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 4

2.1.1 INSCRIPCIÓN BAJO PROMOCIÓN Y CUOTA DE RENOVACIÓN ANUAL DE PROMOCIÓN 4

2.1.2 ANTICIPOS 4

2.1.3 INSCRIPCION A CURSO YA INICIADO 4

2.1.4 RECIBO, REGLAMENTO, CALENDARIO Y LIBRO DIGITAL 5

2.1.5 FACTURACIÓN 5

2.1.6 ACCESO AL CURSO 5

CAPÍTULO III. MODALIDADES INDIVIDUAL, GRUPAL SEMI PERSONALIZADA, GRUPAL G10 Y SERVICIOS ADICIONALES 5

3.1 MODALIDAD INDIVIDUAL 6

3.1.1 HORARIO DE CLASES INDIVIDUALES 6

3.1.2 ACCESO ADICIONAL A CLASES GRUPALES PARA ALUMNOS DE MODALIDAD INDIVIDUAL ... 6

3.2 MODALIDAD GRUPAL SEMI PERSONALIZADA 7

3.2.1 HORARIO CLASE GRUPAL SEMI PERSONALIZADA 7

3.3 MODALIDAD GRUPAL G10 7

3.4 ASESORÍA ÚNICA 8

3.4.1 ASESORÍA EN LÍNEA 10

3.4.2 ASESORÍA A DOMICILIO 10

CAPÍTULO IV. REINSCRIPCIÓN, CALENDARIO ESCOLAR, DEVOLUCIONES 11

4.1 PERIODO DE REINSCRIPCIÓN CURSO GRUPAL REGULAR Y GRUPAL G10 11

4.1.1 CARGOS EXTRA POR PAGO TARDÍO 11

4.2 CIERRE DE GRUPOS 12

4.3 CALENDARIO ESCOLAR 12

4.4 DEVOLUCIONES DE PAGOS 12

4.4.1 DEVOLUCIÓN TOTAL 12
4.4.2 DEVOLUCIÓN PARCIAL 13
4.4.3 CAUSAS DE EXCLUSIÓN 14
4.4.4 REQUISITOS PARA DEVOLUCIÓN 15
4.5 REINSCRIPCIÓN A CURSO INDIVIDUAL 15
4.6 REINSCRIPCIÓN A CURSO GRUPAL SEMI PERSONALIZADO 16
CAPÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS 16
5.1 DERECHOS 16
5.2 OBLIGACIONES 17
5.2.1 ALUMNOS EN GENERAL 17
5.2.2 ALUMNOS MENORES DE EDAD 17
CAPÍTULO VI. CAMBIOS Y PAUSAS EN CURSOS 17
6.1 CAMBIOS DE GRUPO 17
6.1.1 SOLICITUD DE CAMBIO DE TEACHER 18
6.2 POSPONER UN CURSO 18
6.2.1 POSPONER UN CURSO SIN CONGELAMIENTO DE FORMA INDEFINIDA 18
6.2.2 POSPONER UN CURSO CONGELANDO SALDO PARA MES POSTERIOR 19
6.2.3 POSPONER UN CURSO DE MODALIDAD INDIVIDUAL SIN CONGELAMIENTO 20
6.2.4 POSPONER UN CURSO DE MODALIDAD INDIVIDUAL CONGELANDO SALDO PARA MES POSTERIOR 21
CAPÍTULO VII. RECUPERACIÓN DE CLASES, ACCESO A LA PLATAFORMA CLASSROOM, EVALUACIONES, MATERIAL DE ESTUDIO Y CLUBS 22
7.1 REPOSICIÓN DE CLASES 22
7.1.2 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES INDIVIDUALES 22
7.1.3 CANCELACIÓN Y REPOSICIÓN DE CLASES GRUPALES SEMI PERSONALIZADAS 23
7.1.4 CLASES GRABADAS Y ACCESO A CLASSROOM 23
7.1.5 ASESORÍAS EXTRA PARA ALUMNOS 24
7.2 EVALUACIONES 25
7.2.1 EXAMEN DIAGNOSTICO 25
7.2.2 EVALUACIÓN FINAL DE CURSO 25
7.2.3 EXAMENES POSTERIORES A CIERRE DE CURSO 26
7.3 MATERIAL DE ESTUDIO 26
7.4 CLUBS 26
7.4.1 ACCESO A CLUB PARA ALUMNOS INSCRITOS 26

7.4.2 ACCESO A CLUB PARA PERSONAS EXTERNAS 26
CAPÍTULO VIII. DIPLOMA INTERNO DE HIGHER ENGLISH Y ASESORÍA PARA CERTIFICACIONES .. 27
8.1 DIPLOMA DE CIERRE DE CURSO 27
8.2 CANALIZACIÓN A CENTRO EVALUADOR PARA CERTIFICACION 27
CAPÍTULO IX. INFRACCIONES, MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y ATENCION A CLIENTES 27
9.1 INFRACCIONES..... 27
9.2 MEDIDAS DISCIPLINARIAS 28
9.3 ATENCIÓN A CLIENTES 28

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 ll. INCORPORACIÓN A HIGHER ENGLISH

2.1 INSCRIPCIÓN

El proceso de inscripción para cualquiera de nuestras Modalidades, horarios, Frecuencias 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.

