se realiza en los siguientes casos:

- Cuando el estudiante compra su primer servicio.
- Cuando el estudiante renueva el servicio o adquiere uno diferente.
- Cuando el estudiante cambia el horario de sus clases privadas, con aprobación previa de la escuela.

Las novedades de parte de los estudiantes deben ser reportadas de lunes a viernes entre las 8:00 a.m y las 5:30 p.m hora colombiana (GMT-5).

B7. - Programas Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros A2, B1, B2, C1 Y C2

Academic Spanish Program: este programa tiene una ruta de aprendizaje estructurada de acuerdo con módulos, unidades de aprendizaje y objetivos comunicativos llamados Yo

	ELEFUN SPANISH SCHOOL		CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES		VERSIÓN: 4
			PÁGINA 9 de 48

puedo, desarrollando un (1) objetivo comunicativo por semana. Para ello el estudiante deberá estudiar diez (10) sesiones por semana.

El estudiante es ubicado en una unidad de aprendizaje dentro de un módulo de acuerdo al resultado de su placement. El avance dentro de las diferentes unidades de aprendizaje de cada programa, se realiza de manera progresiva acorde al rendimiento del estudiante y de acuerdo con el sistema de evaluación institucional SIEE (evaluación diagnóstica, formativa, sumativa)

- Programa: Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel A2 (200 horas)
 Módulos: A1 y A2
 Unidades de aprendizaje: A1.1, A1.2, A2.1, A2.2
- Programa: Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel B1 (180 horas).
 Módulo: B1
 Unidades de aprendizaje: B1.1 y B1.2
- Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel B2 (200 horas).
 Módulos B2
 Unidades de aprendizaje: B2.1 y B2.2
- Programa Conocimientos Académicos en Español para Extranjeros Nivel C1 (200 horas).
 Módulos C1
 Unidades de aprendizaje: C1.1 y C1.2
- Programa Conocimientos Académicos en español para Extranjeros Nivel C2 (200 horas).
 Módulos C2
 Unidades de aprendizaje: C2.1 y C2.2

El proceso de enseñanza-aprendizaje (viaje del estudiante) se rige por un modelo pedagógico circular y no lineal, en el cual cada estudiante avanza de manera individual,

	ELEFUN SPANISH SCHOOL		CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES		VERSIÓN: 4
			PÁGINA 10 de 48

completando su propia rueda de objetivos comunicativos “Yo puedo”, que integra la totalidad de los contenidos de su grupo.

En las clases grupales, el avance no es secuencial ni uniforme; por ello, los estudiantes pueden compartir aula con otros grupos del mismo módulo, sin que ello afecte el cumplimiento de los contenidos, objetivos ni resultados de aprendizaje establecidos.

Este modelo garantiza un aprendizaje flexible, personalizado y acorde con la competencia comunicativa de cada estudiante.

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 de los diferentes programas, 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).

Categorías y condiciones del servicio

Clases Grupales

Este curso tiene una ruta de aprendizaje estructurada en objetivos comunicativos llamados Yo puedo, desarrollando un (1) objetivo comunicativo por semana. El estudiante tendrá 10 sesiones de 55 minutos, distribuidas en dos (2) sesiones diarias, dentro de una misma semana comprendida entre el día lunes y viernes.

Adicionalmente, el estudiante se compromete a destinar tiempo de aprendizaje autónomo fuera del horario de clase, utilizando el material académico provisto por la escuela y su docente como complemento de las sesiones impartidas.

Ejemplo de programación:

Clases de lunes a viernes en el siguiente horario:

- 9:00 a.m. a 9:55 a.m.
- *Break* de 5 minutos
- 10:00 a.m. a 10:55 a.m.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 11 de 48

Las clases grupales no podrán ser reprogramadas en horario ni en día.

Clases privadas:

Este curso tiene una ruta de aprendizaje estructurada en objetivos comunicativos llamados Yo puedo, desarrollando un (1) objetivo comunicativo por semana. El estudiante tendrá 10 sesiones de 55 minutos, distribuidas en dos sesiones de clase de lunes y viernes.

Adicionalmente, el estudiante se compromete a destinar tiempo de aprendizaje autónomo fuera del horario de clase, utilizando el material académico provisto por la escuela y su docente como complemento de las sesiones impartidas.

Las clases privadas no podrán ser reprogramadas en horario ni en día.

Progreso: El estudiante finaliza cada programa a través del avance del Yo real (evaluación diagnóstica) al yo ideal (cumplimiento de los seguimientos realizados en las unidades de aprendizaje correspondientes). Teniendo en cuenta la intensidad horaria de las diferentes unidades de aprendizaje, la asistencia mínima requerida, el logro de los objetivos comunicativos, Yo puedo (evaluación formativa) y los resultados de las evaluaciones sumativas (desempeño, conocimiento y producto).

B8. - Fortalecimiento de los aprendizajes

• B8.1 Sesiones de Fortalecimiento incluidas

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.

• B8.2 Servicio de Tutorías privadas

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.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 12 de 48

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.

B9. - Matrícula

La matrícula 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. Tipo y número de documento: Pasaporte
3. Foto de pasaporte y foto de usuario.
4. Presentar certificado de básica primaria o el cumplimiento de las competencias básicas de lectura y escritura.
5. Tener mínimo 16 años de edad para las categorías de clases grupales y privadas. Los menores de edad deben contar con previa autorización escrita de un adulto responsable.
6. Placement: 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)
 - Para el nivel B1 debe acreditar competencia lingüística en el nivel A2
 - Para el nivel B2 acreditar competencia lingüística en el nivel B1
 - Para el nivel C1 acreditar Competencia lingüística en el nivel B2.
7. Otros documentos: Visa de estudio en caso de aplicar a ella.
8. Firma del libro de matrículas.

Por parte de la Academia

1. Registro RAP en libro reglamentario (si requiere)
2. Registro de matrícula en el SIET
3. Reporte del estudiante en condición de visa ante el SIRE (si requiere)

Veracidad de la información: El estudiante debe suministrar datos personales reales y exactos para toda su gestión académica y administrativa. El suministro de información falsa o incorrecta podrá dar lugar a la anulación del registro, sin lugar a reclamaciones o reembolsos.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 13 de 48

Por favor tenga en cuenta:

- 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.
- En Elefun, la rotación de docentes es una estrategia pedagógica y administrativa que enriquece el aprendizaje del español, Por ello, el estudiante podrá tener diferentes docentes a lo largo de su proceso de aprendizaje.

B10. - Certificado de estudio

La certificación es el documento oficial que expide la institución y que acredita la realización satisfactoria de uno de los programas de Español para Extranjeros. Para su emisión, el estudiante debe haber cumplido con una asistencia mínima del 85 % del programa y haber obtenido un rendimiento académico satisfactorio, con un desempeño alto (60% - 79%) o superior (80% - 100%) en los módulos correspondientes a su plan de estudios.

