

REGLAMENTO DE ALUMNOS



Descargar en www.vilenna.com.mx

¡Bienvenido a Vilenna!

Te pedimos leas detenidamente este reglamento para que conozcas los derechos y obligaciones que adquieres al formar parte de nuestra Institución.

CAPÍTULO 1. 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 Vilenna.
2. **“Cierre de inscripción”**.- Significa la fecha en la que los grupos que tomaran los cursos de inglés en la siguiente iniciación ha quedado integrado.
3. **“Cursos de Inglés”**.- El programa de inglés impartido por Vilenna que comprende cursos para niños, impartidos en diferentes frecuencias y horarios.
4. **“Examen de Colocación”**.- Significa la prueba de conocimientos que se aplicará a cada Alumno a efecto de medir su nivel de inglés y colocarlo en el curso que le corresponda.
5. **“Grupo”**.- Significa la integración de alumnos para tomar el curso de inglés que corresponda con una audiencia máxima de 8 y mínima de 4.
6. **“Iniciación”**.- Significa la fecha en que inician los cursos de inglés de acuerdo a la frecuencia de que se trate, fechas que están definidas en el calendario académico.
7. **“Institutos”**.- Significa cualesquiera de los Institutos Vilenna ubicados en la República Mexicana y cuya lista puede ser consultada en la página www.vilenna.com.mx
8. **“Licencia Online (Add on)**. Significa el tipo de acceso con el que contarán los Alumnos para ingresar al contenido Online el cual forma parte del Plan de Estudios Vilenna mismo que estará activo durante el curso del Alumno que corresponda.
9. **“Lista de Precios”**.- Significa el listado en el cual se desglosan los precios vigentes de los cursos y programas ofrecidos en los Institutos Vilenna, así como el costo de materiales y certificaciones, dicho documento se encontrará exhibido en la recepción de los Institutos y sus tarifas serán actualizadas cada año.
10. **“Material Vilenna”**.- Significa el material didáctico proporcionado por Vilenna y utilizado por los Alumnos como apoyo para el aprendizaje del idioma inglés, los precios de dichos materiales se encuentran visibles en la lista de precios exhibida en la recepción de los Institutos.
11. **“Plan de Estudios Vilenna”**.- Significa el total de los cursos impartidos bajo el método Vilenna así como las certificaciones, para el aprendizaje del idioma inglés.

12. **“Metodología Vilenna”**.- Significa el sistema diseñado por Vilenna para la enseñanza del idioma inglés que permite la ejecución de diversos modelos educativos bajo un mismo entorno, dando a los Alumnos la posibilidad de acceder a ella a través de una colegiatura.

13. **“Reglamento”**.- Significan los presentes lineamientos en los cuales se detallan los derechos y obligaciones de los Alumnos así como los procedimientos aplicables.

CAPÍTULO II. INGRESO A VILENNA.

2.1. Registro e Inscripción.

Los Alumnos que deseen ingresar a cualquiera de los cursos de inglés que ofrece Vilenna deberán realizar el pago de la cuota correspondiente al curso de su preferencia. Para la emisión de la factura correspondiente se deberán proporcionar (i) datos fiscales, (ii) CURP y (iii) dirección de correo electrónico, la factura será enviada en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas siempre y cuando los datos del correo proporcionado sean correctos.

CAPÍTULO III. REINSCRIPCIÓN, DEVOLUCIÓN DE CUOTAS, CALENDARIO ESCOLAR.

3.1. Periodos de Reinscripciones.

Los Alumnos que deseen continuar con sus estudios deberán reinscribirse al curso que corresponda y cubrir el 100% de la cuota en un plazo no mayor a los diez días de iniciado el curso al que se reinscribieron.