2.1.1 INSCRIPCIÓN BAJO PROMOCIÓN Y CUOTA DE RENOVACIÓN ANUAL DE PROMOCIÓN

Al momento de inscribirse bajo un precio promocional, el alumno se compromete a mantenerse activo en el programa hasta su conclusión, con el fin de conservar tal precio y cualquier beneficio que esta promoción conlleve. En caso de darse de baja, perdería el derecho a ese precio y solo podría reactivar alguna promoción bajo las políticas descritas más adelante en la sección de pausa de cursos y de posposición de estos.

Este precio promocional será válido desde el momento de su adquisición mediante el pago, hasta el cierre del curso de diciembre de ese año fiscal en que se adquirió. Sin embargo, durante el periodo de reinscripciones del 15 al 17 de diciembre, el alumno deberá renovar su promoción para el siguiente año mediante el pago de la **Cuota Anual de Renovación de Promoción por $299.00** MXN para alumnos en el interior de la República, o su equivalente en dólares para extranjeros más un porcentaje adicional por gastos de cambio de divisa. Esta cuota le da garantía al alumno de que siempre y cuando sea constante en sus cursos del siguiente año fiscal, mantendrá el mismo costo promocional mensual adquirido al momento de su inscripción, o en su caso, si habiendo pausado sus cursos y retomado, adquirió a lo largo del año fiscal una promoción diferente, renovar esta última promoción para todo el año siguiente.

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 correspondiente, mismo que podrá ser realizado mediante las formas de pago señaladas con anterioridad. El anticipo deberá ser liquidado al 100% a más tardar un día 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 INSCRIPCION A CURSO YA INICIADO

Es posible para el Alumno incorporase 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 VII 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 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, GRUPAL G10 Y SERVICIOS ADICIONALES

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, estás serían con un costo diferente. En horarios fuera de los estipulados anteriormente no se prestará el servicio.

Las clases correspondientes a una mensualidad deberán completarse dentro de un plazo máximo de 5 semanas desde la fecha de inicio del curso. Después de este periodo, no se podrán reprogramar clases no tomadas ni reclamar reembolsos o reposiciones, salvo en casos justificados y con previa autorización.

El curso individual está diseñado para uso exclusivo del alumno inscrito. Está estrictamente prohibido permitir la participación o visualización de la clase por parte de terceros no registrados. En caso de detectar esta práctica, se podrá cancelar el curso sin derecho a reposición.

3.1.2 ACCESO ADICIONAL A CLASES GRUPALES PARA ALUMNOS DE MODALIDAD INDIVIDUAL

Cualquier alumno de formato individual podrá solicitar **como servicio extra**, el acceso adicional al formato grupal **cubriendo la cuota mensual correspondiente** y se tratarán como servicios separados, ajustándose a las reglas establecidas en este reglamento para ambas modalidades.

En caso de que el alumno de Modalidad individual haya adquirido **por promoción**, acceso adicional **incluido ya en su pago** al formato grupal, este se le proporcionará bajo las siguientes consideraciones:

- Los horarios de cada grupo ya son fijos y establecidos, no son movibles bajo solicitud de ningún alumno aunque esté inscrito en modalidad individual. Solamente sus horas individuales pueden ser movibles bajo los lineamientos establecidos de acuerdo con la disponibilidad de Higher English y el alumno.
- Las clases de Modalidad grupal no se reponen para el alumno de Modalidad individual en caso de faltas incluso justificadas. Solamente se reponen sus clases individuales siempre y cuando sea autorizado, de acuerdo con los lineamientos al respecto de ello escritos en la sección correspondiente de este reglamento.
- El acceso del alumno de Modalidad individual a las clases de Modalidad grupal se interrumpe al terminar la última clase de la semana que corresponda a la última clase individual del alumno, si este no ha cubierto el pago de su siguiente mensualidad.
- Si no existe grupo disponible para el alumno de formato individual, del mismo nivel o inferior al del alumno, o en un horario al que el alumno tenga disponibilidad de ingresar, el alumno se mantendrá en espera para poder acceder a estas clases en un grupo como los antes descritos, sin que Higher English esté obligado a abrirlo de forma extemporánea o con carácter de urgencia, sin embargo se trabajará en ello al ritmo habitual con respecto a los procesos de la escuela, notificando al alumno a la brevedad en cuanto esté disponible.

- No se dará acceso a un grupo de un nivel superior al nivel de inglés del alumno de Modalidad individual.
- El alumno podrá acceder a más de un grupo si así lo desea o requiere, siempre y cuando sean grupos del mismo nivel o inferior, y mientras haya cupo disponible en ellos.
- Solamente se respetará el cupo del alumno en uno solo de los grupos, aunque tenga acceso ocasional a otros. Una vez que otro alumno inscrito a la Modalidad grupal ocupe un lugar en uno de esos grupos y ese se llene, se le notificará al alumno que se pausará su acceso a dicho grupo permitiéndole entrar a otros con cupo disponible, o en última instancia, solamente a su grupo asignado.
- En caso de que Higher English se vea obligado a cerrar un grupo, en el cual el alumno de Modalidad individual esté tomando clases adicionales, se le notificará al alumno y se le mantendrá en espera de reasignación a Modalidad Grupal sin que Higher English se vea obligado a reponerle las clases de esta Modalidad, considerando que este servicio extra es una promoción de cortesía que se otorga siempre y cuando esté disponible.
- Si cualquier de estos lineamientos afecta al alumno y este decide pausar o posponer sus clases, consultar sección correspondiente del reglamento para estos casos.

Para detalles sobre cancelación, posposición o reposición de clases, devoluciones y reinscripción en esta Modalidad, consulta las secciones correspondientes más adelante en este mismo documento.

