

(ENGLISH FOLLOWS)

MODALITÉS ET CONDITIONS : Programme Intensif 20

PARTIE 1 : Entente initiale

Des règles claires, qui permettent à toutes les parties de trouver un terrain d'entente, ne peuvent que rehausser l'expérience d'apprentissage. Les frais facturés correspondent au travail effectué par le personnel afin de traiter les demandes. Nous vous remercions donc de votre compréhension.

1. Les enseignants

a. Les enseignants sont affectés en fonction de leur pertinence et de leur disponibilité. Votre professeur peut changer. [] INITIALES

2. Les leçons

a. La définition d'objectifs spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et datés (SMART, selon leur acronyme en anglais) permettent à l'équipe pédagogique et aux enseignants de préparer des leçons efficaces. Personne ne peut lire dans vos pensées. Soyez directs et communiquez clairement aux enseignants les aspects sur lesquels vous souhaitez mettre l'accent, vos besoins, ainsi que vos attentes. Faites-en part aux professeurs lorsque vos objectifs changent.

b. Les enseignants se basent sur les entretiens de placement, les profils étudiants, ainsi que sur les [fichiers](#) de cours afin de préparer les leçons.

c. Au bout de chacune des leçons, les enseignants notent l'évolution linguistique des étudiants dans leurs [fichiers](#) individuels.

d. À intervalles réguliers, les enseignants passent en revue les dossiers individuels avec les étudiants et recueillent leurs commentaires.

e. Les étudiants qui ne sont pas satisfaits de leurs cours – pour quelque raison que ce soit – doivent envoyer un courriel à info@numa-inst.com dès que possible et demander au personnel un formulaire de demande de l'étudiant (SRF).

3. Les demandes

a. Les demandes d'enseignants spécifiques pour les leçons privées entraînent des frais supplémentaires. Aucune requête de professeur ne pourra être faite pour les programmes de groupe ou les composantes de programmes de groupe (p.ex. Parlez 15) même s'il n'y a qu'un seul étudiant dans la classe. [] INITIALES

b. Toutes les demandes doivent être revues par l'équipe pédagogique. Certains enseignants ne sont pas disponibles pour ce type de demandes.

c. Les demandes de changement d'enseignant seront considérées lorsqu'elles seront appuyées de raisons valables. Cependant, les normes de travail canadiennes ne permettent pas d'exclure un enseignants



pour des motifs basés sur l'origine ethnique, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'âge. La demande doit s'appuyer sur **des** raisons pédagogiques spécifiques. Veuillez dans ce cas soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (SRF). Une rencontre avec le professeur principal ou un responsable du département sera nécessaire.

d. Les demandes de programmes spécialisés ou de tâches exigeant de l'enseignant un niveau de préparation au-delà de la normale en dehors des horaires de cours seront facturées au tarif sur mesure. Veuillez dans ce cas soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (SRF). Une rencontre avec le professeur principal ou un responsable du département sera nécessaire.

4. La disponibilité des étudiants / les dates des cours

a. Les leçons privées sur mesure des étudiants du programme Intensif 20 font partie du cycle hebdomadaire. Ces leçons privées ont lieu dans le cadre des plages horaires fournies par l'étudiant. **Les étudiants ne peuvent pas reporter à une date ultérieure ces leçons.** [] INITIALES

b. **Nous essaierons d'incorporer les leçons du programme à l'emploi du temps selon les disponibilités que vous aurez transmises, mais le respect des préférences ne peut pas être garanti. L'horaire des leçons reste sujet à des modifications pouvant advenir à court préavis dans des circonstances exceptionnelles. Des alternatives pourront être proposées à la discrétion de NUMA dans certains cas.**

Veuillez remplir l'ANNEXE A : Disponibilité des étudiants / Dates des leçons. [] INITIALES

PARTIE 2 : Politique de remboursement

Les frais facturés représentent le travail effectué par le personnel pour traiter les demandes. Nous vous remercions de votre compréhension.