Los Alumnos que tengan algún descuento ya sea por concepto de Convenios celebrados entre Vilenna y diversas empresas o Instituciones, y/o beneficios como empleados de Vilenna deberán realizar su reinscripción y cubrir el pago al 100% dentro de los períodos señalados con anterioridad, dichos pagos deberán realizarse en el instituto, mediante pago en el banco con referencia bancaria y/o depósito en cadenas comerciales. En todo momento el Alumno deberá exigir el comprobante de pago correspondiente ya que él mismo será necesario para presentar cualquier reclamación a Vilenna. En caso de no realizar dicho pago dentro de los períodos establecidos, se realizará un cargo por pago extemporáneo de \$100.

3.1.1 Cierre de Grupos.

Vilenna se reserva el derecho de modificar o cerrar cursos u horarios si no cumplen con los estándares necesarios para proporcionar a los Alumnos un óptimo servicio.

Enunciativa más no limitativamente las causas pueden ser:

– No cumplir con el número mínimo de alumnos requeridos. El número mínimo de alumnos para abrir un curso será de 4, 6 u 8 respectivamente (cuatro) lo anterior a fin de que el servicio pueda ser proporcionado de la mejor forma posible y los Alumnos puedan interactuar de forma correcta y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

– Por cualquier otro motivo que haga imposible la prestación del servicio en los horarios y cursos previamente asignados. En ambos casos se ofrecerán alternativas de solución a los Alumnos (tales como cambios de horarios y/o frecuencias) a fin de que puedan continuar con el estudio del curso contratado.

3.2. Devoluciones de cuotas.

3.2.1. Devoluciones de cuotas al 100%.

Procederá la devolución de la cuota correspondiente al 100%:

– Si el Alumno solicita la cancelación de la inscripción y/o reinscripción, 10 días hábiles antes de iniciar el curso al cual se inscriba o reinscriba. La Fecha de inicio de Curso estará visible en el recibo que le sea proporcionado al momento de efectuar el pago.

3.2.2. Devoluciones de cuotas con penalización del 15%

Procederá la devolución de la cuota correspondiente con una penalización del 15% si el Alumno solicita la cancelación de la inscripción y/o reinscripción, con 9 días hábiles o menos antes de la fecha de inicio del curso y/o hasta el cierre de inscripciones.

3.2.3. Requisitos para las devoluciones.

Una vez que sea procedente la devolución el Alumno deberá proporcionar los siguientes documentos para que la misma sea gestionada.

a) Solicitud de devolución (formato proporcionado por Vilenna) debidamente firmado por el Alumno, o en su caso, por su padre o tutor.

b) Comprobante del pago realizado (recibo del banco, factura, recibo del instituto).

c) Copia de Identificación del Alumno o del padre o tutor.

d) Copia del estado de cuenta al cual se realizara la transferencia correspondiente.

e) Breve relatoría de los hechos por los cuales solicita la cancelación y devolución de la cuota pagada.

3.2.4. Causas de Exclusión. No procederá la devolución de cuotas totales o parciales si la misma:

– Se solicita una vez cerrado el período de inscripciones.

– Corresponda al pago realizado por concepto del Material Vilenna y/o licencia Online

– Se trata de cuotas pagadas con promoción, descuentos o becas y el alumno no se encuentre dentro del supuesto.

3.2.1. En caso de que Vilenna autorice una devolución, y en caso de ser procedente, se realizara dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se hayan entregado a satisfacción de Vilenna los documentos solicitados.

3.3. Calendario Escolar.

Al inicio de cada curso se proporcionará a los Alumnos el Calendario escolar correspondiente a la frecuencia en que se encuentren inscritos, dentro del mismo se detallaran las fechas de inicio y termino de cursos, días de asueto y festivos, así como los días para realizar la reinscripción oportuna correspondiente.

CAPÍTULO IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS.

Vilenna cuenta con el mejor ambiente para el aprendizaje y por ello, esperamos de nuestros alumnos un comportamiento respetuoso y profesional y por tanto se hace del conocimiento los derechos y obligaciones que adquieren nuestros Alumnos al formar parte de nuestra Institución.