El certificado de estudios se expide con 5 días hábiles después de la realización del consejo académico de promoción y certificación de estudiantes.

B11. - Asistencia e Inasistencia

• B11.1 Asistencia

Se entiende por asistencia la participación efectiva del estudiante en las clases programadas durante la intensidad horaria establecida.

Para los cursos de programa es responsabilidad del estudiante mantener una asistencia sobre el 85% de su servicio. Si no cumple con este requerimiento se retirará al estudiante del programa matriculado.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 14 de 48

- **B11.2 Inasistencia**

Se considera inasistencia cuando el estudiante no asiste a la clase programada o cuando se presenta con más de quince minutos (15) de retraso. Si el estudiante se presenta a la escuela transcurridos los primeros 15 minutos de la hora de inicio de clase, recibirá un aviso de los anfitriones informando que la docente ha cerrado la primera sesión de clase. Por lo que la docente no habilitará el ingreso del estudiante al aula y este debe esperar hasta el inicio de la siguiente sesión para ingresar puntualmente a clase.

Si el estudiante no se presenta, no recibirá este aviso y quedará marcado automáticamente con inasistencia por parte del docente.

Inasistencia injustificada

La inasistencia injustificada es cuando el estudiante no asiste a clase sin un soporte que valide su inasistencia.

Inasistencia justificada

La inasistencia justificada es la ausencia del estudiante a una clase programada, originada por enfermedad o calamidad doméstica. Los motivos personales no son considerados como justificación. La justificación debe estar soportada con un documento legal para no afectar el récord de asistencia del estudiante. Y reprogramar las clases privadas para estudiantes que no están en condición de VISA.

- El aplazamiento del período formativo podrá otorgarse por un mínimo de una (1) semana y un máximo de trece (13) semanas.

Es responsabilidad del estudiante informar a la institución, exclusivamente por correo electrónico o a través del WhatsApp institucional, cualquier inasistencia a clase. No se aceptan notificaciones directas a la docente. En caso de no asistir, la clase se mantendrá programada y la docente registrará la falta como inasistencia.

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.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 15 de 48

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, exclusivamente por correo electrónico o a través del WhatsApp institucional, cualquier inasistencia a clase. No se aceptan notificaciones directas a la docente. En caso de no asistir, la clase se mantendrá programada y la docente registrará la falta como inasistencia.

B12 - Aplazamiento y Reprogramación

El curso se considera programado desde el momento en que la escuela confirma la programación de clases, dado que a partir de ese momento se asignan los recursos académicos, humanos y logísticos necesarios.

Si Elefun reprograma o aplaza un servicio, se asegurará de organizar un servicio sustituto que conserve las mismas características del servicio originalmente adquirido. En caso de no ser posible, Elefun ofrecerá un servicio de igual o superior condición académica y de valor equivalente o mayor al monto pagado por el estudiante.

• B12.1 Aplazamiento

El aplazamiento de clases aplica para los servicios de categoría grupal y privada.

El aplazamiento consiste en la suspensión temporal del servicio completo, por una o varias semanas, durante las cuales no se prestará el servicio ni se asignan recursos académicos. Si un servicio se ve modificado por un aplazamiento el estudiante no tendrá derecho a solicitud de reembolso.

Estas semanas aplazadas quedarán congeladas y deberán retomarse dentro de un plazo mínimo de una (1) semana y un máximo de trece (13) semanas. Si cuando el estudiante retome sus clases el servicio no se encuentra disponible, Elefun ofrecerá alternativas de cambio de categoría del servicio. En caso de no reintegrarse dentro del plazo establecido, las semanas pendientes se considerarán consumidas.

Para aplazar una semana dentro de un programa activo, el estudiante debe comunicarse con mínimo un (1) día de anticipación a la fecha de la semana programada, en el horario de

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 16 de 48

8:00 a. m. a 5:30 p. m. (hora Colombia, GMT-5). Las solicitudes realizadas fuera de este plazo implican que la semana se mantenga programada, siendo responsabilidad del estudiante asistir. En caso de no presentarse, la clase se registrará como inasistencia y no será susceptible de aplazamiento ni de reembolso.

Los estudiantes en condición de visa de estudio no podrán aplazar su servicio una vez la visa de estudio haya sido aprobada.

- **B12.2 Reprogramaciones**

Las clases grupales y privadas no podrán ser reprogramadas en horario ni en día para estudiantes en condición de VISA.

Los estudiantes que no estén en condición de VISA podrán reprogramar una clase dentro de la semana activa del servicio, el estudiante debe comunicarse con mínimo un (1) día de anticipación a la fecha de la clase programada, en el horario de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. (hora Colombia, GMT-5). Las solicitudes realizadas fuera de este plazo implican que la clase se mantenga programada, siendo responsabilidad del estudiante asistir. En caso de no presentarse, la clase se registrará como inasistencia y no será susceptible de reprogramación ni de reembolso.

B 13. - Días festivos y recesos institucionales

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 en línea o con los anfitriones en el momento de la venta.

La semana navideña en Elefun tiene lugar durante la última semana del año en la que se celebra el año nuevo. La escuela cierra sus instalaciones manteniendo contacto con la comunidad a través de los canales oficiales de comunicación. Estas fechas especiales son informadas con antelación a los estudiantes.

En los programas académicos, el valor pagado por el servicio se encuentra calculado considerando la exclusión del cobro correspondiente a los días festivos y a la semana navideña, lo que hace que el costo semanal de clases sea inferior al precio regular.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 17 de 48

Durante estos días especiales en los que no se prestan clases, el estudiante de programa en condición de visa de estudio desarrollará su componente de aprendizaje autónomo, conforme a la guía y orientaciones previamente establecidas por su docente.

B14. - Puntualidad

La puntualidad es un requisito fundamental del proceso académico. Se considerará impuntualidad cuando el estudiante se presente con más de quince (15) minutos de retraso respecto a la hora programada de la clase. Dicha impuntualidad se computará como inasistencia parcial en aquellos que cuenten con dos (2) o más sesiones continuas por día, siempre que el estudiante se presente a la segunda sesión.

Al **estudiante** presentarse con más de 15 minutos de retraso, **será notificado por el anfitrión** sobre el cierre de la sesión y el docente no autorizará el ingreso al aula. En clases con dos (2) o más sesiones, el ingreso solo será posible en la siguiente sesión. La no asistencia será registrada automáticamente por el docente.

