



BIENVENIDO A HIGHER ENGLISH

Por favor lee con mucha atención nuestras políticas para que conozcas los beneficios y condiciones de nuestro servicio para Alumnos.

	Contenido
CAPÍTULO I. DEFINICIONES.....	3
1.1 DEFINICIONES.....	3
CAPÍTULO II. INCORPORACIÓN A HIGHER ENGLISH	3
2.1 INSCRIPCIÓN.....	3
2.1.2 ANTICIPOS	3
2.1.3 INSCRIPCIÓN A CURSO YA INICIADO	4
2.1.4 RECIBO, REGLAMENTO, CALENDARIO Y LIBRO DIGITAL	4
2.1.5 FACTURACIÓN	4
2.1.6 ACCESO AL CURSO.....	4
CAPÍTULO III. MODALIDADES INDIVIDUAL, GRUPAL SEMI PERSONALIZADA Y GRUPAL G10	5
3.1 MODALIDAD INDIVIDUAL.....	5
3.1.1 HORARIO DE CLASES INDIVIDUALES	5
3.2 MODALIDAD GRUPAL SEMI PERSONALIZADA.....	5
3.2.1 HORARIO CLASE GRUPAL SEMI PERSONALIZADA	5
3.3 MODALIDAD GRUPAL G10	5
CAPÍTULO IV. REINSCRIPCIÓN, CALENDARIO ESCOLAR, DEVOLUCIONES.....	6
4.1 PERIODO DE REINSCRIPCIÓN CURSO GRUPAL REGULAR Y GRUPAL G10	6
4.1.1 CARGOS EXTRA POR PAGO TARDÍO	6
4.1.2 CIERRE DE GRUPOS	6
4.2 REDUCCIÓN DE TIEMPO DE CLASE.....	7
4.3 CALENDARIO ESCOLAR	7
4.4 DEVOLUCIONES DE PAGOS.....	7
4.4.1 DEVOLUCIÓN TOTAL	7
4.4.2 DEVOLUCIÓN PARCIAL	7
4.4.3 CAUSAS DE EXCLUSIÓN	8
4.4.4 REQUISITOS PARA DEVOLUCIÓN.....	8

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

4.5 REINSCRIPCIÓN A CURSO INDIVIDUAL	8
4.6 REINSCRIPCIÓN A CURSO GRUPAL SEMI PERSONALIZADO	9
CAPÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS	9
5.1 DERECHOS	9
5.2 OBLIGACIONES	10
5.2.1 ALUMNOS EN GENERAL	10
5.2.2 ALUMNOS MENORES DE EDAD	10
CAPÍTULO VI. CAMBIOS Y PAUSAS EN CURSOS.....	10
6.1 CAMBIOS DE GRUPO	10
6.2 POSPONER UN CURSO.....	11
CAPÍTULO VII. RECUPERACIÓN DE CLASES, ACCESO A LA PLATAFORMA CLASSROOM, EVALUACIONES, MATERIAL DE ESTUDIO Y CLUBS	12
7.1 REPOSICIÓN DE CLASES.....	12
7.1.2 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES INDIVIDUALES.....	12
7.1.3 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES GRUPALES SEMI PERSONALIZADAS.....	12
7.1.4 CLASES GRABADAS Y ACCESO A CLASSROOM.....	13
7.1.5 ASESORÍAS EXTRA.....	13
7.2 EVALUACIONES.....	13
7.2.1 EXAMEN DIAGNOSTICO.....	14
7.2.2 EVALUACION FINAL DE CURSO.....	14
7.2.3 EXAMENES POSTERIORES A CIERRE DE CURSO.....	14
7.3 MATERIAL DE ESTUDIO	14
7.4 CLUBS	15
7.4.1 ACCESO A CLUB PARA ALUMNOS INSCRITOS	15
7.4.2 ACCESO A CLUB PARA PERSONAS EXTERNAS	15
CAPÍTULO VIII. DIPLOMA INTERNO DE HIGHER ENGLISH Y ASESORÍA PARA CERTIFICACIONES	15
8.1 DIPLOMA DE CIERRE DE CURSO	15
8.2 CANALIZACIÓN A CENTRO EVALUADOR PARA CERTIFICACION	15
CAPÍTULO IX. INFRACCIONES, MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y ATENCION A CLIENTES.....	16
9.1 INFRACCIONES.....	16
9.2 MEDIDAS DISCIPLINARIAS	17
9.3 ATENCIÓN A CLIENTES	17

CAPÍTULO I. DEFINICIONES

1.1 DEFINICIONES

Para efectos de interpretación del presente reglamento los términos utilizados con la primera letra en mayúscula tendrán el significado que se le atribuye a continuación, tanto en singular o plural, salvo que el contexto requiera otra cosa:

1. Alumno. - Significa aquellas personas físicas que se encuentren inscritas en cualquiera de los Cursos que ofrece Higher English.
2. Frecuencia. – Se refiere a la cantidad de días y horas en la que se distribuye el Curso, ya sea entre semana, sabatino o dominical.
3. Modalidad. – Se entiende así al formato de clases con respecto a la cantidad de alumnos. Puede ser grupal o individual.
4. Programa. – Se refiere a las categorías por rango de edad o tipo de contenido en las que están divididas los Cursos. Adultos, Pre-teens, Kids, Curso de conversación, Clubs, etc.
5. Curso. - Significa el periodo de 4 semanas en el que se dividen las horas totales de clase correspondientes al mismo.
6. Grupo. - Significa la integración de alumnos para tomar el curso de inglés que corresponda con una audiencia máxima de 6 y mínima de 2 y máxima de 8 en el caso de los clubs.
7. Mensualidad. – Se refiere al pago correspondiente a un curso o periodo de 4 semanas de clase.
8. Enlace de acceso. – Significa la liga o dirección electrónica que permite al Alumno ingresar a su clase virtual en vivo.