1. Remboursements

Veuillez envoyer un courriel à **info@numa-inst.com** pour tout remboursement. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (SRF), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis.

a. Annulation de contrat jusqu'à 72 heures avant la première leçon (ou jusqu'au vendredi précédent à 12h dans le cas de leçons le lundi) :

Remboursement complet possible, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant; et 3) les frais de tiers*.

b. Annulation de contrat moins de 72 heures avant la première leçon (ou jusqu'au vendredi précédent à 12h dans le cas de leçons le lundi)** :

Remboursement possible, moins : 1) les frais d'inscription; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant ; 3) 100 \$ de frais de traitement*** ; et 4) les frais de tiers*.



c. Annulation de contrat une fois que la première leçon a eu lieu, mais avant l'écoulement de la période correspondant à la première moitié du contrat :

Remboursement partiel (à hauteur de 80 %) possible, moins : 1) les frais d'inscription ; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant ; 3) 100 \$ de frais de traitement*** ; 4) le coût des leçons déjà prises (ou manquées) ; et 5) les frais de tiers*. OU BIEN

Au lieu d'un remboursement, un crédit transférable à d'autres membres de la famille**** peut être émis, moins : 1) les frais d'inscription ; 2) les frais de placement en hébergement, le cas échéant ; 3) 50 \$ de frais de transfert ; 4) les frais de tiers* ; et 5) le coût des leçons déjà prises (ou manquées). Ce crédit sera valable pendant une période de 6 mois après la date d'émission.

d. Fermeture d'un cours après que la première leçon a eu lieu :

NUMA se réserve le droit de fermer un cours à tout moment. Dans ce cas, un remboursement complet sera émis, moins : 1) les frais de placement en hébergement, le cas échéant ; 2) les frais de tiers* ; et 3) le coût des leçons déjà prises (ou manquées). Le remboursement sera remis aux étudiants selon le mode utilisé lors de leur paiement.

e. Annulation de contrat après l'écoulement de la période correspondant à la première moitié du contrat :

Aucun remboursement ne sera possible, sauf dans des circonstances exceptionnelles telles qu'une grave maladie ou un problème d'immigration, auquel cas un crédit sera envisagé selon les termes précisés à la section 1c ci-dessus. [Les originaux officiels](#) des documents applicables devront être soumis en tant que preuve, et l'approbation du directeur général sera requise. Le traitement de ce type de demandes peut prendre jusqu'à 4 semaines.

* Les frais de tiers incluent les commissions des agents, les pénalités en cas d'annulation de visa, les frais juridiques, etc.

** La création des [fichiers](#) étudiants et l'affectation des enseignants est déclenchée 72 heures avant le début des leçons.

*** Les frais de traitement incluent les coûts liés à la programmation de l'horaire, à l'affectation des professeurs, à la préparation des leçons et à la création de dossiers.

**** Les nouveaux étudiants qui auront bénéficié d'un transfert devront payer des frais d'inscription.

2. Remboursements de l'hébergement

Pour tout remboursement lié à l'hébergement, veuillez envoyer un courriel à info@numa-inst.com. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant ([SRF](#)), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis.

a. Annulation de réservation d'hébergement avec 2 semaines de préavis : Remboursement

complet possible, moins les frais de placement en hébergement.

b. Annulation de réservation d'hébergement avec moins de 2 semaines de préavis :

Remboursement complet possible, moins les frais de placement en hébergement et 2 semaines de frais d'hébergement.

3. Retards (jusqu'à 15 minutes)

Les étudiants devront notifier l'école par courriel sur **info@numa-inst.com**, dès qu'ils sauront qu'ils seront en retard. Par respect pour le professeur et les autres étudiants et afin d'assurer la continuité des leçons, les étudiants se doivent d'arriver à l'heure. Les étudiants qui se présenteront plus de 15 minutes en retard devront attendre la pause avant d'entrer en cours. Aucun remboursement ou crédit ne sera émis pour les leçons manquées à cause d'un retard. La durée des leçons ne sera pas prolongée au-delà de l'heure prévue.

4. Absences (après 15 minutes) **et annulations**

Sans préavis par courriel sur **info@numa-inst.com** les étudiants seront considérés absents et la leçon sera annulée après 15 minutes (ou après 30 minutes pour les leçons de plus de 60 minutes). Aucun remboursement ou crédit n'est possible pour les heures de cours manquées en raison d'une absence.