B15. - Reembolsos

Únicamente Elefun realizará reembolsos en los programas en los siguientes casos

100% de devolución del dinero

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

95% de devolución del dinero

- Si el estudiante se inscribe a clases, pero no inicia el servicio (sin haber solicitado previamente aplazamientos) se le hará devolución del 95% del pago, el otro 5% cubrirá las labores logísticas y administrativas.
- Si el estudiante inicia el servicio y, por motivos de enfermedad o calamidad doméstica, no puede continuar, deberá presentar un soporte legal que acredite la situación. Este requisito es indispensable para proceder con el reembolso del 95% del servicio no ejecutado; el 5 % restante cubrirá gastos administrativos y logísticos.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 18 de 48

Programas Académicos para estudiantes en condición de Visa de estudio

- 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.

No hay lugar a reembolso cuando:

- El estudiante no suministra datos personales reales y exactos para toda su documentación académica y administrativa. El suministro de información falsa o incorrecta podrá dar lugar a la anulación del registro, sin lugar a reclamaciones o reembolsos.
- Si el estudiante realiza aplazamientos no hay lugar a reembolsos.
- Si el estudiante no presenta la documentación legal pertinente para el proceso de reembolso.
- Si el estudiante es expulsado de la institución por no seguir el reglamento académico.
- Si el estudiante es expulsado de Colombia por una autoridad autorizada o departamento gubernamental.
- 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.

Procedimiento de reembolso

1. Solicitud: El cliente deberá enviar la solicitud al correo electrónico info@elefun.com.co, adjuntando los documentos legales que correspondan.
2. Evaluación y aprobación: La solicitud será evaluada y, de ser procedente, aprobada dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
3. Notificación: Una vez aprobada, se notificará al cliente. A partir de esta notificación, el reembolso podrá tardar hasta diez (10) días hábiles en efectuarse. Estos plazos no incluyen fines de semana ni festivos nacionales.
4. Pago: El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del cliente que efectuó el pago; no se aceptarán cuentas de terceros.
5. Formalización: En casos específicos, el estudiante deberá presentarse en la institución para diligenciar y firmar el formato de devolución, como constancia de

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 19 de 48

recibido. En caso de no estar en Medellín, podrá autorizar a un tercero mediante un poder autenticado ante notario.

B16. - Estudiantes en condición de Visa de estudio

Son aquellos estudiantes de programa que 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 y a su vez está en la obligación de reportar cualquier novedad del estudiante ante las autoridades pertinentes, como las inasistencias.

Elefun no vende ni tramita las visas de estudio, el estudiante puede realizarlo por sus propios medios o contactar un agente o agencia recomendada por la institución o de su confianza.

- **B 16.1 Consideraciones en la Matrícula**

El estudiante deberá matricularse como mínimo en uno de los programas académicos ofrecidos por Elefun y realizar el pago correspondiente al periodo durante el cual la institución prestará el servicio educativo. Una vez efectuado el pago total del curso, Elefun expedirá los documentos requeridos para la solicitud de visa, los cuales serán enviados por correo electrónico al estudiante y, de ser el caso, al agente o agencia que adelante el trámite.

Dichos documentos tendrán una vigencia de treinta (30) días calendario contados a partir de su fecha de expedición. La institución contará con un plazo de hasta cinco (5) días hábiles para la emisión de los documentos legales.

El estudiante deberá compartir con Elefun el número de solicitud de aplicación y una vez aprobada la visa 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 que soliciten realizar una nueva documentación, Elefun editará y volverá a suministrar los documentos una sola vez. Si el

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 20 de 48

estudiante desea volver a hacer la solicitud por tercera vez deberá pagar un cargo administrativo de \$50 USD, o su equivalente en pesos colombianos.

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:

- Iniciar el programa en la fecha indicada en la carta de matrícula y en caso tal que la visa sea rechazada, negada o inadmitida podrá solicitar el reembolso de acuerdo a las políticas de reembolso y realizar el pago por el tiempo del servicio tomado o continuar con el servicio sin la obtención de la visa de estudio.
- 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.

● **B16.2 - 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 Elefun la copia del documento oficial del visado y ponerse en contacto para iniciar sus clases en la fecha estipulada.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 21 de 48

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

- **B16.3 Suspensión y Desvinculación del Servicio**

La asistencia regular es responsabilidad exclusiva del estudiante. Cuando el estudiante acumule un diez por ciento (10%) de inasistencias, la institución podrá notificarlo de manera formal a través del correo electrónico registrado, con el fin de establecer contacto y advertir sobre las posibles consecuencias académicas y administrativas, incluyendo la eventual desvinculación del sistema SIRE y la suspensión del servicio educativo.

No obstante, la falta de recepción, lectura o envío de dicha notificación no exime al estudiante de su responsabilidad de asistencia. En consecuencia, una vez el estudiante alcance un quince por ciento (15%) de inasistencia, la institución procederá a la desvinculación del sistema SIRE y a la suspensión total del servicio educativo, sin que sea necesario un aviso previo adicional.

Es obligación del estudiante reportar los días que no asistirá a clase, independientemente del tipo de su inasistencia (justificada o injustificada), si el estudiante acumula 3 días de inasistencia y sin contacto con la escuela se le suspenderá el servicio hasta establecer nuevamente comunicación entre ambas partes, los días en las que el estudiante se encuentre suspendido por falta de comunicación serán reportadas 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 y el reporte del estudiante ante el SIRE.

- **B16.4 Reembolsos a estudiantes en condición de visa de estudio.**

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:

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

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 22 de 48

La notificación de la denegación, rechazo o inadmisión del visado debe ser enviada a Elefun para proceder con la solicitud del reembolso. 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 sus clases.
- Si el estudiante es reportado por inasistencia

Procedimiento de reembolso

1. Solicitud: el cliente deberá enviar su solicitud al correo electrónico info@elefun.com.co, adjuntando los documentos legales correspondientes y la respuesta de su trámite de visa, incluyendo el número de solicitud de visa.
2. Evaluación y aprobación: La solicitud será evaluada y, de ser procedente, aprobada dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
3. Notificación: Una vez aprobada, se notificará al cliente. A partir de esta notificación, el reembolso podrá tardar hasta diez (10) días hábiles en efectuarse. Estos plazos no incluyen fines de semana ni festivos nacionales.
4. Pago: El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del cliente que efectuó el pago; no se aceptarán cuentas de terceros. Si el pago se ha realizado a través de un agente, el reembolso se efectuará a través de dicho agente.
5. Formalización: En casos específicos, el estudiante deberá presentarse en la institución para diligenciar y firmar el formato de devolución, como constancia de recibido. En caso de no estar en Medellín, podrá autorizar a un tercero mediante un poder autenticado ante notario.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 23 de 48

B17. - Autorización de uso de datos y derechos de imagen con fines no comerciales

En Elefun realizamos constantes registros fotográficos y audiovisuales de las diferentes actividades curriculares y extracurriculares por lo cual 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 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

Así mismo, los datos personales suministrados por el estudiante a través del proceso de registro serán utilizados exclusivamente para fines administrativos, académicos y de gestión institucional, tales como la inscripción, seguimiento académico, certificaciones, comunicaciones oficiales y cumplimiento de obligaciones legales. Elefun garantiza que el tratamiento de dicha información se realizará conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y no será utilizada con fines distintos a los aquí establecidos.

