**A máltai am Nyelviskola egyéni ügyfelekre vonatkozó 2016-os SZABÁLYZATA**

**JELENTKEZÉSI ELJÁRÁS**

Foglalása zavartalan lebonyolítása érdekében kérjük, olvassa el az alábbi tudnivalókat, hogy az itt ismertetett eljárásnak megfelelően jelentkezzen az am Nyelviskola programjára.

A foglalás lebonyolításában az English Center segítséget biztosít. Ez az ajánlatok bekérését, a tanfolyam, a szállás, a szabadidős tevékenységek stb. több körös egyeztetéseit, annak angol nyelvű levelezését jelenti. Ennek díja 50 EURO/fő/út. A díjat az English Center devizaszámlájára (ld. lejjebb a fizetés módjánál) kell fizetni az első névre szóló ajánlat megérkezésekor. Azoknak, akik az egyéni foglalási ajánlatot 2 hónapon belül megrendelik, e díjat levonjuk a végső fizetendő összegből, azaz számukra a közvetítés díjmentes! A foglalás tetszőleges időpontra szólhat, akár több hónapra vagy egy évre is előre lehet tervezni az utazást.

Az English Center személyes ügyfélszolgálatot előzetes egyeztetés szerint biztosít.

On-line és telefonos ügyfélszolgálat az alábbi helyeken elérhető: e-mail: [englishcenter97.malta@gmail.com](mailto:englishcenter97.malta@gmail.com) és telefon: 20 5787 313.

A beérkező emailekre, telefonokra, SMS-ekre hétköznap 24 órán belül válaszolunk.

A máltai 24 órában elérhető telefonszámok a névre szóló befogadó levélen szerepelnek.

Az alábbiakban megfogalmazott szabályok az am Nyelviskola szabályai, melyeket ügyfeleire nézve az English Center is kötelező érvényűnek tekint. Az alább leírtak be nem tartásából származó következményekért az English Center sem vállal felelősséget.

**Az egyéni foglalási ajánlathoz az alábbi adatokat szükséges megadni (az angol nyelvű jelentkezési lapon)**

* Érkezés és távozás tervezett dátuma
* Szállás típusa
* Választott tanfolyam (a megfelelő kurzuskóddal)

A fenti információk birtokában ellenőrizni tudjuk, hogy van-e szabad hely. Pozitív válasz esetén az English Center a kért adatok beérkezését követő 24 órán belül a vonatkozó árajánlat kíséretében visszaigazolást küld az igényelt szolgáltatásokról.

Az am Nyelviskola által adott árajánlat 48 óráig érvényes, annak lejárta előtt el kell fogadni azt. Ahhoz, hogy foglalását az English Center meg tudja erősíteni, szükség van az érintett repülőjáratok adataira, a kint tartózkodás teljes időtartamára érvényes útlevél másolatára és egy BITMAP (.bmp) formátumú igazolványképre.

**A foglalás véglegesítéséhez** jelentkezéskor 25% előleg fizetendő, a fennmaradó 75%-ot pedig az érkezés előtt két héttel kell rendezni. Ez a határidő a pénz Máltára érkezésének időpontját jelenti, mely a nemzetközi utalások átlag időtartamát figyelembe véve minimum 3 héttel az utazás előtti számlakiegyenlítést jelent! A határidő be nem tartásáért az English Center semmilyen felelősséget nem vállal például ha késedelmes fizetés miatt a foglalást a rendszerből az am Nyelviskola törli vagy például a szállás címét módosítja. Az elsőként beérkező fizetések elsőbbséget élveznek.

Ha a foglalás megerősítésére hiányzó adatok miatt – beleértve a repülőjáratok adatait és a jelentkezési lapon kért minden egyéb információt – nem került sor, az ideiglenes foglalás automatikusan érvényét veszti.

A foglalásra az itt ismertetett irányelvek érvényesek. Bármely módosítást az iskolának bélyegzőjével és aláírásával kell hitelesítenie.

**Fizetés módja banki átutalással:**

Szentendre English Center

11763488-48438881

**A kiállított számlák nem tartalmazzák a banki átutalás esetleges költségeit, azok az ügyfelet terhelik. Az átutalást megelőzően feltétlen tájékozódjon a bankjánál.**

**Adatbiztonság és adatvédelem:**

Az English Center és az am Nyelviskola kötelezettséget vállalnak ügyfeleik személyes adatainak védelmére. Tisztában vannak a személyes adatok titokban tartásának szükségességével, és ennek biztosítása érdekében több jól bevált gyakorlatot alkalmaznak. Az alábbiakban ismertetjük az adatgyűjtés és -felhasználás módját információkérés esetén.