4.1. Absences justifiées

Lorsqu'un étudiant est absent, la leçon sera considérée annulée sans report, crédit ou remboursement possible. Les conditions médicales représentent la seule exception et uniquement lorsqu'un étudiant aura fourni une note provenant d'un médecin agréé au Québec dans un délai d'un mois, auquel cas un crédit ou un report sera considéré.

4.2. Vacances

Les leçons de groupe seront traitées – en ce qui a trait à l'inscription, aux paiements, aux reports, aux crédits et les remboursements – en termes de semaines et non pas de jours.

Nous encourageons les étudiants à soumettre toutes les demandes de congés avant le début de leurs leçons. Aucuns frais d'administration ne seront alors appliqués (veuillez consulter la section 4.4 si vous êtes parent).

Après le début des cours, les étudiants pourront prendre des semaines de congés avec un préavis écrit de 2 semaines. Veuillez envoyer vos requêtes à **info@numa-inst.com**. Il sera alors demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (**SRF**), qui devra être complété afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis. Des frais d'administration de 50 \$ s'appliqueront aux demandes de congés.

Des frais administratifs de service express de 100 \$ s'appliquent aux demandes de congés avec un préavis de moins de 2 semaines. Les demandes de congés ne seront pas acceptées avec un préavis de moins de 72 heures.

Ressourcement des étudiants de longue durée : Pour toute période d'études de 12 semaines à laquelle un étudiant se sera inscrit, il aura le droit ... et sera même encouragé ... à prendre une pause, sans que celle-ci fasse l'objet de frais d'administration de 50 \$. Des restrictions de visa s'appliquent.

4.3. Jours fériés

Aucun crédit ne s'appliquera aux jours fériés à NUMA, tel que le lundi de Pâques et l'Action de grâce.

4.4. Journées pédagogiques

Il est demandé aux parents de se renseigner sur les journées pédagogiques, les demi-journées, les congés et les vacances de leurs enfants avant de s'inscrire à des cours à NUMA. Si votre enfant a une journée pédagogique et que vous devez l'accompagner, il vous sera demandé de prendre la semaine en congé. Les enfants ne sont pas autorisés à attendre à NUMA pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

5. Leçons de rattrapage

Les étudiants qui manquent des cours risquent de prendre du retard sur les autres étudiants, ce qui peut affecter le déroulement des cours. L'équipe pédagogique pourra alors recommander – ou exiger, selon les circonstances – qu'un étudiant prenne des leçons de rattrapage avant de revenir à ses cours de groupe.

6. Changement de programme

Les étudiants peuvent changer de programme avec un préavis écrit de 2 semaines. Veuillez envoyer un courriel à info@numa-inst.com. Il sera demandé aux étudiants de soumettre un formulaire de demande de l'étudiant (SRF), qui devra être rempli afin de traiter la demande – et sans lequel aucun remboursement ne pourra être émis. Des frais de 50 \$ s'appliqueront aux demandes de changement de programme.

- a. Si un étudiant souhaite effectuer un surclassement de programme, en augmentant ses heures, l'étudiant devra payer la différence des frais de scolarité, une semaine avant l'entrée en vigueur du changement.
- b. Si un étudiant souhaite effectuer un déclassement de programme, en réduisant ses heures, l'étudiant devra annuler le programme en cours – veuillez vous référer à la section Remboursements ci-dessus – et devra s'inscrire au nouveau programme, une semaine avant l'entrée en vigueur du changement.

Remarque importante : si le changement de programme affecte la validité d'un permis d'études et / ou d'un visa lié à NUMA, l'école et l'étudiant devront tous les deux signaler les changements au gouvernement canadien (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada) ainsi qu'au gouvernement du Québec.

7. Problèmes techniques

- a. Veuillez vérifier avant le début de la leçon que votre équipement – en particulier votre casque – fonctionne correctement et que la vitesse de votre signal internet est suffisante, car aucun remboursement ne sera effectué en cas d'impossibilité à se connecter.
- b. Les leçons peuvent commencer jusqu'à 15 minutes en retard en raison de problèmes techniques – d'un côté ou de l'autre. Si cela se produit, la leçon sera prolongée au-delà de l'heure de fin prévue afin de garantir que la durée totale de la leçon est de 45 minutes.
- c. Si une leçon est annulée en raison de problèmes techniques de notre côté indépendants de notre volonté, la leçon sera reportée.



d. Les leçons sont parfois observées et/ou enregistrées à des fins de contrôle de la qualité.