B18. - Escuela Activa

La escuela activa, como parte del modelo constructivista, concibe al estudiante como agente social, hablante intercultural y aprendiente autónomo 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

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 24 de 48

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.

B19. - 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.

Acuerdos de convivencia:

- **Normas básicas de comportamiento:** tener trato respetuoso, comunicación adecuada, seguir las indicaciones del equipo académico y abstenerse de conductas que afecten la convivencia o el normal desarrollo del curso.
- **Prevención de VBG:** la academia rechaza de forma expresa cualquier manifestación de Violencia Basada en Género (VBG), acoso, discriminación, intimidación o trato degradante, tanto en espacios presenciales como virtuales.
- **Instalaciones y recursos:** cuidar y hacer un uso adecuado de las instalaciones, mobiliario, materiales y equipos tecnológicos de la academia.
- **Normas de consumo en el aula:** se permite el consumo de snacks, bebidas hidratantes y café. Se prohíbe el consumo de cigarrillos, vapeadores, cualquier otro producto fumable y bebidas alcohólicas.
- **Ambiente seguro y saludable:** asistir en condiciones físicas y mentales adecuadas, sin los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas. Se prohíbe ingresar armas o elementos que puedan causar lesiones o poner en riesgo la integridad de la comunidad educativa.
- **Puntualidad:** ingresar al aula durante los primeros 15 minutos de la programación de la clase, respetando el tiempo del otro.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 25 de 48

- **Diversidad intercultural:** reconocer y respetar la diversidad cultural y lingüística de quienes conforman la comunidad Elefun, promoviendo relaciones basadas en el respeto y evitando conductas o expresiones que puedan resultar excluyentes, discriminatorias o irrespetuosas.
- **Actividades académicas:** participar de manera ordenada y respetuosa, permitir que otros se expresen evitando interrupciones. Generar dinámicas que permitan el diálogo y el aprendizaje colectivo.
- **Espacios del equipo Elefun:** reconocer y respetar los tiempos y lugares de desconexión del equipo Elefun. Se dispone de espacios para el descanso de los estudiantes, promoviendo un ambiente de cuidado y bienestar para todos.
- **Medio ambiente:** se cuida el agua, la energía y el papel mediante un uso consciente, evitando desperdicios y promoviendo prácticas responsables.
- **Situaciones de incumplimiento:** si se presentan situaciones que afectan la convivencia o el desarrollo del curso, se realizarán las intervenciones necesarias de acuerdo con el Reglamento Académico Elefun y normatividad vigente en la legislación colombiana.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un resumen del Reglamento Académico de la Academia de Idiomas Elefun, el cual puede ser consultado en las instalaciones de la escuela, en el pie de página de nuestra página web elefun.com.co, o solicitado a través del correo electrónico info@elefun.com.co.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 26 de 48

These Terms and Conditions constitute a summary of the Academic Regulations of Elefun Language Academy, which may be consulted at the school's premises, in the footer of our website elefun.com.co, or requested via email at info@elefun.com.co.

The Academic Regulations are the governing document that details students' rights and responsibilities, codes of conduct, evaluation procedures, and requirements for continued enrollment and certification, ensuring a respectful, safe, and formative learning environment for all.

These Terms and Conditions summarize the rules and conditions under which Elefun Language Academy provides its educational services and are considered publicly known by all students.

To facilitate understanding and readability, this document is divided into two sections:

Section A – Extension Courses

Applies to students enrolled in Elefun extension courses, such as: Academic Spanish Course, Conversational Crash Course, SIELE Preparation, and Survival Spanish.

Section B – Academic Programs

Applies to students enrolled in academic training programs, including specific provisions governing students holding a student visa.

We recommend that students—and any interested company or institution—carefully review the type of service they will be taking (extension course or academic program) before making payment, beginning their academic process, and accepting these Terms and Conditions. This will help identify the applicable section of this document and understand the provisions governing the academic and administrative relationship between the parties, according to the nature of the acquired service.

Each section includes a thematic reference guide to clearly identify the applicable aspects based on the type of service contracted.

This document contains the specifications for **Section B – Academic Programs**:

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 27 de 48

Section B

Academic Programs

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 28 de 48

Section B – Academic Programs

B1. About Elefun	B11. Attendance and Absence
B2. Elefun Methodology	B11.1 Attendance B11.2 Absence
B3. Category, Focus, and Modality	B12. Postponement and Rescheduling
B3.1 Category B3.2 Focus B3.3 Modality	B12.1 Postponement B12.2 Rescheduling
B4. Academic Program and Student Type	B13. Public Holidays and Institutional Breaks
B4.1 Academic Programs B4.2 Student Type	B14. Punctuality
B5. Payments and Payment Methods	B15. Refunds
B6. Purchase Confirmation and Service Scheduling	B16. Students Holding a Student Visa
B7. Academic Spanish Programs for Foreigners A2, B1, B2, C1, and C2	B16.1 Enrollment Considerations B16.2 Start and End of Study Period B16.3 Suspension and Withdrawal from the Program B16.4 Refunds for Students Holding a Student Visa
B8. Learning Reinforcement	B17. Authorization for Use of Personal Data and Image Rights for Non-Commercial Purposes
B8.1 Included Reinforcement Sessions B8.2 Private Tutoring Service	B18. Active School
B9. Enrollment	B19. Coexistence
B10. Certificate of Completion	

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 29 de 48

B1. – About Elefun

Our name is represented by the acronym **ELE** (Español como Lengua Extranjera – Spanish as a Foreign Language) + **FUN**. “Fun” refers to the way we achieve your goals—and ours. It is a play on words that coincides with the animal “elephant.”

The elephant represents our “herd,” which welcomes people into an intercultural community that moves forward together while breaking down barriers through **language tourism**.

Our purpose

We open pathways through language tourism!

B2. – Elefun Methodology

The Elefun methodology is applied to our services through three components: the motivational system of the Self, the circular model, and the active school, all of which unfold throughout the student’s journey at Elefun.

The student’s journey begins when you, as a student, are able to identify your departure point, and it ends when you reach your communicative goals.

To identify your departure point/current language level, the school provides you with a free placement test. The learning path toward those goals will be structured around weekly objectives using the L2 Self “I CAN” methodology. For example: I CAN talk about real experiences.