CAPÍTULO II. INCORPORACIÓN A HIGHER ENGLISH

2.1 INSCRIPCIÓN

El proceso de inscripción para cualquiera de nuestras Modalidades, horarios o Programas se ejecuta mediante el pago de la Mensualidad del Curso antes de que el mismo de inicio. Las formas para efectuar dicho pago son por transferencia electrónica o depósito directo en sucursales bancarias Santander y BBVA, al igual que depósito en tiendas Oxxo con una comisión estipulada por dicho establecimiento. Adicionalmente podrá acreditarse el pago en línea por la plataforma mercadopago y mediante Paypal para personas fuera de México, con una pequeña comisión por parte de este servicio.

2.1.2 ANTICIPOS

Higher English permite a los Alumnos de nuevo ingreso que deseen apartar un lugar en el Curso, realizar un pago parcial (anticipo) por un mínimo del 30% del valor total de su Mensualidad

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

correspondiente, mismo que podrá ser realizado mediante las formas de pago señaladas con anterioridad. El anticipo deberá ser liquidado al 100% antes de iniciar el Curso.

En caso de no cubrir el total de la Mensualidad del Curso a más tardar un día antes del inicio de este, no se otorgará acceso a las clases hasta que se efectúe la liquidación.

2.1.3 INSCRIPCIÓN A CURSO YA INICIADO

Es posible para el Alumno incorporarse a un Curso mediante el pago de su Mensualidad, a más tardar el lunes de la segunda semana para la Frecuencia entre semana, y a más tardar en la segunda sesión para los formatos de clubs, sabatinos o dominicales. Siendo este el caso, se deberá cubrir el pago completo de la cuota mensual y con la finalidad de ponerlo al corriente, se otorgará acceso al Alumno a las clases previas grabadas, e igualmente se le programarán asesorías personales cuyos pormenores se detallan más adelante en el capítulo VI del presente reglamento. Cuando no sea posible por causas imputables a Higher English, proporcionarle asesoría de reposición al alumno de nuevo ingreso inscrito posterior al día de inicio de su Curso, se le aplicará un descuento proporcional a la cantidad de sesiones faltantes de su primer Curso, en su segunda Mensualidad.

2.1.4 RECIBO, REGLAMENTO, CALENDARIO Y LIBRO DIGITAL

Una vez concretada la inscripción, el Alumno, padre y/o tutor recibirán vía correo electrónico una copia del recibo de pago indicando el monto completo, o en su caso, parcial otorgado por concepto de pago de Mensualidad, mismo documento que no posee validez como comprobante fiscal, sino que es meramente informativo para el alumno. Igualmente recibirán una copia del presente reglamento, el calendario de su curso y el libro o libros digitales correspondientes a su Programa.

2.1.5 FACTURACIÓN

Si el Alumno requiere factura, se ajustará el monto a pagar incluyendo los impuestos correspondientes con relación al costo exhibido y ofertado como mensualidad, y deberá solicitarla antes de realizar su pago y proporcionar los datos fiscales correspondientes. En caso de solicitar la facturación después del pago, la aprobación de dicha solicitud quedará sujeta a autorización por parte del área correspondiente. La factura deberá llegar en un plazo no máximo a 7 días hábiles al correo proporcionado por el alumno. En caso de error en la factura por datos erróneos brindados por el Alumno y este solicite una refacturación, deberá realizar tal petición dos días antes del día final del mes en que hizo su pago.

2.1.6 ACCESO AL CURSO

Se incorporará al Alumno, padre y/o tutor a un grupo de la aplicación WhatsApp exclusivo de su clase, creado y administrado por el coordinador académico. Este se usará como el canal inmediato

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

de comunicación entre Higher English, el profesor asignado y los Alumnos. De igual forma será el medio por el cual se hará envío de los Enlaces de acceso a las clases en vivo.

CAPÍTULO III. MODALIDADES INDIVIDUAL, GRUPAL SEMI PERSONALIZADA Y GRUPAL G10

3.1 MODALIDAD INDIVIDUAL

3.1.1 HORARIO DE CLASES INDIVIDUALES

Los Alumnos que se inscriban a la Modalidad individual habrán apartado el beneficio de contar con un profesor de forma particular para sesiones igualmente en línea. El horario podrá establecerse en el momento de la inscripción de forma regular (mismo horario toda la semana) o semi flexible de acuerdo con las necesidades del Alumno y a la disponibilidad de profesores en el margen de horario regular entre las 7 am hasta las 8 pm. En caso de que el alumno requiera sesiones a las 6 am, 9 pm o 10 pm hora México centro, éstas serían con un costo diferente. En horarios fuera de los estipulados anteriormente no se prestará el servicio.