Remarques: 1. Redémarrez l'appareil si nécessaire afin de ne pas avoir à quitter et rejoindre une deuxième fois la réunion.

8. Semaines de vacances à NUMA

Pendant les semaines des vacances d'hiver ou d'été (qui varient d'une année à l'autre et dont les dates précises restent la prérogative de NUMA), l'école sera essentiellement fermée mais restera ouverte de manière limitée uniquement pour des leçons privées (et souvent seulement en ligne). Si vous souhaitez réserver une leçon pendant cette période, veuillez prendre note des règles suivantes :

- a.** Un minimum de 2 leçons consécutives est requis pour chacune des journées en question.
- b.** Vous devez effectuer votre réservation et votre paiement avant la date et l'heure indiquées.
- c.** Le système de report des leçons ne s'appliquera PAS pendant cette période dans la mesure où l'équipe administrative sera en vacances et ne pourra pas répondre à vos demandes.
- d.** Si vous devez annuler votre leçon, les Modalités et Conditions telles que modifiées par les points a à c ci-dessus s'appliqueront.

9. Communication

Ni les professeurs ni les étudiants ne sont autorisés à se contacter en dehors de l'école ou à titre personnel. Les professeurs n'ont pas non plus l'autorisation de discuter de changements à l'emploi du temps ou de le modifier. Toute demande concernant l'emploi du temps doit être envoyée à info@numa-inst.com. [] INITIALES

AVIS DE MODIFICATION

Nous pouvons modifier les présentes Modalités et Conditions de temps à autre. Si d'importantes modifications ont lieu, nous vous en informerons soit par courriel, soit en mettant à jour les liens correspondants sur notre site web.

UN RAPPORT DE CONFIANCE

J'accepte de : (1) respecter les modalités et conditions; (2) contacter immédiatement l'école pour tout problème ou toute question; et (3) garder une attitude positive et respectueuse, tout en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO) en classe et à NUMA.

--	--	--

Nom (en lettres moulées)

Signature

Date



NUMA s'engage à : (1) respecter les modalités et conditions; (2) vous répondre rapidement et de bonne foi par rapport à tout problème ou toute question ; et (3) vous traiter avec une attitude positive et respectueuse, tout en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO).

Créer un environnement sécuritaire pour nos étudiants et notre personnel est notre priorité. Conformément aux recommandations liées à la COVID-19, le meilleur moyen de nous contacter est par courriel sur **info@numa-inst.com**. Nous nous efforcerons de vous répondre dans un délai de 24 à 48 heures. Nous vous remercions de votre compréhension.

ANNEXE A : Disponibilité des étudiants / Dates des cours

1. L'équipe pédagogique (ou l'équipe administrative) planifiera vos leçons privées sur mesure dans le cadre du programme Intensif 20 à tout moment entre 9h et 18h, du lundi au vendredi, sauf pendant les heures des programmes Parlez 15.
2. Nous essaierons d'incorporer les leçons selon les disponibilités que vous aurez transmises, mais le respect des préférences ne peut pas être garanti. [] INITIALES
3. L'horaire de vos leçons privées sur mesure sera fixé et restera le même d'une semaine à l'autre. **Les étudiants ne peuvent pas reporter des leçons à une date ultérieure.** Cependant, des modifications pourront être apportées par l'équipe pédagogique (ou l'équipe administrative), auquel cas vous serez contacté. [] INITIALES
4. Votre horaire pourra subir des changements lors des semaines avec des jours fériés, tel que Pâques.

Fréquence

4 leçons sur mesure de 45 min par semaine

Veuillez indiquer la plus grande plage horaire possible afin de programmer vos leçons.