These interactions will be mediated by professional and warm native Spanish teachers using authentic materials. At the end of each week, feedback will be provided in both qualitative and quantitative forms.

At Elefun, teacher rotation is a pedagogical and administrative strategy that enriches Spanish learning. Therefore, students may have different teachers throughout their learning process.

Elefun does not use a traditional, old-school methodology. On the contrary, we offer students meaningful interactions within social and personal contexts and the use of everyday Spanish.

During this time, you’ll join weekly immersion activities through real-life experiences as practical reinforcement of what you’ve learned during the week.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 30 de 48

B3. – Category, Focus, and Modality

- **B3.1 Category**

Category refers to the group or individual nature of each service.

Group Class: These are classes conducted in groups, with a minimum capacity of 2 students and a maximum of 8 students. Groups typically consist of 3 to 6 students, though this number may occasionally vary without exceeding the established maximum.

The only group classes that may be formed with just one student are those belonging to levels A1 and A2.

The teaching-learning process (student's journey) follows a circular—not linear—pedagogical model, in which each student progresses individually, completing their own wheel of communicative "I CAN" objectives that encompass all the content of their group.

In group classes, progress is neither sequential nor uniform; therefore, students may share a classroom with others without affecting the fulfillment of established content, objectives, or learning outcomes.

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

- **B3.2 Focus**

Our services are developed based on at least one of the following components:

Core Skill: Develops the following language communicative activities:

- Listening, audiovisual, and reading comprehension
- Oral and written expresión
- Oral, written, and online interaction
- Oral and written mediation

Oral Skills: Focuses exclusively on the following skills:

- Oral expresión
- Student's oral interaction

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 31 de 48

- **B3.3 Modality**

Modality refers to the medium through which the service is delivered:

- In-person

B4. – Academic Programs and Student Type

- **B4.1 Academic Programs**

An academic program corresponds to structured training processes developed within the framework of Education for Work and Human Development (ETDH), aimed at strengthening communicative competencies in Spanish as a foreign language, with defined objectives, content, levels, and duration, in accordance with current Colombian regulations.

These programs follow the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) and are designed under quality standards endorsed by the Medellín Secretary of Education and certified in quality by ICONTEC–IQNet, guaranteeing compliance with academic, administrative, and continuous improvement criteria.

The programs offered by Elefun Language Academy are:

- Academic Spanish Program A2 (200 hours)
- Academic Spanish Program B1 (180 hours)
- Academic Spanish Program B2 (200 hours)
- Academic Spanish Program C1 (200 hours)
- Academic Spanish Program C2 (200 hours)

Each program leads to official certification and additionally allows students to apply for a student visa.

- **B4.2 Student Type**

According to the chosen program, the student acquires one of the following statuses:

Program Student: A student who enrolls in an academic program.

Administrative process: registration, placement test, enrollment in the official registry book, RAP book (if required), SIET registration, SIRE registration (if granted a student visa), promotion, and certification.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 32 de 48

B5. – Payments and Payment Methods

Payment for the requested service must be made in full before classes begin at Elefun. This payment cannot be transferred for the benefit of another student.

Prices are listed in U.S. dollars (USD). Therefore, the final amount in other currencies depends on the exchange rate on the day of payment.

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

- Online Payments:

Made via a link shared through our email info@elefun.com.co or our WhatsApp line +573042732082. We offer the following options:

Payment platforms in Colombian pesos (COP):

- Bold
- Wompi

Payments on these platforms are made in Colombian pesos (COP) according to the day's exchange rate, using Visa, Mastercard, or American Express credit or debit cards.

Payment platforms in U.S. dollars (USD):

- Bold
- PayPal

- In-Person Payment:

Made through the designated POS terminal using mobile payment or Visa, Mastercard, or American Express credit or debit cards. Payments are processed in Colombian pesos (COP) according to the day's exchange rate.

- Bank Transfer:

Available upon student request, made in Colombian pesos by depositing funds into savings account number 27200001917 at Bancolombia, registered under Elefun SAS.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 33 de 48

Any payment made outside Elefun's official accounts and previously established methods will not be recognized by the institution. Consequently, such payments will not be reflected in Elefun's official accounts or the student's profile.

To prevent fraud, Elefun recommends that students, partners, and third parties always verify that payment information corresponds to official channels and immediately report any suspicious accounts, messages, or payment requests.

B6. – Purchase Confirmation and Service Scheduling

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

Purchase confirmation is sent via email once the student's payment is reflected in our system.

Service confirmation and scheduling are handled via email (info@elefun.com.co) or WhatsApp (+573042732082) in the following cases:

- When the student purchases their first service.
- When the student renews or purchases a different service.
- When the student changes the schedule of their private classes, subject to prior approval by the school.

Student notifications must be submitted Monday through Friday between 8:00 a.m. and 5:30 p.m. Colombian time (GMT-5).

B7. – Academic Spanish Programs for Foreigners A2, B1, B2, C1, and C2

Academic Spanish Program: This program follows a structured learning path organized into modules, learning units, and communicative objectives called "I CAN," developing one (1) communicative objective per week. To do so, the student must attend ten (10) sessions per week.

The student is placed into a learning unit within a module according to their placement test results. Progress through the different learning units of each program occurs gradually, according to the student's performance and in accordance with the institutional evaluation system SIEE (diagnostic, formative, and summative assessments).

	ELEFUN SPANISH SCHOOL		CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES		VERSIÓN: 4
			PÁGINA 34 de 48

- Program: Academic Spanish for Foreigners Level A2 (200 hours)**
 Modules: A1 and A2
 Learning Units: A1.1, A1.2, A2.1, A2.2
- Program: Academic Spanish for Foreigners Level B1 (180 hours)**
 Module: B1
 Learning Units: B1.1 and B1.2
- Program: Academic Spanish for Foreigners Level B2 (200 hours)**
 Module: B2
 Learning Units: B2.1 and B2.2
- Program: Academic Spanish for Foreigners Level C1 (200 hours)**
 Module: C1
 Learning Units: C1.1 and C1.2
- Program: Academic Spanish for Foreigners Level C2 (200 hours)**
 Module: C2
 Learning Units: C2.1 and C2.2

The teaching-learning process (student's journey) follows a circular—not linear—pedagogical model, in which each student advances individually, completing their own wheel of "I CAN" communicative objectives that encompass all the content of their group.

In group classes, progress is neither sequential nor uniform; therefore, students may share a classroom with others from the same module without affecting the fulfillment of established content, objectives, or learning outcomes.

This model guarantees flexible, personalized learning aligned with each student's communicative competence.