3.2 MODALIDAD GRUPAL SEMI PERSONALIZADA

Esta Modalidad consiste en clases para un grupo exclusivo de 2 a 5 personas, en las cuales no podrá acceder ningún otro alumno externo. El costo es diferente al de la Modalidad grupal regular y variable dependiendo la cantidad de alumnos y horas totales de clase requeridas.

3.2.1 HORARIO CLASE GRUPAL SEMI PERSONALIZADA

Los Alumnos que se inscriban a la Modalidad grupal semi personalizada habrán apartado el beneficio de contar con un teacher de forma particular para sesiones igualmente en línea. El horario podrá establecerse en el momento de la inscripción de forma regular (mismo horario toda la semana) o semi flexible de acuerdo con las necesidades del grupo y a la disponibilidad de teachers en el margen de horario regular entre las 7 am hasta las 8 pm. En caso de que el grupo requiera sesiones a las 6 am, 9 pm o 10 pm hora México centro, éstas serían con un costo diferente. En horarios fuera de los estipulados anteriormente no se prestará el servicio.

3.3 MODALIDAD GRUPAL G10

El objetivo de este formato de grupo es presentar una opción con la mayor accesibilidad monetaria posible conservando nuestro enfoque de grupos reducidos. No está disponible para todo el público en general y es exclusiva para ciertas zonas y temporadas. Su diferencia principal es el que el tope máximo en promedio por alumnos es de 10, pudiendo solo temporalmente alojar hasta 12 alumnos en caso de ser requerido. Un grupo de este formato solo puede abrirse y mantenerse con un mínimo de 5 alumnos. En caso de que al llegar la fecha de inicio de curso no se concreten los 5 y haya alumnos inscritos, siempre y cuando exista lugar en un grupo de modo grupal regular de su nivel, se le asignará de forma temporal para que no pierda su curso, teniendo en cuenta que se le cambiará una vez que se forme el grupo G10.

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

Para conocer más sobre los protocolos en caso de no cumplirse con el número de alumnos consulta las secciones [4.1.2](#) y [4.4](#) del presente escrito.

CAPÍTULO IV. REINSCRIPCIÓN, CALENDARIO ESCOLAR, DEVOLUCIONES

4.1 PERIODO DE REINSCRIPCIÓN CURSO GRUPAL REGULAR Y GRUPAL G10

Los Alumnos que deseen continuar en un siguiente Curso, deberán cubrir el pago de su Mensualidad completa o bien, para el caso del formato Grupal Regular, un anticipo mínimo del 40% del total de su mensualidad, dentro del periodo de reinscripciones el cuál es en general del día 15 al 17 de cada mes exceptuando los meses de noviembre y diciembre cuyos periodos de reinscripción puede correrse a un par de días antes.

4.1.1 CARGOS EXTRA POR PAGO TARDÍO

En el caso de no cubrirse el pago total o parcial de la siguiente Mensualidad en cualquier Programa y Modalidad dentro del periodo de reinscripciones antes detallado, se efectuará un cargo extra del 15% sobre la mensualidad del curso siguiente y **del 25% solo para los Alumnos del formato G10.**

Para los Alumnos que hayan cubierto un anticipo dentro del periodo de reinscripciones, la fecha límite de liquidación de su Mensualidad es el día último del mes en que realizó su pago parcial, con un cargo extra del 10% sobre el total de su mensualidad, y **del 20% para Alumnos del formato G10** como retribución por la flexibilidad otorgada para su pago. Una vez pasada esa fecha sin haber cubierto el restante de su mensualidad, se hará igualmente un cargo del 15% y **25%** por pago tardío respectivamente.

SI AL CIERRE DE LA PRIMERA SEMANA DEL CURSO, NO SE HA CUBIERTO EL 100% DE LA CUOTA DE ESTE, SE PAUSARÁ EL ACCESO A LAS CLASES AL ALUMNO HASTA EFECTUAR EL PAGO CORRESPONDIENTE EN SU TOTALIDAD CON EL CARGO EXTRA ANTES MENCIONADO.

4.1.2 CIERRE DE GRUPOS

Higher English se reserva el derecho de cambiar o cerrar Grupos u horarios si al término del periodo de reinscripciones no cumplen con los requerimientos necesarios para su continuidad. Tales requerimientos pueden ser:

- No cumplir con el mínimo de Alumnos requerido el cuál es de dos personas para los formatos grupales regulares y cinco personas para el formato grupal G10.
- La falta de cumplimiento en el pago de los Alumnos contemplados para el Grupo.



- Cualquier otro motivo que impida la prestación del servicio en los horarios y Modalidades previamente establecidos.