4.1. Derechos.

- Mantener la condición de alumno mientras cumpla con los requisitos y condiciones establecidas por Vilenna.
- Recibir de manera adecuada los servicios ofrecidos por Vilenna.
- Expresar libremente sus ideas y opiniones, siempre y cuando lo hagan a título personal y con respeto a los valores morales, al marco jurídico y sin más limitaciones que él no perturbar las labores ni los derechos de los demás miembros del Instituto.
- Recibir de los miembros de la comunidad Vilenna el respeto debido a su persona y derechos.
- Solicitar los programas de estudio del curso en el cual se encuentra inscrito. – Solicitar la revisión de sus exámenes y calificaciones.
- Obtener sus calificaciones y certificados en los términos, condiciones y plazos de este Reglamento.
- Recibir el Reglamento de alumnos así como el recibo del pago que haya realizado.
- Contar con el Apoyo del personal Directivo y Administrativo de la Institución, para resolver sus dudas respecto de los servicios proporcionados.

4.2. Obligaciones.

4.2.1. Alumnos en General.

- Ser puntual y llegar a tiempo a las clases.
- Ser amable, ayudar y trabajar de manera participativa en clase.

- Mantener el celular apagado o en modo silencioso.
- No consumir alimentos en clase.
- Realizar la firma del presente reglamento, así como del recibo de pago que les será proporcionado, mediante los cuales se les hará de su conocimiento los lineamientos de nuestra Institución.
- Entregar la documentación e información que le sea solicitada en los plazos señalados, para la emisión de las facturas, y/o certificaciones correspondientes.

4.2.2. Alumnos menores de edad (entre 11 y 14 años).

Será responsabilidad del padre o tutor cumplir con las siguientes obligaciones tratándose de alumnos menores de edad.

- Procurar que el Alumno llegue al instituto y se presente a clase de forma puntual.
- Procurar que el Alumno al término de clases regrese a su destino.
- Asegurar que el Alumno cumpla con los lineamientos establecidos en este reglamento.
- Atender llamados del personal académico y/o administrativo a manera de recibir retroalimentación del desempeño o conducta del Alumno, cuando sea requerido.

4.2.3. Alumnos menores de edad (entre 1-10 años)

Será responsabilidad del padre o tutor cumplir con las siguientes obligaciones tratándose de alumnos menores de edad.

- Acompañar al Alumno a la puerta del instituto en donde se impartirá la clase, en punto de la hora de entrada establecida.
- Recoger al Alumno en la puerta del instituto en donde tome su clase, en punto de la hora de salida establecida.
- Atender las recomendaciones y retroalimentación del maestro sobre el desempeño y conducta del Alumno.
- Leer los comentarios descritos en la boleta del Alumno para el Programa de Niños, firmar de enterado y asegurar el seguimiento a las indicaciones del maestro del Alumno a manera de mejorar su proceso de aprendizaje.
- Asegurar que el Alumno cuente con los materiales requeridos para poder tomar sus clases de manera adecuada.

4.3. Medidas de Seguridad.

En Vilenna tomamos muy en serio la seguridad de nuestros Alumnos y del personal que la labora en los Institutos es por ello que contamos con reglas muy estrictas en caso de alguna emergencia. Por lo anterior se realizan continuamente simulacros y brigadas de primeros auxilios y por tanto es obligación de toda persona que labore, estudie o visite algún Instituto, apegarse a todos los lineamientos de seguridad, higiene y Protección Civil establecidos por Vilenna. De igual forma y en cumplimiento a la recomendación emitida por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Vilenna podrá instalar cámaras de seguridad en puntos estratégicos a fin de salvaguardar la integridad y seguridad de los Alumnos y del personal que labore en nuestros Institutos. Por ningún motivo se permitirá la salida del instituto a los alumnos menores de edad, en horarios intermedios de la clase, es responsabilidad del padre o tutor el reforzar este lineamiento con los Alumnos.