Placement

The student will begin from the first learning unit of the Academic Spanish for Foreigners Level A2 program. If the student already has knowledge of the language, they may begin in other learning units of the various programs, provided they demonstrate their proficiency through either an official certificate from another institution or by taking a Prior Learning Recognition (RAP) exam.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 35 de 48

Service Categories and Conditions

Group Classes

This course follows a structured learning path based on communicative objectives called “I CAN,” developing one (1) communicative objective per week. The student will have 10 sessions of 55 minutes each, distributed across two (2) daily sessions within the same week, from Monday to Friday.

Additionally, the student commits to dedicating time to autonomous learning outside class hours, using the academic materials provided by the school and their teacher as a complement to the sessions delivered.

Example schedule:

Classes Monday through Friday at the following times:

- 9:00 a.m. to 9:55 a.m.
- 5-minute break
- 10:00 a.m. to 10:55 a.m.

Group classes cannot be rescheduled to a different day or time.

Private Classes

This course follows a structured learning path based on communicative objectives called “I CAN,” developing one (1) communicative objective per week. The student will have 10 sessions of 55 minutes each, distributed across two class sessions from Monday to Friday.

Additionally, the student commits to dedicating time to autonomous learning outside class hours, using the academic materials provided by the school and their teacher as a complement to the sessions delivered.

Private classes cannot be rescheduled to a different day or time.

Progress: The student completes each program by advancing from their real Self (diagnostic assessment) to their ideal Self (fulfillment of follow-ups carried out in the corresponding learning units). This considers the instructional hours of the different learning units, the minimum required attendance, achievement of communicative objectives (“I CAN” – formative assessment), and results from summative assessments (performance, knowledge, and product).

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 36 de 48

B8. – Learning Reinforcement

- **B8.1 Included Reinforcement Sessions**

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

- **B8.2 Private Tutoring Service**

Unlike the included reinforcement sessions, private tutoring is a paid service, offered at a special discounted rate compared to the regular fee. These sessions do not interfere with the continuity of the study plan and allow the student to progress at their own pace with teacher support.

If, despite having used the institution's monitoring mechanisms, the student fails to achieve the module's objectives, they may repeat it once by paying the corresponding fee.

B9. – Enrollment

Enrollment is the process by which a student enters an academic program. The following are required:

From the student:

1. Complete the registration form: Student Registration
2. Valid identification document type and number: Passport
3. Passport photo and user photo
4. Provide proof of completion of primary education or demonstrate basic reading and writing competence
5. Be at least 16 years old for both group and private class categories. Minors must provide prior written authorization from a responsible adult
6. Placement: Must demonstrate language proficiency through either an official certificate from another institution or by taking a Prior Learning Recognition (RAP) exam.
 - For level B1, linguistic competence at level A2 must be demonstrated
 - For level B2, linguistic competence at level B1 must be demonstrated
 - For level C1, linguistic competence at level B2 must be demonstrated
7. Other documents: Student visa, if applicable

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 37 de 48

8. Sign the official enrollment registry book

From the Academy:

1. RAP registration in the official registry book (if required)
2. Enrollment registration in SIET
3. Student reporting to SIRE for those holding a student visa (if required)

Accuracy of Information: Students must provide truthful and accurate personal data for all academic and administrative processes. Providing false or incorrect information may result in cancellation of registration without entitlement to claims or refunds.

Please note:

- Students must notify Elefun at the time of registration if they have specific learning needs. We reserve the right of admission.
- Course spots are subject to availability and may be denied at Elefun's discretion.
- At Elefun, teacher rotation is a pedagogical and administrative strategy that enriches Spanish learning. Therefore, students may have different teachers throughout their learning process.

B10. – Certificate of Completion

The certificate is the official document issued by the institution certifying successful completion of one of the Spanish for Foreigners programs. To receive it, the student must have maintained a minimum attendance of 85% of the program and achieved satisfactory academic performance, with either high (60%–79%) or superior (80%–100%) performance in the modules corresponding to their study plan.

The certificate of studies will be issued within five (5) business days after the Academic Promotion and Certification Council meeting.

B11. – Attendance and Absence

• B11.1 Attendance

Attendance is defined as the student's effective participation in scheduled classes during the established instructional hours.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 38 de 48

For academic programs, it is the student's responsibility to maintain attendance above 85% of their program. If this requirement is not met, the student will be withdrawn from the enrolled program.

- **B11.2 Absence**

An absence occurs when the student does not attend a scheduled class or arrives more than fifteen (15) minutes late. If the student arrives at school more than 15 minutes after class start time, they will receive a notice from hosts informing them that the teacher has closed the session and the service cannot be delivered. Therefore, the teacher will not allow the student to enter the classroom.

If the student does not show up at all, they will not receive this notice, and the teacher will automatically mark them absent.

Unjustified Absence

An unjustified absence occurs when the student misses class without documentation validating the absence.

Justified Absence

A justified absence occurs when the student misses a scheduled class due to illness or domestic emergency (defined as a serious, unexpected, and involuntary situation directly threatening the life or physical integrity of the student or a member of their immediate family and requiring immediate attention). Personal reasons are not considered valid justification.

Justification must be supported by official documentation to avoid affecting the student's attendance record and to enable rescheduling of private classes for non-visa students.

- The postponement of the training period may be granted for a minimum of one (1) week and a maximum of thirteen (13) weeks.

It is the student's responsibility to inform the institution exclusively via institutional email or WhatsApp of any class absence. Direct notifications to the teacher are not accepted. If the student fails to attend, the class will remain scheduled, and the teacher will record the absence.

The student may miss a maximum of 15% of their program. These absences are not cumulative across two or more programs. If a student completes one program and

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 39 de 48

continues with another, absences will not be added together and will be counted independently.

If a student is absent for three consecutive days and loses contact with the school, they will be notified via email to reestablish communication. Their classes will be suspended until contact is reestablished and it is verified that the student is in optimal condition to continue. Absences will continue to accrue until the student returns to class.

B12. – Postponement and Rescheduling

The course is considered scheduled from the moment the school confirms class programming, as academic, human, and logistical resources are assigned from that point onward.

If Elefun reschedules or postpones a service, it will ensure an alternative service is organized that maintains the same characteristics as the originally purchased service. If this is not possible, Elefun will offer a service of equal or higher academic quality and equivalent or greater value than the amount paid by the student.

• B12.1 Postponement

Postponement applies to both group and private category services.

Postponement consists of temporarily suspending the entire service for one or more weeks, during which the service will not be delivered and no academic resources will be assigned. If a service is modified due to postponement, the student will not be entitled to a refund.

These postponed weeks will be frozen and must be resumed within a minimum of one (1) week and a maximum of thirteen (13) weeks. If the service is unavailable when the student resumes, Elefun will offer alternatives involving changes in service category. If the student does not return within the established timeframe, pending weeks will be considered consumed.