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, estás 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 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.

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.

3.4 ASESORÍA ÚNICA

Un cliente, ya sea alumno o persona externa podrá solicitar los servicios de Higher English para asesorías únicas en línea o presenciales a domicilio en las que se brinde apoyo para preparación para exámenes, entrevistas de trabajo, presentaciones en inglés, entre otros afines al uso del idioma. Tales asesorías pueden ser ajustadas de acuerdo con la disponibilidad del cliente y de los profesores en un rango de horario entre 9 am a más tardar 9 pm. En caso de que la asesoría del cliente requiera que el profesor labore antes de las 9 am, teniendo como límite a partir de las 7 am, o bien, después de las 9 pm a más tardar las 11 pm, la asesoría tendrá un costo adicional. No se impartirán asesorías en horarios fuera de los establecidos.

El cliente deberá solicitar la asesoría con al menos 24 horas de anticipación mediante mensaje al canal oficial de atención y confirmarla mediante el pago completo, o bien, para generar la máxima confianza en el cliente, puede confirmar con el 50% de anticipo y liquidar justo en el momento de **inicio de la asesoría** ya con el profesor conectado, (para asesorías en línea) o cuando el profesor se presente en su domicilio (para asesorías de esta modalidad), esto solamente la primera vez que contrate este servicio siendo un cliente externo. Lo anterior no aplica una segunda vez, ni para alumnos internos, en estos casos se requiere confirmación con un único pago completo. Si el cliente requiere un servicio de asesoría de carácter urgente solicitándolo para menos de 24 horas, se verificará la disponibilidad de profesores, y en caso de que se apruebe, será con un costo adicional.

Los servicios de asesoría solicitados para sábado a partir de las 2 pm en adelante, o bien para cualquier hora dentro del rango en un domingo, o en un día festivo oficial de México, tendrán un costo adicional.

Las asesorías tendrán una duración mínima de 60 minutos. A solicitud del cliente, se podrán contratar bloques adicionales en fracciones de 30 minutos, los cuáles deberán ser pagados en el momento antes iniciar la nueva fracción de tiempo de la asesoría, y nunca después de esta. En caso de que se llegue a cubrir el objetivo de la asesoría antes de completarse la totalidad del tiempo contratado y el cliente no tenga más dudas, se podrá dar por terminada la asesoría sin que esto implique una devolución de ningún monto por parte de Higher English ni reposición de minutos pendientes para otra sesión.

Cuando la asesoría sea requerida para más de un cliente de forma grupal tendrá un costo adicional dependiendo el número de personas. Para que se considere una asesoría única, deberán estar todos conectados si es en línea, o todos presentes en el mismo lugar durante la sesión, si es en grupo. Si la asesoría se requiere para más de una persona pero en distintos horarios o lugares aplica como asesorías separadas.

Política de cancelación y reembolso por parte del cliente

En caso de que el cliente desee cancelar una asesoría previamente agendada, deberá hacerlo con al menos **6 horas de anticipación**. Las cancelaciones realizadas con **menos de 6 horas** no darán derecho a **devolución ni reprogramación**, ya que el tiempo del profesor ya ha sido reservado de forma exclusiva para dicho cliente y no puede ser reasignado en tan corto plazo. **Si el cliente no se conecta a su asesoría en línea o no recibe al profesor en el domicilio pactado dentro de los primeros 20 minutos posteriores a la hora pactada y no avisa, se considerará la asesoría como impartida.**

En caso de que durante la asesoría, el maestro haya cumplido con todos los lineamientos correspondientes escritos en este documento, y por causas no imputables a este o a Higher English en general, no se pueda cumplir el objetivo u objetivos de la asesoría debido a cualquier causa responsabilidad del cliente, la asesoría se tomará como impartida sin posibilidad de devolución ni reposición.

Excepciones:
Esta política podrá flexibilizarse **únicamente en casos de fuerza mayor debidamente justificados**, como situaciones médicas, accidentes o emergencias personales imprevistas. Para ello, el cliente deberá notificar a la coordinación lo antes posible y, si es posible, presentar **evidencia que respalde su situación** (por ejemplo, receta médica, constancia o documento relevante). En estos casos, Higher English podrá ofrecer la reprogramación de la asesoría sin costo adicional o una nota de crédito para ser usada en los siguientes 30 días, según el caso.

Reprogramación inmediata por retraso del cliente

En caso de que a menos de 6 horas antes de la sesión el cliente prevea que no podrá iniciar su asesoría en el horario pactado (por ejemplo, se le dificulta conectarse a las 7:00 p.m. y solicita mover la sesión a las 7:30 u 8:00 p.m.), podrá **solicitar una reprogramación inmediata del horario únicamente si el docente tiene disponibilidad**, y bajo las siguientes condiciones:

- El tiempo de espera por parte del profesor se considera como parte del servicio originalmente contratado**.**
- El nuevo horario solicitado implicará una **extensión de la sesión** y se cobrará como **bloque adicional de 30 minutos**, el cual deberá ser cubierto **antes de iniciar el nuevo horario solicitado**.
- En caso de que el cliente **no cubra el costo adicional** correspondiente o que no haya disponibilidad del docente para extender el horario, la asesoría se desarrollará únicamente durante el tiempo restante de la sesión originalmente pactada.
- Esta modalidad aplica **exclusivamente en el momento inmediato previo a la sesión** y no equivale a una reprogramación total para otro día.