Vilenna no se hace responsable de los alumnos matriculados en cada instituto si sufren de accidentes dentro y/o fuera del horario de su clase. Es responsabilidad de los padres de familia y/o tutores monitorear a sus hijos si padecen de alguna enfermedad, accidente o irregularidad.

CAPÍTULO V. BAJAS DE ALUMNOS.

5.1. Causas de Baja.

– Cambio de horario o grupo. Los Alumnos que deseen realizar un cambio de horario o grupo deberán presentar dicha solicitud por escrito, a fin de que el personal pueda aplicar la baja correspondiente, dicha solicitud deberá realizarse a más tardar:

a) el viernes de la primera semana de clases para los cursos entre semana;

b) el primer sábado de clases para los cursos Sabatinos, y/o Dominicales.

– Posponer un curso. Los Alumnos que por algún motivo no puedan iniciar con el estudio del curso al que se inscribieron podrán optar por la opción de posponer el mismo siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

– Solo se podrá posponer un curso cuando se haya realizado el pago del 100% de mismo.

– Solo se podrá posponer el curso dentro de un máximo de cuatro meses.

– Solo se podrá posponer un curso una vez cada 6 meses.

– No se podrán posponer los cursos cuando se haya realizado un pago por nivel o los mismos hayan sido pagados con descuento, promociones o becas.

– Todos los cambios estarán sujetos a disponibilidad de cursos abiertos y espacio. En circunstancias excepcionales e imputables a Vilenna, como cierre de grupos en el horario y frecuencia solicitada por el alumno, se podrán posponer los cursos sin importar que la solicitud se realice después del cierre de inscripciones y/o las cuotas hayan sido pagadas con descuento, promoción o beca.

CAPÍTULO VI. BECAS.

Las becas serán única y exclusivamente con las empresas y/o escuelas con las que Vilenna tenga alianza y se aplicaran previa autorización del director del instituto.

CAPÍTULO VII. RECUPERACIÓN DE CLASES, EVALUACIONES, MATERIAL DE ESTUDIO.

7.1. Recuperación de clases.

Los Alumnos que por algún motivo no puedan asistir a alguna de sus clases podrán recuperar la clase dentro del mismo día en un horario diverso, incluso Instituto, previo aviso al Responsable Académico del Instituto, en caso de no solicitar dicha recuperación la misma no podrá ser solicitada con posterioridad liberando a Vilenna de cualquier responsabilidad.

7.1.1. Review.

Los Alumnos que tengan dudas respecto de los conocimientos adquiridos en las clases podrán asistir a una clase de regularización denominada “Review” previa autorización del Responsable Académico, los horarios de dichas clases estarán disponibles dentro del Instituto.

7.2. Evaluaciones.

7.2.1. Examen de Colocación.

Los Alumnos al momento de realizar su primera inscripción a Vilenna serán evaluados mediante un examen de colocación 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.

7.2. 2 Promoción.

Los Alumnos serán evaluados constantemente y de dichas evaluaciones dependerá su promoción al siguiente curso. Para poder ser promovido el Alumno deberá:

- Aprobar las evaluaciones correspondientes y aplicar a las mismas dentro del periodo designado para ello.
- Obtener una calificación mínima aprobatoria de 70% en su calificación global.
- Tener una asistencia mínima de un 80% del total de horas del curso.

7.2.3. Evaluación Escrita.

Vilenna realizará evaluaciones de forma escrita en las cuales el Alumno deberá obtener una evaluación satisfactoria y/o aprobatoria según los parámetros establecidos por cada curso y profesor.

7.2.2. Evaluación Oral.

Vilenna realizará evaluaciones de forma escrita en las cuales el Alumno deberá obtener una evaluación satisfactoria y/o aprobatoria según los parámetros establecidos por cada curso y profesor.