**Információkérés:** Ha valakiegy adott szolgáltatásra vagy termékre vonatkozóan kér bővebb információt, az English Center és az am Nyelviskola csak azokat az önként megadott adatokat gyűjti (név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, ill. minden egyéb szabad elhatározásból közölt információ), amelyek lehetővé teszik számára és partnerei számára a minőségibb és hatékonyabb szolgáltatást. A kapott információk kizárólag e célból és csakis az English Center és az am Nyelviskola által kerülnek felhasználásra.

**Lemondási feltételek:**

**Amennyiben foglalását még érkezés előtt lemondja, a következő díjakat alkalmazzuk:**

Több mint 14 nappal korábban történő lemondás: a lemondási díj a teljes díj 25%-a.

7-14 nappal korábban történő lemondás: a lemondási díj a teljes díj 30%-a.

7 napon belül történő lemondás: a teljes összeget ki kell fizetni.

A fenti díjak nem tartalmazzák az angol nyelvű ügyintézési díjat (50 EURO), melyet lemondás esetén fizetni kell, azaz számít bele a fenti lemondási díjakba.

A választott nyelvtanfolyam, ill. a szállás vagy bármilyen egyéb szolgáltatás igénybevételének megkezdését követően semmilyen visszatérítésre nincs lehetőség.

A tanfolyam lemondása esetén visszatérítés gyanánt nem ajánlható fel másik kurzus.

A már megerősített foglalásokat érintő bárminemű változtatás lemondásnak minősül, ezért a lemondásra vonatkozó szabályok érvényesek rá. Az am Nyelviskola a rendelkezésre álló lehetőségek függvényében – amikor csak lehet – igyekszik rugalmas lenni és a kért módosításokat a megerősített foglalás után is lehetővé tenni. Az ilyen módosítások az adminisztratív kiadások miatt további 50 EURO többletköltséggel járnak.

**Szintfelmérő teszt:**

Felnőttektudásszintjének megállapítása érdekében egy kitöltendő szintfelmérő tesztet küldünk. A tesztet még érkezés előtt legkésőbb 3 nappal kérjük visszaküldeni. Amennyiben ez nem történik meg, az első tanítási napon kell kitöltenie azt, ami miatt előfordulhat, hogy az első négy tanóráról – a saját terhére – a hallgató lemarad. Erre a napra vonatkozó tandíj összegét az am Nyelviskola nem fizeti vissza.

Tizenévesek/gyerekek a szintfelmérő tesztet az első tanítási napon kapják meg.

**Tanórák időpontja:** A tanórákat – az igényektől, a választott kurzustól és a nyelvtudás szintjétől függően – délelőtt és délután tartjuk.

**Szállás:** Azam Nyelviskola különböző szálláslehetőségeket kínál: befogadó családok, közös lakásbérlés önellátással, ill. 3, 4 vagy 5 csillagos szállodák. Az ellátás a választott szállástípustól függ. Ahol étkezés is van az árban, a félpanzió általában kontinentális reggelit és fix menüs vacsorát, a teljes ellátás pedig kontinentális reggelit, csomagolt vagy egytál ebédet és fix menüs vacsorát takar. Bővebb információt a választott szállásnál talál.

**Taxi (reptéri transzfer):** Kérjük, hogy a visszaigazoló levélben megbeszélt időpontban várjon a taxira. Az am munkatársa a jelentkezési lapon feltüntetett mobilszámon megpróbál kapcsolatba lépni Önnel. Ha nem tudjuk elérni, a taxi a megbeszélt időponttól kezdve maximum 20 percig vár, majd elmegy. Ezt követően az Ön felelőssége eljutni a kívánt címre – ez esetben nem fizetik vissza sem a megrendelt reptéri transzfer árát, sem más esetlegesen felmerült költséget.

**Panasztétel:** Ha a tanfolyam ideje alatt a hallgató nem elégedett valamely szolgáltatással, a recepción beszerezhető panaszlap kitöltésével jelezheti azt. A tanfolyam végén is kapnak a hallgatók egy értékelő lapot, mely segít felmérni, mennyire elégedettek a program végén.