4.2 REDUCCIÓN DE TIEMPO DE CLASE

Para aquellos Grupos conformados por solo dos Alumnos, cuya Modalidad o Frecuencia ofrezca sesiones de más de una hora, se hará una reducción de su tiempo de clase con la finalidad de evitar su cierre y mantener su rentabilidad, lo cual no afectará ni reducirá el contenido programado en el plan de estudios. Las clases de 1 hora y 30 minutos se reducirán a 1 hora, y las de 4 horas y 30 minutos se reducirán a 3 horas y 30 minutos por sesión. Una vez que el número de Alumnos inscritos sea de mínimo 3, se restablecerá el número de horas estipulado para cada Frecuencia.

En cualquier caso, se ofrecerán alternativas de cambio de horarios o Frecuencias, buscando ofrecer la mayor comodidad y satisfacción con el servicio para los Alumnos.

4.3 CALENDARIO ESCOLAR

Los Alumnos tendrán acceso al calendario general en su correo de bienvenida al incorporarse por primera vez a Higher English, y también en nuestro sitio web. En este, se detallarán las fechas de inicio y termino de Cursos, días de asueto y festivos, así como los días para realizar la reinscripción oportuna correspondiente. <https://www.higherenglishonline.com/wp-content/uploads/Calendario-2024.png>

4.4 DEVOLUCIONES DE PAGOS

4.4.1 DEVOLUCIÓN TOTAL

El Alumno podrá recibir la devolución del 100% de su Mensualidad:

- Si cubrió su Mensualidad completa o anticipo y hace su solicitud 5 días o más antes del inicio del Curso al cual se inscribió o reinscribió.
- Si personal de ventas o cualquier colaborador de Higher English le brindó información errónea con respecto a cualquier área de nuestro servicio y esto hubiese generado expectativas imposibles de cumplir e inconformidad. Lo anterior procederá únicamente al presentar evidencia que respalde la solicitud.
- Si por circunstancias excepcionales Higher English se ve en la necesidad de cerrar o mover el Grupo y ninguna de las opciones de horarios o Frecuencias se adecúan a la disponibilidad del Alumno, siempre y cuando esto ocurra antes del inicio del Curso.

4.4.2 DEVOLUCIÓN PARCIAL

Cuando el Alumno desee cancelar su inscripción o reinscripción solicitando la devolución de la cuota por causas no imputables a Higher English, a 4 días o menos antes del inicio de su Curso, se



procederá a realizarse con una penalización del 35% de la Mensualidad liquidada en su totalidad, devolviendo solamente el 65% de esta. Si el Alumno cubrió más de una Mensualidad por adelantado y requiere devolución igualmente a 4 días o menos antes del inicio de Curso, solo se aplicará la penalización a su primera Mensualidad, recibiendo el 100% de las Mensualidades que pagó por adelantado.

Si el Alumno pagó más de una Mensualidad por adelantado y solicita la devolución habiendo ya iniciado el Curso, solo se devolverán las Mensualidades adelantadas y no la correspondiente al Curso vigente en el momento de la solicitud.

Si una vez ya iniciado el Curso, Higher English se ve obligado a modificar o cerrar el Grupo por circunstancias excepcionales y ninguna de las opciones de Frecuencias y horarios se adaptan al Alumno, este podrá solicitar la devolución de la parte proporcional de su Mensualidad pagada, descontándole solo lo equivalente a las clases que se hayan impartido de su Curso hasta la fecha de cierre o modificación, sin considerar si el Alumno haya ingresado o no.

4.4.3 CAUSAS DE EXCLUSIÓN

No habrá devoluciones totales o parciales en los casos siguientes:

- El Alumno solicita la devolución de su Mensualidad una vez ya iniciado y/o concluido el Curso, por motivos ajenos a Higher English.
- El Alumno asegura un incumplimiento en cualquier área del servicio de Higher English sin evidencia que respalde su inconformidad y, por el contrario, existiendo evidencia de que en efecto le fue otorgado el servicio tal cual se le ofreció.
- El Alumno, aunque pagó más de un Curso o Mensualidad por adelantado en una sola exhibición, hace su solicitud de devolución a 30 días o más después de concluir el primer Curso correspondiente a dicho pago sin tomar en cuenta si ingresó al mismo o no.

4.4.4 REQUISITOS PARA DEVOLUCIÓN

Si la devolución es considerada procedente el Alumno deberá proporcionar el comprobante de pago y el número de cuenta a la cual se hará la transferencia de fondos.

Cualquier devolución total o parcial se estará efectuando a más tardar 30 días hábiles posteriores al envío de los datos requeridos por parte del Alumno.

4.5 REINSCRIPCIÓN A CURSO INDIVIDUAL

El Alumno tendrá la responsabilidad de cubrir el pago total o parcial (50% mínimo) de una nueva cuota mensual con mínimo 7 días de anticipación para la temprana gestión y apartado de su horario en el siguiente bloque de horas de clase. En caso de no acreditar un pago total ni parcial en el tiempo establecido se generará un cargo extra del 10% sobre la cuota total. Cualquier pago parcial deberá ser liquidado una vez concretado el 50% de las horas de clase del periodo



correspondiente a esa cuota, de no ser así no se continuará con el servicio y el alumno podría perder la disponibilidad de su profesor en sus horarios.