7.2.3. Aplicación de Evaluaciones Posteriores.

Los Alumnos que por algún motivo se vean imposibilitados de presentar sus evaluaciones en las fechas asignadas para ello podrán previa autorización de Vilenna.

- Solicitar al Responsable Académico del Instituto se le agende un horario fuera del horario de clase.
- Asistir a otro grupo, en horario e inclusive frecuencia distinta, cuando dicho grupo está realizando la evaluación correspondiente. Dicha asistencia solo se efectuara para la realización de la evaluación.

El Alumno que no realice alguna de sus evaluaciones dentro de la fecha asignada para ello y hasta 7 días después (previa validación con el Responsable Académico del instituto) o antes del término del curso según corresponda, (optando por cualquiera de las opciones anteriores) ya no podrá tomar la evaluación en cuestión y por lo tanto se considerará como evaluación reprobada y su calificación se promediará con un resultado de “0” (cero).

7.3. Material de estudio.

Está prohibido reutilizar, transferir, fotocopiar, prestar, duplicar o de cualquier otra forma reproducir los libros de texto y materiales de audio y video pertenecientes a Vilenna. Los materiales didácticos deberán ser adquiridos únicamente en Vilenna por lo que no se aceptará que ningún alumno inicie cualquiera de los cursos de inglés que ofrece Vilenna con materiales adquiridos en un lugar distintos, salvo los casos de transferencia.

CAPÍTULO VIII. DIPLOMA EMITIDO POR VILENNA

8.1. Diploma de Certificación.

El Programa de Niños de Vilenna cuenta con la posibilidad de una certificación emitido y avalado por Cambridge Assessment

8.1.1 Requisitos.

- Se hayan inscrito y concluido aprobatoriamente alguno de los cursos que se imparten en Vilenna
- Hayan solicitado su certificado del cual será informado al momento de su inscripción.
- Realicen la firma de la carta responsiva en la cual se comprometen a entregar la siguiente documentación en un plazo improrrogable de 10 (diez) días consistente en:

- (i) Copia certificada del acta de nacimiento o documento legal equivalente,
- (ii) Comprobante del último grado de estudios,
- (iii) Clave Única de Registro de Población (CURP),
- (iv) Comprobante de domicilio,
- (v) Comprobante de pago de Inscripción al curso o especialidad (en su caso),
- (vi) Dos fotografías oval tamaño credencial
- (vii) Efectuar el pago de derechos correspondientes en un plazo improrrogable de un mes antes de que se realice el examen de certificación. En caso de que el Alumno no entregue los documentos solicitados y/o realice el pago correspondiente en el tiempo establecido, Vilenna tendrá la facultad y el derecho de negar el registro del Alumno ante Cambridge Assessment.

8.1.2 Entrega de Certificación.

Se notificará a los Alumnos que hubieran entregado la documentación solicitada en tiempo y forma y realizado el pago de derechos correspondiente la entrega de su Certificación Cambridge. En caso de que por alguna razón el Alumno no haya recogido su Certificación una vez que le fue notificado su disponibilidad en el Instituto, este tendrá hasta un año posterior a la última fecha en que curso en Vilenna para solicitarlo en el Instituto donde curso. Posteriormente el instituto no se hace responsable por el documento en caso de pérdida y/o extravió, así mismo y en caso de requerirlo el alumno, este deberá cubrir los gastos para obtener nuevamente el Certificado.

8.2. Diploma Vilenna.

Vilenna ofrece a los Alumnos un diploma emitido por Vilenna sin reconocimiento de validez oficial, dicho diploma será entregado a los Alumnos que:

- Hayan acreditado satisfactoriamente la totalidad de los cursos.

CAPÍTULO 9 INFRACCIONES, MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y SANCIONES.

9.1 Infracciones.

Será considerado como una infracción a este Reglamento por parte de los Alumnos.