Az érintett tanfolyam befejeztével az am Nyelviskola semmilyen olyan reklamációt nem fogad el, amiről a fent ismertetett módon korábban nem szerzett tudomást.

**A tanfolyamról történő kizárás:** Az am Nyelviskola a hallgatóitól mindvégig motivált, udvarias és tisztelettudó magatartást vár el a munkatársai, a befogadó családok és a többi hallgató irányában.

Az am Nyelviskola fenntartja magának a jogot, hogy a fenti elvárások bármelyikét nem teljesítő hallgatókat a tanfolyamról eltanácsolja. Ilyenkor a tanfolyam díja nem kerül visszafizetésre, és a hallgató hibájából az iskola által elszenvedett minden pluszköltséget is a hallgató állja.

**Fényképek:** A hallgatókról az iskola szabadidős programokért felelős csapata a tanfolyam alatt fényképeket készíthet. Amennyiben nem szeretné, hogy az Önről készült fotók közösségi oldalainkon bármilyen formában szerepeljenek, kérjük, tudassa velünk az alábbi e-mail címen: englishcenter97.malta@gmail.com.

**Vagyoni kár/biztosítás:** Az am Nyelviskola semmilyen felelősséget nem vállal a hallgatók vagyontárgyainak az iskolából, a szállásról vagy bármilyen más helyről történő ellopása vagy elvesztése esetén. Vagyontárgyaikért mindvégig kizárólag a hallgatók felelnek. Javasoljuk, hogy máltai tartózkodása idejére kössön utasbiztosítást. Biztosítási ajánlatokért forduljon hozzánk.

**Csökkentett óraszám:** Abban az esetben, ha egy adott tanfolyamra csak egy hallgató jelentkezik, az am Nyelviskola csökkentett óraszámmal számol, de a megadott pótdíj ellenében a teljes óraszám is igénybe vehető.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanfolyam** | **Csökkentett óraszám** | **Pótdíj** |
| Általános tanfolyam | 1 nappal rövidebb  (-4 tanóra) | 35.00 euró |
| Intenzív tanfolyam (a hallgató csak az intenzív szakaszban van egyedül) | 1 nap intenzív szakasszal rövidebb (-2 tanóra) | 25.00 euró |
| Intenzív tanfolyam (a hallgató az intenzív és az általános szakaszban is egyedül van) | 1 nappal rövidebb  (-6 tanóra) | 60.00 euró |
|  |  |  |

**Hivatalos ünnepek 2016-ban:**

február 10., március 19., március 25., március 31., május 1., június 7., június 29., augusztus 15., szeptember 8., szeptember 21., december 8., december 13.

Az am Nyelviskola valamennyi hivatalos ünnepen zárva tart. Ha az órák ünnepnapra esnének, pótlásukra a hét többi napján elosztva kerül sor.

**Az am Nyelviskola az alábbi időszakban zárva tart:**

2016. december 19 – 2016. december 30.

**Vis major:** Az am Nyelviskola semmilyen felelősséget nem vállal azokra az esetekre, amikor valamilyen kötelezettségét valamely elháríthatatlan külső okból (vis major) nem képes teljesíteni. Ilyen eseménynek számítanak többek között (azaz nem kizárólagosan) a terrortámadások, a háború vagy háborús veszély, a felkelések, a munkavállalók szervezett fellépései, a természeti vagy ember okozta katasztrófák, a kivételesen szélsőséges időjárási körülmények és bármilyen olyan esemény, ami miatt a külügyminisztérium Máltát „veszélyes úti célnak” minősítheti.

**Gyermekekre/tizenévesekre vonatkozó foglalások:** A gyermekek/tizenévesek jelentkezésére vonatkozó szabályokat az „am Nyelviskola fiatalkorúakra vonatkozó 2016-os szabályzata” tartalmazza. A szabályzat az am Nyelviskola weboldalán ([www.amlanguage.com](http://www.amlanguage.com)) elérhető angolul és az English Center oldalán ([www.englishcenter.hu](http://www.englishcenter.hu)) magyarul.

**A fenti információkkal kapcsolatos bármilyen probléma, kérdés esetén forduljon az English Centerhez: englishcenter97.malta@gmail.com.**