4.6 REINSCRIPCIÓN A CURSO GRUPAL SEMI PERSONALIZADO

En esta Modalidad la cuota mensual no es considerada individualmente sino de forma grupal. Por tanto, el grupo tendrá la responsabilidad de cubrir el pago total o parcial (50% mínimo) de una nueva cuota mensual grupal con mínimo 7 días de anticipación para la temprana gestión y apartado de su horario en el siguiente bloque de horas de clase. En caso de no acreditar un pago total ni parcial del porcentaje antes mencionado, en el tiempo establecido, se generará un cargo extra del 10% sobre la cuota total. Cualquier pago parcial deberá ser liquidado una vez concretado el 50% de las horas de clase del periodo correspondiente a esa cuota, de no ser así no se continuará con el servicio y el grupo podría perder la disponibilidad de su profesor en sus horarios.

CAPÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS

Higher English busca ofrecer un servicio de alta calidad, un ambiente armonioso de clase y tener una relación profesional y respetuosa con los Alumnos. Por ello se exponen a continuación los derechos y obligaciones de nuestros Alumnos al formar parte de nuestros Programas.

5.1 DERECHOS

- Permanecer en condición de Alumno mientras cumpla con las políticas establecidas por Higher English.
- Recibir tal cual se le ofrecieron los servicios por Higher English.
- Solicitar los Planes de estudio del Programa en el que se encuentre inscrito.
- Solicitar la revisión de sus evaluaciones.
- Obtener las calificaciones al final de cada Curso.
- Recibir una copia del reglamento de Alumnos, así como de su recibo de pago.
- Expresar con libertad sus ideas y opiniones, manteniendo siempre el respeto a los valores morales y derechos de los demás miembros de Higher English.
- Solicitar apoyo al personal directivo y administrativo para resolver dudas respecto a los servicios brindados por Higher English.
- Requerir una reevaluación diagnóstico si considera que puede estar en un Curso de más alto Nivel.



5.2 OBLIGACIONES

5.2.1 ALUMNOS EN GENERAL

- Mantener una actitud positiva, participativa y de respeto hacia los demás en clase y al dirigirse al personal de Higher English.
- Acceder a tiempo a sus clases.
- Cuidar estar lejos de un entorno ruidoso para no afectar la concentración del profesor y de los Alumnos durante la clase.
- Cubrir en tiempo y forma los pagos correspondientes.
- Leer con detenimiento el presente reglamento y estar al tanto de los lineamientos establecidos por Higher English.
- Cumplir con los objetivos de aprendizaje de cada Curso para poder acreditarlo y avanzar al siguiente.
- Comunicar de forma oportuna a coordinación cualquier situación que sea obstáculo para su continuidad en los Cursos de Higher English.

5.2.2 ALUMNOS MENORES DE EDAD

Será responsabilidad del padre o tutor el cumplir con las siguientes obligaciones:

- Supervisar que el entorno del Alumno sea el óptimo para mantener la concentración tanto de su persona, como de sus compañeros y profesor, evitando tanto como sea posible los ruidos intensos y cualquier otro elemento distractor.
- Incentivar y apoyar al Alumno para que acceda a tiempo a sus clases.
- Asegurarse de que el Alumno cumpla con las actividades fuera de clase que asigne el profesor.
- Brindar al Alumno los materiales y elementos necesarios para acceder de manera adecuada a sus clases.
- Atender las recomendaciones del maestro sobre el desempeño del Alumno.
- Leer detenidamente el presente reglamento y asegurarse de que el Alumno cumpla con sus lineamientos.
- Cubrir los pagos correspondientes en tiempo y forma.

CAPÍTULO VI. CAMBIOS Y PAUSAS EN CURSOS

6.1 CAMBIOS DE GRUPO

Los Alumnos que deseen realizar un cambio de Grupo, horario, Frecuencia o Modalidad deberán solicitarlo al área de coordinación académica y dirección vía correo electrónico o por mensajería a través de WhatsApp. Solo será procedente siempre y cuando haya un Grupo ya abierto con cupo disponible del mismo Nivel o inferior al Curso que el Alumno desee abandonar en el caso de cambios entre Modalidades grupales.

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

6.2 POSPONER UN CURSO

Para Alumnos que hayan adquirido un precio promocional al inscribirse por primera vez y deseen en algún momento pausar sus clases, su costo especial continuará siendo válido solo si se reincorporan dentro de un periodo máximo de dos meses después de su último Curso pagado. En caso de reincorporarse después de dos meses, se aplicarán los precios de lista o en su caso, de promoción, vigentes al momento de su reinscripción.

En caso de que un Alumno se haya reincorporado bajo una oferta de precio especial y requiera nuevamente pausar sus clases, perderá el derecho a dicho costo especial y en caso de querer reincorporarse de nuevo, se aplicarán los precios de lista o en su caso, de promoción vigentes al momento de su reinscripción.

Si el Alumno por causas ajenas a Higher English no puede continuar y decide posponer su Curso habiendo cubierto la cuota correspondiente al 100% y habiendo ya iniciado el mismo, se procederá a congelar su saldo únicamente si lo solicita antes de cumplirse las dos primeras semanas de su Curso. Posteriormente podrá reincorporarse siempre y cuando exista un Grupo disponible de su mismo Curso con un mínimo de 3 Alumnos inscritos y habiendo realizado la solicitud de reincorporación en un plazo no mayor a 2 meses a partir de su solicitud de posposición o congelamiento de su mensualidad. Solamente se respetará lo anterior la primera vez que el Alumno solicite posponer su Curso ya iniciado. En caso reincorporarse y solicitar en las mismas condiciones una segunda posposición, esta será improcedente considerándose como baja temporal y el saldo cubierto no será congelado.