Higher English se reserva el derecho de rechazar solicitudes de asesorías que no correspondan al uso profesional, académico o práctico del idioma inglés, que no puedan cubrirse por falta de disponibilidad o que, a criterio de coordinación, representen un mal uso del servicio.

Queda estrictamente prohibido compartir el enlace de acceso o permitir la participación de terceros no incluidos en la contratación. El uso indebido invalidará la sesión y podrá suspender el servicio sin reembolso.

Para más detalles sobre casos y procesos de devolución consultar sección de devoluciones en el presente documento.

3.4.1 ASESORÍA EN LÍNEA

Las asesorías en línea se impartirán a través de la plataforma zoom, siendo el enlace enviado al cliente una vez confirmado el pago. No se permitirá acceso a ninguna otra persona mediante el enlace compartido cuando la asesoría no se haya contratado como grupal.

Una vez iniciada la asesoría, será responsabilidad del cliente corroborar que todos los recursos tecnológicos necesarios para que la sesión fluya con normalidad, por ejemplo batería en su dispositivo, o conexión a internet estable, estén en óptimas condiciones. Higher English no es responsable de cualquier falla técnica o de cualquier otro tipo de disturbio que interrumpa e impida que la sesión se lleve con la mejor calidad posible, generado en el lugar o en los dispositivos del cliente. Para casos en los que por cualquier motivo el profesor no pueda proporcionar el servicio de asesoría con la calidad optima y que impidan que se cumpla el objetivo de la asesoría, ya sea por fallas de red eléctrica o de internet, fallas en sus dispositivos, o disturbios que interrumpan la sesión, Higher English se hace responsable siempre y cuando halla evidencia preferentemente en video que lo demuestre. En este caso, se podrá reprogramar otra asesoría al cliente sin ningún costo adicional.

3.4.2 ASESORÍA A DOMICILIO

En caso de que el cliente solicite una asesoría presencial a domicilio, será procedente únicamente dentro de la zona conurbada del sur de Tamaulipas en las ciudades Tampico, Ciudad Madero y Altamira y se aplicará un costo adicional por gastos de traslado. Para ciudades cercanas, se aplicará un costo distinto de traslado y Higher English se reserva el derecho a rechazar la solicitud a consideración.

Como se menciona antes en el apartado 3.4, se manejará al alumno un costo base equivalente a una hora de servicio, la cual comenzará a correr en la hora pactada para efectuar la asesoría al momento de la contratación siempre y cuando el profesor asignado ya esté presente en el domicilio, sin tomar en cuenta si ya le recibieron al interior o no. En caso de que durante la hora de la asesoría, el cliente requiera más tiempo, deberá solicitarlo al profesor y si este tiene disponibilidad, extender la solicitud al chat de atención por donde contrató el servicio, generando la transferencia por el tiempo adicional y enviando el comprobante, o bien, para pago en efectivo, notificar en el chat que se realiza de esa manera. Para ambos métodos de pago, el profesor estará autorizado a continuar con la asesoría una vez se haya efectuado y confirmado el pago.

En caso de que el profesor enviado presente un retraso con respecto a la hora pactada, deberá cubrir el tiempo correspondiente a partir de la hora de llegada. Si este retraso es por circunstancias fuera de la responsabilidad del profesor, como por accidentes de tránsito, tráfico excesivo, entre otras, se podrá proponer al cliente la reposición de la asesoría para más tarde, o bien, para otro día sin que esto genere un costo adicional para el cliente. Si el cliente presenta

inconformidad o inconvenientes y no desea una reposición de la asesoría puede generar la solicitud de una devolución que será procedente dependiendo ciertos factores. Para más detalles consultar la sección de devoluciones del presente documento.

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 pactada al momento de su inscripción 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. Para el caso de alumnos de formato Grupal G10 o aquellos de formato Grupal Regular que cuenten con precio de oferta extra especial menor a $600.00 pesos mexicanos, se deberá cubrir un anticipo mínimo del 70% de la mensualidad pactada.

4.1.1 CARGOS EXTRA POR PAGO TARDÍO

En el caso de no cubrirse el pago total o al menos parcial de la siguiente Mensualidad en cualquier Programa y Modalidad dentro del periodo de reinscripciones antes detallado, se efectuará un cargo extra del 20% sobre la mensualidad del curso siguiente y **del 25% para los Alumnos del formato G10 o alumnos en formato Grupal Regular con precios de oferta extra especial menores a $600.00 pesos mexicanos.**

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 15% sobre el total de su mensualidad, y **del 20% para Alumnos del formato G10 o alumnos en formato Grupal Regular con precios de oferta extra especial menores a $600.00 pesos mexicanos,** como retribución por la flexibilidad otorgada para su pago en dos partes. Una vez pasada la fecha de liquidación ya sea día 28, 29, 30 o 31 dependiendo de los días del mes, sin haber cubierto el restante de su mensualidad, el cargo aumentará a los porcentajes aplicados por falta de pago, descritos en el párrafo anterior, del **20% y 25%** respectivamente.

En caso de no cubrir **la Cuota de Renovación Anual de Promoción** aquellos alumnos que tengan precio especial, dentro del periodo de reinscripciones en una sola exhibición, la cuota aumentará un **15%.**

Para todo cargo anteriormente descrito, se aplicarán excepciones limitadas solo en casos de desempleo, enfermedad, fallecimiento de familiares de cercanía directa, afectación por desastres naturales, afectación por robos u otros tipos de crímenes, o cualquier otro caso no mencionado

sujeto a consideración de dirección, únicamente si se presenta evidencia que respalde el hecho, y un número limitado de ocasiones.