To postpone a week within an active program, the student must notify us at least one (1) day in advance of the scheduled week, between 8:00 a.m. and 5:30 p.m. (Colombian time, GMT-5). Requests submitted outside this timeframe mean the week remains scheduled, and it is the student's responsibility to attend. If the student fails to attend, the class will be recorded as an absence and cannot be postponed or refunded.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 40 de 48

Students holding a student visa may not postpone their service once the student visa has been approved.

- **B12.2 Rescheduling**

Group and private classes cannot be rescheduled in time or day for students holding a student visa.

Students not holding a student visa may reschedule one class within the active service week. To do so, they must notify us at least one (1) day in advance of the scheduled class, between 8:00 a.m. and 5:30 p.m. (Colombian time, GMT-5). Requests submitted outside this timeframe mean the class remains scheduled, and it is the student's responsibility to attend. If the student fails to attend, the class will be recorded as an absence and cannot be rescheduled or refunded.

B13. – Public Holidays and Institutional Breaks

The institution does not provide services on Colombian public holidays; therefore, classes will not be scheduled on these dates. These dates may be consulted online or with hosts at the time of purchase.

Elefun's Christmas week takes place during the last week of the year, when New Year is celebrated. The school closes its facilities but remains in contact with the community through official communication channels.

For academic programs, the service fee is calculated excluding charges for public holidays and the Christmas week, resulting in a lower weekly class cost than the regular price.

During these special non-instructional days, students holding a student visa will carry out their autonomous learning component according to guidelines and instructions previously provided by their teacher.

B14. – Punctuality

Punctuality is a fundamental requirement of the academic process. Tardiness occurs when the student arrives more than fifteen (15) minutes late for the scheduled class. This will be recorded as a partial absence for courses with two (2) or more consecutive daily sessions, provided the student attends the second session.

If the **student** arrives more than 15 minutes late, **they will be notified by the host** that the session has been closed, and the teacher will not allow entry to the classroom. In

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 41 de 48

courses with two (2) or more sessions, entry will only be allowed for the next session. Absences will be automatically recorded by the teacher.

B15. – Refunds

Elefun will issue refunds for academic programs only in the following cases:

100% refund

- If Elefun cannot deliver the service or fulfill the agreed-upon conditions regarding enrollment, schedule, or level, and rescheduling or postponement is not possible.

95% refund

- If the student enrolls but does not begin the service (without having previously requested postponement), a 95% refund will be issued; the remaining 5% covers logistical and administrative costs.
- If the student begins the service but, due to illness or domestic emergency, cannot continue, they must submit official documentation verifying the situation. This requirement is essential to process a 95% refund for the unused portion of the service; the remaining 5% covers administrative and logistical expenses.

Academic Programs for Students Holding a Student Visa

- If the student's visa application is denied by the government, Elefun will offer alternative service delivery strategies. If these are not of interest to the student, a 95% refund will be issued; the remaining 5% will cover bank commissions, logistics, and administrative costs.

No refund will be issued when:

- The student provides false or inaccurate personal data for academic or administrative documentation. Providing false or incorrect information may result in cancellation of registration without entitlement to claims or refunds.
- The student has requested postponement.
- The student fails to provide the official documentation required by the school for the refund process.
- The student is expelled from the institution for violating the Academic Regulations.
- The student is deported from Colombia by an authorized authority or government department.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 42 de 48

- The student is dissatisfied with the level assigned through the placement process; in such cases, they will be granted a complimentary additional diagnostic level test.

Refund Procedure

1. **Request:** The client must send the request to info@elefun.com.co, attaching the corresponding official documents.
2. **Evaluation and Approval:** The request will be evaluated and, if approved, processed within a maximum of five (5) business days.
3. **Notification:** Once approved, the client will be notified. From this notification, the refund may take up to ten (10) business days to be processed. These timeframes exclude weekends and national holidays.
4. **Payment:** The refund will be issued exclusively to the bank account of the client who made the payment; third-party accounts will not be accepted.
5. **Formalization:** In specific cases, the student must visit the institution to complete and sign the refund form as proof of receipt. If not in Medellín, they may authorize a third party through a notarized power of attorney.

B16. – Students Holding a Student Visa

These are program students who obtain a student visa for the duration of their educational service at the institution. They must consider the following:

As a legally licensed institution with programs approved by the Medellín Secretary of Education, Elefun is authorized to enroll students under a student visa and is obligated to report any student-related incidents to the relevant authorities, including absences.

Elefun does not sell or process student visas. Students may apply independently or through an agent or agency recommended by the institution or of their own choosing.

B16.1 Enrollment Considerations

The student must enroll in at least one of the academic programs offered by Elefun and make the corresponding payment for the period during which the institution will provide the educational service. Once the full course payment is made, Elefun will issue the documents required for the visa application, which will be sent by email to the student and, if applicable, to the agent or agency handling the process.

These documents will be valid for thirty (30) calendar days from their issuance date. The institution will have up to five (5) business days to issue the official documents.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 43 de 48

The student must share their visa application number with Elefun. Once the visa is approved, the institution will register the student in SIRE (Foreigner Reporting Information System) and SIET (Information System for Education for Work and Human Development Programs).

If updates to the visa application process require new documentation, Elefun will edit and resend the documents once. If the student wishes to submit a third application, an administrative fee of USD \$50 (or its equivalent in Colombian pesos) will apply.

If the student is applying for a student visa and, by the program start date, has not yet received a response from the Colombian Ministry of Foreign Affairs (Chancellery), they may choose one of the following options:

- Begin the program on the date indicated in the enrollment letter. If the visa is subsequently rejected, denied, or deemed inadmissible, the student may request a refund according to refund policies and either pay for the time used or continue the service without the student visa.
- Not begin the course and wait for a response from the Chancellery. Upon visa approval, the student must immediately begin their studies. No makeup classes for the period prior to visa approval will be offered, nor will the end date indicated in the enrollment letter be postponed. If the visa is denied or deemed inadmissible, the student may request a refund according to refund policies.

- **B16.2 Start and End of Study Period**

Depending on the program and period selected, the student must have a minimum of 13 available weeks for study.

The student must register with sufficient lead time to ensure visa approval and compliance with all requirements set by Migración Colombia. Spanish programs used to apply for a student visa must be taken during the exact period indicated in the Enrollment Letter submitted to the Ministry of Foreign Affairs—Chancellery, specifying the start and end dates of the service.

Immediately upon visa approval, the student must provide Elefun with a copy of the official visa document and contact the school to begin classes on the stipulated date.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 44 de 48

Elefun is not responsible for delays beyond its control, including delays in visa approval.

- **B16.3 Suspension and Withdrawal from the Program**

Regular attendance is the student's sole responsibility. When a student accumulates 10% absences, the institution may formally notify them via their registered email address to establish contact and warn of potential academic and administrative consequences, including possible disconnection from the SIRE system and suspension of educational services.