Si el Alumno no hizo su solicitud de posposición y congelamiento de pago, habiendo simplemente dejado de integrarse a clases, podrá igualmente solicitar su reincorporación reactivando su pago congelado solo si no ingresó a ninguna de las sesiones del Curso pagado, y realizando su petición dentro del periodo de dos meses antes mencionado.

Para el caso en que el Alumno haya cubierto más de una mensualidad por adelantado, haya pausado sus clases sin haber notificado ni realizado su solicitud de posposición y congelamiento de pago, habiendo quedado ya liquidados y pendientes de cursar más de un curso, y desee reincorporarse bajo la reactivación de su saldo ya cubierto anteriormente, solicitándolo después del periodo válido de dos meses, dicha solicitud será improcedente. Sin embargo, se le permitirá conservar su costo mensual promocional otorgado al inscribirse por primera vez, si es que tuvo alguno, y se aplicará un descuento especial del 40% en su primera mensualidad, sobre el costo original de sus mensualidades individuales.

Cuando el Alumno solicite posponer su Curso ya iniciado, y haya efectuado únicamente un pago parcial, la solicitud no se tomará como procedente y su saldo no será congelado.

En caso de que el Alumno ingrese de manera intermitente, o bien, no ingrese a ninguna de las clases del Curso sin haber reportado a su maestro o al área de coordinación y decida al concluir el Curso solicitar posponerlo, se denegará dicha petición y deberá repetirlo requiriéndosele realizar un nuevo pago.

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

CAPÍTULO VII. RECUPERACIÓN DE CLASES, ACCESO A LA PLATAFORMA CLASSROOM, EVALUACIONES, MATERIAL DE ESTUDIO Y CLUBS

7.1 REPOSICIÓN DE CLASES

Si el Alumno por alguna razón no puede tomar una clase, podrá reponerla en algún otro horario o Frecuencia previo aviso al Coordinador Académico siempre y cuando se disponga del mismo Curso. No se podrán recuperar clases en otros Cursos de distinto Nivel.

7.1.2 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES INDIVIDUALES

Una vez habiéndose definido los horarios de clases, el Alumno podrá solicitar una redefinición de sus horarios por lo menos con 2 días de anticipación, mismos que estarán sujetos a revisión para aprobarse de acuerdo con la disponibilidad. Tales cambios pudieran implicar un cambio de profesor.

Para casos excepcionales, durante cada semana el Alumno de Modalidad individual tendrá solo una oportunidad de cancelar su clase con un mínimo de 10 minutos de anticipación para que esta sea reprogramada para otro momento, sujeto a disponibilidad del profesor u otros profesores. En caso de que el alumno intente repetir en la misma semana una reprogramación de clase con mínimo 10 minutos de anticipación, su solicitud será improcedente y se tomará como hora de clase consumida sin derecho a reposición. En los días restantes de la semana el Alumno podrá solicitar reprogramar su clase con mínimo 3 horas de anticipación, y la aprobación de dicha solicitud dependerá de la disponibilidad de profesores. En cualquier ocasión de la semana en que el alumno solicite la reprogramación de su clase dentro de la hora establecida para la misma por causas ajenas a Higher English, su solicitud será improcedente y de igual forma se tomará como hora de clase consumida sin derecho a reposición.

Cualquier clase cancelada y/o reprogramada por motivos imputables a Higher English será repuesta.

7.1.3 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES GRUPALES SEMI PERSONALIZADAS

Una vez habiéndose definido los horarios de clases, el grupo podrá solicitar una redefinición de sus horarios por lo menos con 2 días de anticipación, mismos que estarán sujetos a revisión para aprobarse de acuerdo con la disponibilidad. Tales cambios pudieran implicar un cambio de profesor.

Para casos excepcionales, durante cada semana los Alumnos de Modalidad grupal semi personalizada tendrán solo una oportunidad de cancelar su clase con un mínimo de 10 minutos de anticipación para que esta sea reprogramada para otro momento, sujeto a disponibilidad del profesor u otros profesores. En caso de que el grupo intente repetir en la misma semana una reprogramación de clase con mínimo 10 minutos de anticipación, su solicitud será improcedente y se tomará como hora de clase consumida sin derecho a reposición. En los días restantes de la semana el grupo podrá solicitar reprogramar su clase con mínimo 3 horas de anticipación, y la



aprobación de dicha solicitud dependerá de la disponibilidad de profesores. En cualquier ocasión de la semana en que el grupo solicite la reprogramación de su clase dentro de la hora establecida para la misma por causas ajenas a Higher English, su solicitud será improcedente y de igual forma se tomará como hora de clase consumida sin derecho a reposición.

Cuando uno o más de un alumno no puedan ingresar a una de las clases, se procederá a impartir la misma incluso con uno de los alumnos que componen al grupo y la grabación será alojada en la plataforma classroom para su consulta. No se procederá a reponer dicha clase.