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.

4.2 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.

4.3 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-Higher-English-2025.pdf

4.4 DEVOLUCIONES DE PAGOS

4.4.1 DEVOLUCIÓN TOTAL

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

- Si cubrió su Mensualidad completa, anticipo o más de una mensualidad por adelantado y hace su solicitud de devolución 10 días hábiles (lunes a viernes) 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 real sin alteraciones 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.

En el caso de los pagos de mensualidades adelantadas, si el monto a devolver es menor o igual a 3 mil 500 pesos mexicanos, la devolución se efectuará en una sola exhibición a más tardar 30 días

hábiles. Si el monto supera la cantidad mencionada, se efectuará en pagos de no más de 3 mil 500 pesos mexicanos en periodos de 15 días hábiles cada uno hasta cubrir la cantidad total a devolver.

Para los clientes de **asesorías únicas** aplicará devolución al 100% de su pago:

- El cliente cancela con más de 24 horas de anticipación respecto al horario pactado.
- Higher English cancela la asesoría por falta de disponibilidad del profesor y el cliente no desea reprogramar.
- La asesoría no pudo realizarse por responsabilidad directa del docente y no es posible reprogramarla en una fecha próxima.

Para los alumnos de **Modalidad Individual**, debido a la naturaleza exclusiva y personalizada de esta modalidad, en la que un docente reserva agenda y tiempo específico para un solo alumno, y considerando que este servicio no es intercambiable, transferible ni grupal, las devoluciones estarán sujetas a las siguientes condiciones:

Devolución total del 100% del pago aplica únicamente si:

- El alumno no ha tomado ninguna clase y **solicita la devolución con al menos 5 días hábiles de anticipación** a la fecha establecida para iniciar su periodo de 4 semanas.
- Higher English no puede ofrecer disponibilidad de docente en las dos primeras semanas posteriores al pago y el alumno no desea esperar más o cambiar de modalidad.
- La devolución será en una sola exhibición si el monto es menor o igual a $3,500 MXN; si es mayor, se realizará en pagos de hasta $3,500 MXN cada 15 días hábiles hasta completar el monto total.

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 9 días hábiles (lunes a viernes) 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 9 días hábiles o menos antes del inicio de Curso, solo se aplicará la penalización antes mencionada a su primera Mensualidad, pero se aplicará una penalización del 10% a cada mensualidad adelantada, y el pago total será igualmente diferido en partes de no más de 3 mil 500 pesos mexicanos con una distancia de 15 días cada uno hasta completar el monto total ya con penalizaciones aplicadas, comenzando con el primer pago a más tardar 30 días hábiles a partir de la solicitud de devolución parcial.

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 considerando lo estipulado en el párrafo anterior, y no la correspondiente al Curso vigente en el momento de la solicitud. Lo anterior aplica independiente de si ingresó al curso vigente o no.

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.

Para los clientes de **asesorías únicas** aplicará devolución parcial del 50% del monto:

- El cliente cancela entre 6 y 24 horas antes de la hora pactada.
- El cliente solicita una devolución tras una asesoría presencial donde hubo retraso significativo del profesor y no desea reprogramación, solo si el retraso fue atribuible a Higher English y existió afectación clara en el cumplimiento del objetivo.

Para la **Modalidad individual** la devolución parcial del 65% del pago aplica únicamente si:

- El alumno no ha tomado ninguna clase, pero solicita la devolución con **menos de 5 días hábiles y hasta 2 días naturales antes** de la fecha de inicio del periodo de 4 semanas de su curso individual.

- Si el alumno presenta una inconformidad documentada con evidencia clara de incumplimiento por parte de Higher English, podrá solicitar una devolución proporcional, evaluada por coordinación según el número de clases no impartidas. Esto **no aplica** si la omisión fue por decisión o inasistencia del alumno.

La penalización del 35% compensa el bloqueo anticipado de agenda y la planificación personalizada iniciada.

4.4.3 CAUSAS DE EXCLUSIÓN

No habrá devoluciones totales o parciales para alumnos de Modalidad grupal 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.

Para clientes de asesorías únicas:

- El cliente cancela con menos de 6 horas de anticipación.
- El cliente no se conecta en asesorías en línea ni recibe al profesor presencial dentro de los primeros 20 minutos, y no notifica vía oficial.
- El cliente decide finalizar la asesoría antes del tiempo pactado.
- El cliente incurre en uso indebido del servicio (por ejemplo, comparte el enlace, permite el acceso a terceros, o el uso no corresponde al propósito educativo del idioma).

- Cuando se presenta cualquier situación responsabilidad del cliente que impida que se cumpla el objetivo de la asesoría durante esta (falla de red eléctrica, falla de conexión a internet, falla en algún dispositivo requerido para el objetivo de la asesoría, cualquier confusión ajena a Higher English, entre otras).

Para alumnos de Modalidad Individual no hay devolución total ni parcial si:

- El alumno ya ha tomado al menos una clase del paquete.
- El alumno solicita la devolución **con menos de 2 días naturales antes del lunes de inicio** o durante el periodo de vigencia, aun sin haber tomado clase.
- El alumno decide interrumpir el curso por causas ajenas a Higher English.
- El alumno o tutor incumple con el reglamento, interrumpe el servicio sin aviso o pierde vigencia del paquete por no agendar ni tomar clases en el plazo acordado.
- El servicio fue suspendido por uso indebido, mal comportamiento o violación de las políticas de uso.