- a) Pelear o realizar cualquier otro tipo de abuso físico
- b) Acoso o intimidación, incluyendo gritar a otros
- c) Amenazar o utilizar lenguaje abusivo
- d) Robar o dañar la propiedad ajena (de otros alumnos o de Vilenna)
- e) Fumar dentro del Instituto, salones o Sala de espera.

- f) Introducir a Vilenna objetos dañinos, peligrosos, inapropiados o ilegales.
- g) Desobedecer una instrucción directa hecha por un miembro de personal de Vilenna, especialmente en los procedimientos de evacuación y protección civil.
- h) Copiar en exámenes.
- i) Hacer uso indebido de las instalaciones, equipo y/o material de clases.
- j) Intentar cambiar la calificación o número de asistencias a través del maestro.
- k) Está estrictamente prohibido el uso de celulares dentro de los salones.

9.1.1 Medidas Disciplinarias.

Los Alumnos que incurran en alguna de las infracciones señaladas en los incisos g), h), i), j), k) se harán acreedores a las siguientes medidas disciplinarias.

- Llamado de atención por parte del Profesor con la disminución de un punto menos sobre la calificación total global.
- Retiro del celular en caso de ser usado durante la clase correspondiente.
- Retiro del examen en caso de ser descubierto copiando.
- Llamado al Padre o tutor en caso de ser menor de edad.

9.1.2. Sanciones. Los Alumnos que incurran en alguna de las infracciones señaladas en los incisos a), b), c), d), e), f) se harán acreedores a la siguiente sanción.

– Expulsión.

9.2. Procedimiento de Aplicación de Sanciones. El procedimiento para la aplicación de la sanción señalada en el numeral anterior comprenderá:

- Inicio de investigación por parte de Vilenna a fin de corroborar los hechos que dieron lugar a la infracción.
- Recabar posibles testimonios de las personas que hubieran estado involucradas en los hechos motivo de la infracción.
- Revisión de las herramientas digitales que estén a disposición de Vilenna para verificar los hechos motivo de la infracción.
- Sostener una conversación con el posible infractor a fin de corroborar los hechos.
- Emisión por escrito de una carta explicando los motivos que dan origen a la aplicación de la sanción dirigida al Padre o Tutor, dicha carta deberá ser firmada de conformidad.

Los Alumnos que sean sancionados con la Expulsión de Vilenna, no podrán reintegrarse a ninguno de los cursos en ninguno de los Institutos de Vilenna en el país.

CAPÍTULO 10. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás disposiciones aplicables, VILENNA EDUCACION, S.A.S. con domicilio en Avenida Emiliano Zapata Mz 1121 Calle norte 4 Lote 7 Colonia San Isidro Valle de Chalco. Únicamente utilizará la información personal que han proporcionado los Alumnos al inscribirse a los cursos de inglés, para la adecuada ejecución de los mismos, así como para mantenerlo informado de diversas promociones, ofertas, servicios y noticias relacionadas con Vilenna o empresas del mismo grupo de inversión. Para conocer el Aviso de Privacidad completo, los Alumnos deberán acceder al sitio Web www.vilenna.com.mx o bien solicitarlo en el mostrador de cada Instituto Vilenna del país, en el entendido que un ejemplar del mismo le fue entregado a cada uno de los Alumnos al momento de su inscripción.

CAPÍTULO 11.

ATENCIÓN AL CLIENTE.

La satisfacción de nuestros alumnos es de suma importancia. Por ello, tus comentarios y retroalimentación son muy importantes. Contamos con un área de Atención al Cliente en donde estamos para escucharte. Si quieres envíanos un correo electrónico a contacto@vilenna.com.mx o por teléfono al 30911486 y con gusto te tenderemos.

ACEPTACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO.

Yo _____ he leído el Reglamento para Alumnos y por este medio acepto los términos y condiciones que en dicho documento se estipulan.

Así mismo que dicho documento está sujeto a cambios sin previo aviso.