Cualquier clase cancelada y/o reprogramada por motivos imputables a Higher English será repuesta.

7.1.4 CLASES GRABADAS Y ACCESO A CLASSROOM

Se le proporcionará al Alumno por parte de su maestro, el acceso a la plataforma classroom donde estarán alojadas las grabaciones de las clases en vivo para consulta las 24 horas del día. Esto con el objetivo de fungir como apoyo en caso de faltas a las sesiones. Adicionalmente la plataforma será utilizada para entregar las actividades extra-clase asignadas por el maestro, cuyo incumplimiento afectaría el progreso de aprendizaje del Alumno e igualmente su calificación.

7.1.5 ASESORÍAS EXTRA

En caso de que el Alumno de curso grupal regular presente varias faltas seguidas durante un Curso y desee ponerse al corriente en el contenido, podrá solicitar un máximo de 2 asesorías personales de 1 hora cada una.

En el caso del Alumno del formato G10 en la misma situación de faltas, podrá solicitar solo 1 asesoría extra de un máximo de 30 minutos en su curso.

Si el Alumno en un siguiente Curso presenta la misma situación y desea solicitar asesorías extra, procederá bajo las siguientes condiciones:

- Que presente un documento que evidencie que no puede reponer clases en alguna otra Frecuencia u horario disponible ni realizar un cambio de horario de Grupo definitivo.
- Que, al ser muy brevemente evaluado, denote haber utilizado el recurso de las clases grabadas habiendo sido estas insuficientes para la recepción y entendimiento del contenido por parte del Alumno.

Los horarios para asesorías personales están sujetos a disponibilidad. Deberán solicitarse por lo menos 3 días antes de la fecha deseada a agendar.

7.2 EVALUACIONES



7.2.1 EXAMEN DIAGNOSTICO

Los Alumnos al momento de realizar su primera inscripción a Higher English serán evaluados mediante un examen de colocación gratuito el cual comprenderá una evaluación escrita y otra oral realizada por el Coordinador Académico del Instituto, a fin de determinar el Curso al cual debe ser inscrito el Alumno.

Igualmente, los Alumnos podrán solicitar una reevaluación diagnostico cuando consideren ser aptos para ir a un Curso de más alto Nivel.

7.2.2 EVALUACION FINAL DE CURSO

Para considerar a un Alumno como apto para acreditar un Curso, deberá cumplir con el logro de los objetivos de aprendizaje, los cuales se verán reflejados en el resultado de la evaluación final, misma que se realizará en la última clase de cada Curso y comprende los siguientes rubros: Estructura, escritura, lectura, comprensión auditiva y expresión oral.

Se tomarán en cuenta los siguientes criterios a la hora de generar la calificación final:

- Aprobación del examen oral
- Aprobación del examen escrito
- Aprobación de la prueba de comprensión auditiva
- Realización de las actividades extra-clase.

El mínimo de calificación global para poder avanzar al siguiente Curso es de 7, y en caso de que el alumno no logre acreditar se le canalizará a coordinación académica donde se dará seguimiento a su caso, agendando una asesoría personal al Alumno y posteriormente una reevaluación. Si el Alumno después de esto no logra acreditar de nuevo, no podrá avanzar al siguiente curso y se le orientará a que repita el mismo.

7.2.3 EXAMENES POSTERIORES A CIERRE DE CURSO

En caso de haber sido imposible el acceso a la evaluación para el Alumno en el día establecido, se podrá solicitar una sesión personal para la evaluación teniendo como límite 3 días después del cierre de Curso para realizarla.

7.3 MATERIAL DE ESTUDIO

Al inicio de cada Nivel o nuevo bloque de 4 Cursos, se le proporcionará vía correo electrónico al Alumno, una copia del libro correspondiente en formato PDF para su consulta electrónica o impresión opcional. Mismo material es sin costo y deberá utilizarse con discreción solo durante clase o en el estudio personal del Alumno. Queda totalmente prohibido su uso para fines de lucro.



7.4 CLUBS

Como parte de un servicio adicional, Higher English ofrece talleres de practica enfocados en una o dos habilidades del idioma en específico, tales como Speaking, Reading, Listening y Writing, con sesiones semanales de 1 hora por lo pronto los viernes y/o sábados. Dichas sesiones estarán establecidas en los horarios de mayor demanda los cuales podrán ser variables dependiendo las necesidades de operación. El cupo máximo admitido por sesión será de 8 Alumnos y el mínimo de 2. La inscripción a tales talleres será aparte de la inscripción a los cursos integrales.

7.4.1 ACCESO A CLUB PARA ALUMNOS INSCRITOS

Los requisitos para que los Alumnos ya inscritos en Higher English puedan tener acceso cualquiera de los clubs son los expuestos a continuación:

- Estar inscritos en el Programa de adultos o Preteens en cualquier horario o Modalidad.
- Tener cubierto el 100% del pago de su Mensualidad.
- Ser parte por lo menos del Curso 5 (Nivel intermedio – básico).
- Solicitar el acceso a más tardar el miércoles anterior al día de sesión de club.