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. Salvo excepciones antes detalladas.

4.5 REINSCRIPCIÓN A CURSO INDIVIDUAL

El curso individual tiene una dinámica de continuidad mensual. Se considera renovado automáticamente mientras no haya una notificación de pausa o baja por parte del alumno.

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. Los 7 días de anticipación son con respecto al lunes de la semana en que corresponda un inicio de bloque nuevo de clases para el alumno, independientemente de que sus clases inicien en cualquier otro día de esa semana. 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 a más tardar el día de inicio del bloque de clases. De no ser así, no se continuará con el servicio y el alumno podría perder la disponibilidad de su profesor en sus horarios.

Cuando el alumno de modalidad individual haya adquirido por promoción especial, acceso adicional incluido en su pago a clases grupales, estas dejarán de estar disponibles para acceso del alumno de modalidad individual justo al terminar la semana hábil de clases que corresponda a su última clase individual del bloque pagado anteriormente, si es que no ha proporcionado su nuevo pago de la siguiente mensualidad, sin importar que el curso grupal todavía no haya terminado. Una vez que acredite el pago de su reinscripción podrá seguir teniendo acceso a las clases

grupales, las cuales no están sujetas a reposición para alumnos de modalidad individual, salvo en casos en que se repongan para todo el grupo por razones imputables a Higher English.

Para casos de pausas o posposiciones en esta modalidad, consultar la sección correspondiente en el presente reglamento.

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 diagnostico 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.
- Mantener la cámara encendida por lo menos durante sus participaciones para incentivar la interacción.
- 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.

6.1.1 SOLICITUD DE CAMBIO DE TEACHER

En caso de que un alumno nuevo exprese que el profesor asignado no le pareció adecuado tras su primera clase, se validará su comentario y se le solicitarán los motivos de manera específica y respetuosa. Si la situación lo amerita, se ofrecerá, por única ocasión, un cambio de grupo o de profesor, siempre y cuando exista disponibilidad.

En caso de no haber un grupo similar para efectuar dicho cambio de inmediato, se solicitará al alumno que permanezca durante una semana más en el grupo actual para valorar su experiencia de manera más objetiva. Paralelamente, se brindará retroalimentación al profesor únicamente si se detecta que ha incumplido con la metodología institucional o ha incurrido en alguna falta de comportamiento o trato hacia el alumno.

Una vez realizado el cambio (si se aprueba), se dará seguimiento posterior para asegurar la satisfacción del alumno en su nuevo grupo, y el caso será reportado a coordinación académica para su registro y monitoreo.

En los casos en que el profesor reincida en fallas relacionadas con la metodología o en comportamientos inapropiados, se procederá de inmediato a removerlo del grupo y se asignará a otro docente conforme a la disponibilidad y perfil del curso.

Por el contrario, si se comprueba que el profesor ha cumplido con la metodología establecida, mantiene una conducta profesional intachable, y ha ofrecido una experiencia académica conforme a lo prometido, pero el alumno continúa manifestando insatisfacción y exige un cambio de profesor sin fundamentos objetivos, no será posible realizar un segundo cambio, pues habrá evidencia de que el curso sigue una metodología probada y estructurada, aplicada de manera uniforme por todos los docentes y que el profesor asignado cumple con los estándares de calidad establecidos. El progreso académico del alumno será monitoreado con acompañamiento del equipo académico y si lo desea, se le ofrecerá una sesión de retroalimentación personalizada para resolver cualquier inquietud respecto a su proceso de aprendizaje.

Finalmente, si la situación derivara en una solicitud de devolución, se procederá conforme a las políticas vigentes de reembolsos y cancelaciones.

6.2 POSPONER UN CURSO

6.2.1 POSPONER UN CURSO SIN CONGELAMIENTO DE FORMA INDEFINIDA

Para Alumnos que hayan adquirido un precio promocional al inscribirse por primera vez y deseen en algún momento pausar sus clases por un curso o más tiempo, no generando un pago de reinscripción para su siguiente mes y con la intención de retomar posteriormente, perderán automáticamente ese precio para sus mensualidades al igual que cualquier beneficio adicional adquirido al momento de inscribirse. Al momento de reincorporarse deberá ser bajo el precio de lista actual sin promoción, o bien, si está disponible una promoción nueva, podrá adquirirla cubriendo de forma adicional una penalización equivalente a la **cuota de renovación de descuento**

vigente al momento, (adicional a la que se deberá cubrir en diciembre en general por todos los alumnos con precio promocional) esto siempre y cuando su reincorporación sea antes de cumplirse dos meses de su último pago. Con esta renovación de descuento al reincorporarse, el alumno no estará exento de nuevas cuotas adicionales a las cuales no estaba obligado a cumplir por promoción, o que no existían, y que se hayan implementado posterior a su inscripción, tales como pago de libros, cuotas de renovación de descuento, penalizaciones o cualquier otra que aplique. Solamente estará exento de aquellas que indique la promoción vigente al momento.

En caso de que el alumno solicite reincorporarse al curso, posterior a dos meses a partir de su último pago, solo podrá aplicársele el precio de lista vigente, dado que los precios de promoción que se ofertan son enfocados en alumnos de nuevo ingreso.