However, failure to receive, read, or respond to this notification does not exempt the student from their attendance responsibility. Consequently, once the student reaches 15% absences, the institution will proceed with disconnection from the SIRE system and full suspension of educational services without requiring additional prior notice.

The student is obligated to report any days they will be absent, regardless of absence type (justified or unjustified). If the student accumulates 3 consecutive unreported absences without contacting the school, their service will be suspended until communication is reestablished. Days during which the student remains suspended due to lack of communication will be recorded as absences.

The student will receive a formal notification via email to resume their training process. If no response is received within 10 business days, the institution will proceed with full disconnection and suspension of services and report the student to SIRE.

- **B16.4 Refunds for Students Holding a Student Visa**

Once the student's visa is approved, classes cannot be canceled or rescheduled, and no refund requests will be accepted.

Refunds for student visa holders will be issued only under the following circumstances:

- If the student's visa application is denied, rejected, or deemed inadmissible by the government, Elefun will refund 95% of the service payment; the remaining 5% will cover bank commissions, logistics, and administrative costs.

The official denial, rejection, or inadmissibility notice must be sent to Elefun to initiate the refund process. Refunds will be issued to the same account that made the original

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 45 de 48

payment. If 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 in which the student failed to follow required steps and meet eligibility criteria.
- Submission of fraudulent documents.
- The student voluntarily withdraws or suspends their visa application.
- The student is expelled from the institution for violating the Code of Conduct.
- The student is deported from Colombia by an authorized authority or government department.
- A visa is granted but the student chooses not to study at Elefun.
- Elefun informs Colombian Migration Authorities that the student has been accepted but the student fails to begin classes.
- The student is reported for absenteeism.

Refund Procedure

1. **Request:** The client must send the request to info@elefun.com.co, attaching the corresponding official documents and the visa application decision, including the visa application number.
2. **Evaluation and Approval:** The request will be evaluated and, if approved, processed within a maximum of five (5) business days.
3. **Notification:** Once approved, the client will be notified. From this notification, the refund may take up to ten (10) business days to be processed. These timeframes exclude weekends and national holidays.
4. **Payment:** The refund will be issued exclusively to the bank account of the client who made the payment; third-party accounts will not be accepted. If payment was made through an agent, the refund will be processed through that agent.
5. **Formalization:** In specific cases, the student must visit the institution to complete and sign the refund form as proof of receipt. If not in Medellín, they may authorize a third party through a notarized power of attorney.

B17. – Authorization for Use of Personal Data and Image Rights for Non-Commercial Purposes

At Elefun, we regularly take photographic and audiovisual recordings of various curricular and extracurricular activities. Therefore, upon registration, the student completes the

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 46 de 48

Student Registration form, authorizing the use of their image across Elefun's media for non-commercial purposes.

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

These images and photographs are not used for profit or purposes other than those stated. If a student does not wish to grant image rights, they may formally state so by emailing info@elefun.com.co.

Likewise, personal data provided by the student during registration will be used exclusively for administrative, academic, and institutional management purposes, such as enrollment, academic tracking, certifications, official communications, and compliance with legal obligations. Elefun guarantees that this information will be handled in accordance with current personal data protection regulations and will not be used for purposes other than those established herein.

B18. – Active School

The active school, as part of the constructivist model, views the student as a social agent, intercultural speaker, and autonomous learner capable of constructing their own learning and progress. In this model, the teacher acts as a facilitator, designing meaningful experiences that foster student autonomy and development. For Elefun, the classroom extends beyond the four walls of the room, as language learning is not limited to formal instruction but is strengthened through interaction with the surrounding environment. As the center of the learning process, the student is an active language user, and "street" immersions—real-life practice opportunities—become a fundamental pillar of the institution's methodology. These experiential activities allow students to experience the language in its natural context, build communicative confidence, and develop linguistic competencies in an authentic and meaningful way.

It is important to emphasize that each student is responsible for managing and providing updated information regarding their health and medical insurance, committing to protect their well-being and prevent any incidents through adequate insurance coverage. Thus, when participating in external activities that are part of the active school methodology, Elefun Language Academy is exempt from any liability regarding situations that may affect

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 47 de 48

students' health, safety, or well-being outside its premises. This approach reinforces student autonomy while ensuring a safe and responsible environment for all.

B19. – Coexistence

Students must build and uphold healthy coexistence relationships, showing respect toward classmates, teachers, and staff at all times.

Coexistence Agreements:

- **Basic behavioral norms:** Show respectful treatment, appropriate communication, follow academic team instructions, and refrain from behaviors that disrupt coexistence or normal course development.
- **Prevention of Gender-Based Violence (GBV):** The academy expressly rejects any manifestation of Gender-Based Violence (GBV), harassment, discrimination, intimidation, or degrading treatment, both in-person and virtual spaces.
- **Facilities and resources:** Care for and properly use the academy's facilities, furniture, materials, and technological equipment.
- **Consumption rules in the classroom:** Snacks, hydrating beverages, and coffee are permitted. Smoking, vaping, any other smokable products, and alcoholic beverages are prohibited.
- **Safe and healthy environment:** Attend classes in adequate physical and mental condition, without the effects of alcohol or psychoactive substances. Weapons or items that could cause injury or endanger the educational community are prohibited.
- **Punctuality:** Enter the classroom within the first 15 minutes of the scheduled class time, respecting others' time.
- **Intercultural diversity:** Recognize and respect the cultural and linguistic diversity of the Elefun community, promoting relationships based on respect and avoiding exclusionary, discriminatory, or disrespectful conduct or expressions.
- **Academic activities:** Participate in an orderly and respectful manner, allowing others to express themselves without interruptions. Foster dynamics that encourage dialogue and collective learning.
- **Elefun team spaces:** Recognize and respect the Elefun team's disconnection times and spaces. Rest areas are available for students, promoting a caring and wellness-oriented environment for everyone.
- **Environment:** Conserve water, energy, and paper through conscious usage, avoiding waste and promoting responsible practices.

	ELEFUN SPANISH SCHOOL	CÓDIGO: 01-DOC1
	TÉRMINOS Y CONDICIONES	VERSIÓN: 4
		PÁGINA 48 de 48

- **Non-compliance situations:** If situations arise that affect coexistence or course development, necessary interventions will be carried out in accordance with the Elefun Academic Regulations and current Colombian legislation.

These Terms and Conditions constitute a summary of the Academic Regulations of Elefun Language Academy, which may be consulted at the school's premises, in the footer of our website elefun.com.co, or requested via email at info@elefun.com.co.

This translation of the Terms and Conditions has been generated using an external tool, as the original document is written in Spanish. In the event of any ambiguity or doubt, we recommend consulting the original Spanish version.