En caso de que un Alumno falte a una sesión de club, esta NO aplicará para reposición.

7.4.2 ACCESO A CLUB PARA PERSONAS EXTERNAS

Para todas aquellas personas de a partir de 14 años con un Nivel mínimo de inglés A2 que no estén inscritas al Programa de adultos de Higher English, el acceso a los clubs tendrá un costo mensual distinto. Los únicos requisitos para su ingreso son contar con el Nivel de inglés ya mencionado y cubrir el 100 % de la cuota correspondiente.

CAPÍTULO VIII. DIPLOMA INTERNO DE HIGHER ENGLISH Y ASESORÍA PARA CERTIFICACIONES

8.1 DIPLOMA DE CIERRE DE CURSO

Al finalizar los Programas de adultos, pre-teens o kids en cualquier Modalidad, Higher English otorgará vía correo electrónico un diploma digital sin reconocimiento de validez oficial, a los Alumnos que hayan acreditado el total de los Cursos. Tal diploma será otorgado en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la conclusión del Programa por parte del Alumno que no cuente con ningún adeudo con Higher English.

8.2 CANALIZACIÓN A CENTRO EVALUADOR PARA CERTIFICACION

Higher English no es un centro evaluador oficial para certificaciones, por tanto, no se ofrece ni se otorga ninguna certificación oficial. Sin embargo, en caso de que un Alumno inscrito que no



cuente con ningún adeudo con Higher English desee tomar un examen para obtener alguna certificación, podrá solicitar el servicio gratuito de asesoría y cotización por parte de Higher English, para así poder orientarle sobre dónde puede tomar su examen a los mejores costos disponibles en el momento de la solicitud, los cuales dependerán de los precios de lista del centro evaluador ajeno a Higher English y no de nuestra organización.

Para efectos de lo anterior, el Alumno deberá dirigirse a coordinación para presentar su solicitud de asesoría y una vez otorgada la cotización y recomendación por parte del área mencionada, queda a decisión del Alumno si procede o no, o si opta por dirigirse a otra institución certificadora distinta a la sugerida. El Alumno solo podrá solicitar este servicio de asesoría y cotización sobre centros evaluadores para certificación una sola vez.

Higher English se deslinda de cualquier responsabilidad ante deficiencias en el servicio de cualquier índole por parte de cualquier centro evaluador ajeno a nuestro organismo.

CAPÍTULO IX. INFRACCIONES, MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y ATENCION A CLIENTES

9.1 INFRACCIONES

Se considera una infracción a este reglamento por parte del Alumno cualquiera de las siguientes conductas:

- Pelear verbalmente durante la sesión de clase tanto con compañeros como con profesor.
- Emitir comentarios durante clase con faltas de respeto o burlas que resulten ofensivas para cualquiera de los participantes.
- Amenazar o utilizar lenguaje abusivo.
- El consumo evidente de alguna sustancia ilegal durante la sesión de clase.
- La utilización o exhibición evidente de armas de uso exclusivo del ejército o cualquiera de carácter ilegal.
- La generación intencional de ruidos excesivos que afecten el entorno virtual de clase.
- Compartir el Enlace de clase con personas ajenas al Grupo.
- Contar con algún acompañante cerca no inscrito con la finalidad de que consuma el contenido de la clase.
- Reproducir cualquier tipo de contenido audiovisual de manera audible que afecte el entorno de clase.
- Expresarse en contra de Higher English o cualquiera de sus colaboradores sobre cualquier tipo de situación y/o emitir comentarios negativos comparativos o de recomendación sobre otra institución del mismo giro durante la clase.

REGLAMENTO ALUMNO HIGHER ENGLISH

9.2 MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Los Alumnos que incurran en alguna de las infracciones antes señaladas se harán acreedores a alguna de las siguientes medidas disciplinarias a consideración de Dirección:

- Llamado de atención por parte del profesor.
- Llamado al padre o tutor en caso de ser menor de edad.
- Expulsión de la sesión.
- Suspensión por hasta 3 sesiones.
- Baja definitiva sin derecho a devolución.

9.3 ATENCIÓN A CLIENTES

Tu satisfacción ante el servicio de Higher English es lo más importante. Por ello ponemos a tu disposición los canales de atención a clientes. En ellos podrás reportar cualquier conducta que infrinja el presente reglamento por parte de cualquier compañero, profesor o colaborador en general de Higher English. Para comunicarte, envía un mensaje en nuestra página de Facebook @higherenglishonline, a nuestro WhatsApp 8331385760 o un correo a direccion@higherenglishonline.com con tu nombre, Grupo y número telefónico reportando tu queja o sugerencia, y con gusto te atenderemos y trataremos de dar solución a la mayor brevedad posible.

Se considerarán como aceptados, cada uno de los lineamientos estipulados en el presente reglamento, una vez que se le haya proporcionado copia al alumno y este haya ingresado y concluido una clase en Higher English.

Higher English se reserva el derecho a realizar cambios al presente reglamento que considere pertinentes, los cuales serán notificados vía correo electrónico y/o WhatsApp de manera oportuna. El Alumno de igual forma podrá consultarlo en el sitio higherenglishonline.com