Si el alumno decide reincorporarse en el mes de diciembre dentro del periodo de vigencia de dos meses para derecho a renovar la promoción vigente, deberá cubrir la penalización antes descrita equivalente a la cuota de renovación, y a su vez, la cuota de renovación anual general aplicada a todos los alumnos con precio promocional, en un único pago, o bien si es requerido, con posibilidad de diferir dicho pago en dos partes a liquidar dentro del mes de diciembre, esto con la finalidad de evitar inscribirse hasta el año siguiente bajo los precios de lista nuevos. En caso de no cubrirse en su totalidad dentro del mes de diciembre, aplicarán cargos adicionales por pago tardío.

En caso de que un Alumno se haya reincorporado bajo una oferta de precio especial y requiera nuevamente pausar sus clases una segunda ocasión o en más ocasiones, deberá volver a cubrir la penalización equivalente a la cuota de renovación de la manera antes descrita.

6.2.2 POSPONER UN CURSO CONGELANDO SALDO PARA MES POSTERIOR

Si el Alumno por causas ajenas a Higher English no puede continuar y desea posponer su Curso para un siguiente mes habiendo cubierto la cuota correspondiente al 100% y habiendo ya iniciado el mismo, se podrá congelar el 65% de su saldo de esa mensualidad, únicamente si lo solicita antes de cumplirse la primera semana hábil de su Curso (de lunes a jueves para frecuencia entre semana, o el primer sábado o domingo de esas frecuencias respectivamente). 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. Al reincorporarse, deberá generar un pago del 35% de su mensualidad sin que este movimiento afecte su última promoción adquirida.

Solamente se respetará lo anterior la primera vez que el Alumno solicite posponer su Curso ya iniciado. En caso de 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 hace su solicitud de congelamiento de saldo a 10 días hábiles o más antes del inicio del curso al que se inscribió, podrá congelarse el 100% de su mensualidad y hacerla válida para un siguiente curso.

En caso de que el alumno haya pospuesto un curso de forma válida conforme a lo estipulado en este documento, y con ese mismo saldo congelado quiera solicitar devolución del monto a una distancia mayor a 10 días del inicio del curso al que se había inscrito tras su congelamiento, procederá aplicándose la misma política que si lo hubiese hecho a 9 días o menos, **debido a que en este caso es una devolución de una mensualidad congelada.**

Si el Alumno no hizo su solicitud de posposición y congelamiento de pago, habiendo simplemente dejado de integrarse a clases, no procederá el congelamiento de pago de esa mensualidad.

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.

Cuando el alumno habiendo pagado mensualidades por adelantado, desee congelar su saldo y posponer uno de sus cursos ya iniciado, se congelará únicamente el 65% de esa mensualidad y se descontará del saldo total suma de todas las mensualidades pagadas.

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.

6.2.3 POSPONER UN CURSO DE MODALIDAD INDIVIDUAL SIN CONGELAMIENTO

Cuando un alumno de esta modalidad decida pausar sus clases al terminar su periodo ya pagado, con la intención de retomar en otro momento, podrá hacerlo sin que esto involucre penalización alguna siempre y cuando no haya adquirido precio promocional o beneficio adicional de promoción. Lo único que deberá tomar a consideración es la posibilidad de que su horario y profesor puedan no estar disponibles cuando decida retomar, y que el precio de lista pueda tener actualizaciones a las cuales deberá ajustarse.

Para Alumnos de Modalidad individual que hayan adquirido promoción especial en sus mensualidades, o bien, acceso adicional sin costo extra a clases de Modalidad grupal al inscribirse por primera vez y deseen en algún momento pausar sus clases por un curso o más tiempo, no generando un pago de reinscripción para su siguiente mes y con la intención de retomar posteriormente, perderán automáticamente ese precio para sus mensualidades o en su caso el acceso al beneficio de clases grupales adicionales, al igual que cualquier beneficio adicional adquirido al momento de inscribirse. Al momento de reincorporarse deberá ser bajo el precio de lista actual sin promoción, o bien, si está disponible una promoción nueva, podrá adquirirla

cubriendo de forma adicional una penalización equivalente a la **cuota de renovación de descuento** vigente al momento, (adicional a la que se deberá cubrir en diciembre en general por todos los alumnos con precio promocional o en este caso con beneficios adicionales) esto siempre y cuando su reincorporación sea antes de cumplirse dos meses de su último pago. Con esta renovación de descuento al reincorporarse, el alumno no estará exento de nuevas cuotas adicionales a las cuales no estaba obligado a cumplir por promoción, o que no existían, y que se hayan implementado posterior a su reinscripción, tales como pago de libros, cuotas de renovación de descuento, penalizaciones o cualquier otra que aplique. Solamente estará exento de aquellas que indique la promoción vigente al momento.

En caso de que el alumno solicite reincorporarse al curso individual, posterior a dos meses a partir de su último pago, solo podrá aplicársele el precio de lista vigente, dado que los precios de promoción que se ofertan son enfocados en alumnos de nuevo ingreso.

Si el alumno decide reincorporarse en el mes de diciembre dentro del periodo de vigencia de dos meses para derecho a renovar la promoción vigente, deberá cubrir la penalización antes descrita equivalente a la cuota de renovación, y a su vez, la cuota de renovación anual general aplicada a todos los alumnos con precio promocional, en un único pago, o bien si es requerido, con posibilidad de diferir dicho pago en dos partes a liquidar dentro del mes de diciembre, esto con la finalidad de evitar inscribirse hasta el año siguiente bajo los precios de lista nuevos. En caso de no cubrirse en su totalidad dentro del mes de diciembre, aplicarán cargos adicionales por pago tardío.

En caso de que un Alumno de Modalidad Individual se haya reincorporado bajo una oferta de precio especial y requiera nuevamente pausar sus clases una segunda ocasión o en más ocasiones, deberá volver a cubrir la penalización equivalente a la cuota de renovación de la manera antes descrita.

6.2.4 POSPONER UN CURSO DE MODALIDAD INDIVIDUAL CONGELANDO SALDO PARA MES POSTERIOR

El alumno de modalidad individual que haya cubierto al 100% su mensualidad y desee posponer su curso por causas ajenas a Higher English congelando su saldo, podrá solicitarlo con una distancia de 7 días hábiles o más antes del lunes de la primera semana de su bloque de clases, independientemente del día de esa semana en que empiecen sus clases individuales, para obtener el derecho de congelar el 100% de su saldo para más tardar el mes siguiente. Si la solicitud es realizada a menos de 7 días hábiles se congelará el 65% de su saldo siempre y cuando haya efectuado el pago total de la mensualidad, y deberá cubrir un 35% al momento de reincorporarse el siguiente mes. En caso de que el alumno desee posponer su saldo para dos meses después, se aplicarán los mismos porcentajes del 65% y 35% de la manera que se estipula al congelar su mensualidad a menos de 7 días. Para casos de solicitud de congelamiento para más de dos meses, esta será improcedente, sin embargo se le aplicará al alumno el mismo precio adquirido al ingresar por primera vez en caso de que los costos se hayan actualizado al momento de solicitar reincorporarse, y se aplicará un descuento único especial del 30% en su primera mensualidad como apoyo al momento de retomar sus cursos.

Si el Alumno de Modalidad individual adquirió por promoción al inscribirse, acceso adicional sin costo extra a las clases de Modalidad grupal, este beneficio se puede reanudar al momento de que el Alumno retome sus clases de Modalidad individual, siempre y cuando el motivo de su congelamiento sea por causas justificables y preferentemente comprobables que incluyen: Trabajo, salud propia o de familiares cercanos, afectación hacia el alumno o familiares cercanos por desastres naturales, accidentes que imposibiliten al alumno a tomar sus clases, entre otros sujetos a consideración. En caso de que los motivos sean de carácter personal o recreativos, podría perder el beneficio de acceso adicional a clases grupales sin ningún costo, sin embargo podrían aplicársele precios muy especiales para este servicio adicional.

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.

Cuando ocurra que el alumno no se presente a su sesión a la hora pactada, y no de aviso por ningún medio, el profesor le podrá esperar conectado un máximo de 20 minutos, y al terminar este periodo, la clase se toma como impartida y terminada sin derecho a ninguna reposición ni devolución.

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.

En casos de fuerza mayor debidamente comprobados (como enfermedad con receta médica, accidentes o eventos familiares urgentes), el alumno podrá solicitar una reposición adicional en esa misma semana, siempre que presente evidencia válida y lo notifique antes de que la clase ocurra. Esta reposición estará sujeta a disponibilidad del profesor.

Si se detecta que el alumno cancela más del 50% de sus clases durante dos cursos consecutivos, Higher English se reserva el derecho de ajustar el horario asignado o reasignar al profesor, previa notificación. Esta medida busca garantizar el aprovechamiento del curso y la óptima gestión del personal docente.

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.

Las grabaciones estarán disponibles en Classroom únicamente a lo largo del curso vigente. Una vez concluido el curso, las grabaciones dejarán de estar disponibles. Para esto, el alumno podrá descargar los videos de sus sesiones y almacenarnos de forma privada, quedando estrictamente prohibido su uso para cualquier fin que no sea la práctica personal en privado sin fines de lucro.

7.1.5 ASESORÍAS EXTRA PARA ALUMNOS

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 40 minutos 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.

Lo anterior aplicará solamente para casos en los que la ausencia fue por motivos académicos estrictos, laborales, de salud, o por desastres naturales.

- Exámenes universitarios
- Exámenes de admisión
- Presentación de tesis
- Proyectos finales universitarios
- Exámenes de certificación (TOEFL, Cambridge, etc.)
- Cursos intensivos o talleres académicos temporales
- Jornadas de servicio social obligatorio
- Participación en concursos académicos o ferias de ciencia
- Entrevistas de trabajo que coincidan con la hora de clase.
- Cambios temporales de turno u horas extra que se empalmen con la hora de clase.
- Implicaciones que involucren la salud de forma que impidan físicamente al alumno conectarse a clase.

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.

CASOS NO VÁLIDOS PARA SOLICITAR UNA ASESORÍA EXTRA

No se considerarán válidas aquellas razones que correspondan a preferencias personales, actividades recreativas o compromisos que el alumno pudo planificar con anticipación:

A. Eventos sociales o recreativos

- Fiestas, bodas, reuniones familiares
- Salidas con amigos o pareja

- Asistencia a conciertos o eventos deportivos

B. Vacaciones o viajes personales

- Viajes recreativos dentro o fuera del país
- Fines de semana extendidos o puentes por decisión personal
- Estancias vacacionales programadas

C. Motivos no prioritarios o administrativos

- Citas de trámites personales (INE, pasaporte, etc.) no urgentes
- Mudanzas o remodelaciones sin afectación mayor
- Descanso voluntario sin justificación médica
- “No tenía ganas” / “Tuve otros planes”

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 EVALUACIÓN 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.

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 serás atendido/a con 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