<input type="checkbox"/> lun <input type="checkbox"/> mar <input type="checkbox"/> mer <input type="checkbox"/> jeu <input type="checkbox"/> ven <input type="checkbox"/> sam	de	:	à	:
<input type="checkbox"/> lun <input type="checkbox"/> mar <input type="checkbox"/> mer <input type="checkbox"/> jeu <input type="checkbox"/> ven <input type="checkbox"/> sam	de	:	à	:
<input type="checkbox"/> lun <input type="checkbox"/> mar <input type="checkbox"/> mer <input type="checkbox"/> jeu <input type="checkbox"/> ven <input type="checkbox"/> sam	de	:	à	:
<input type="checkbox"/> lun <input type="checkbox"/> mar <input type="checkbox"/> mer <input type="checkbox"/> jeu <input type="checkbox"/> ven <input type="checkbox"/> sam	de	:	à	:
<input type="checkbox"/> lun <input type="checkbox"/> mar <input type="checkbox"/> mer <input type="checkbox"/> jeu <input type="checkbox"/> ven <input type="checkbox"/> sam	de	:	à	:

Congés prévus (AAAA-MM-JJ)

de	- -	à	- -
de	- -	à	- -



UN RAPPORT DE CONFIANCE

J'accepte de : (1) respecter les modalités et conditions; (2) contacter immédiatement l'école pour tout problème ou toute question; et (3) garder une attitude positive et respectueuse, tout en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO) en classe et à NUMA.

--	--	--

Nom (en lettres moulées)

Signature

Date

NUMA s'engage à : (1) respecter les modalités et conditions; (2) vous répondre rapidement et de bonne foi par rapport à tout problème ou toute question ; et (3) vous traiter avec une attitude positive et respectueuse, tout en faisant preuve d'ouverture d'esprit (PRO).

Créer un environnement sécuritaire pour nos étudiants et notre personnel est notre priorité. Conformément aux recommandations liées à la COVID-19, le meilleur moyen de nous contacter est par courriel sur **info@numa-inst.com**. Nous nous efforcerons de vous répondre dans un délai de 24 à 48 heures. Nous vous remercions de votre compréhension.



TERMS & CONDITIONS: Intensive 20 Program

PART 1: Initial Agreement

Transparency and mutually agreeing on conditions foster a better learning experience. Fees charged represent work done by staff to process requests. Thank you for your understanding.

1. Teachers

a. Teachers are assigned based on suitability and availability. Your teacher may change. [] INITIAL

2. Lessons

- a. SMART – specific, measurable, achievable, relevant and time-bound – goals help both the Academic Team and teachers prepare effective lessons. We can't read your mind. Be direct. Clearly tell teachers what you want to focus on; what you need; and what you expect. Update teachers when your goals change.
- b. Teachers prepare for classes based on placement interviews, student profiles, and lesson records.
- c. Teachers assess language development after each lesson in individual student files.
- d. Teachers regularly review the individual student files together with students, and receive feedback.
- e. Students who are not satisfied with their lessons – for any reason – should email info@numa-inst.com as soon as possible, and ask the staff for a Student Request Form (SRF).

3. Requests

- a. Requests for specific private lesson teachers carry an additional fee. No teacher requests can be made for group programs or program components (e.g. Speak 15) even if there is only one student in the class. [] INITIAL
- b. All requests must be reviewed by the Academic Team. Some teachers are not available for requests.
- c. Requests for teacher changes are considered for valid reasons. However – according to Canadian workplace norms – excluding teachers for race, religion, gender, orientation or age is not acceptable. There must be specific academic reasons. Submit Student Request Form (SRF). Meeting with head teacher or department lead required.
- d. Requests for specialized curriculums, or for tasks requiring extraordinary preparation by the teacher (or department) outside the lesson time, are charged the customized rate. Submit Student Request Form (SRF). Meeting with head teacher or department lead required.

4. Student Availability/Lesson Dates

- a. Private lessons for Intensive 20 students are considered cyclical. They are repeated weekly at (or within) the times provided by the student. Students cannot reschedule their private lessons. [] INITIAL



- b.** These lessons will be scheduled trying to accommodate the availability you convey, but preferences are not guaranteed. Lesson schedules are subject to change with short notice in exceptional circumstances. Alternatives may be offered in some cases, at NUMA's discretion.

Please complete APPENDIX A: Student Availability/Lesson Dates section. [] INITIAL

PART 2: Refund Policy

Fees charged represent work done by staff to process requests. Thank you for your understanding.

1. Refunds

For refunds, e-mail info@numa-inst.com. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request – and without which, no refund can be issued.

- a.** Cancelling contract up to 72 hours before first lesson (or by the previous Friday at 12:00 in the case of Monday lessons):

Full refund possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; and 3) third-party fees*.

- b.** Cancelling contract less than 72 hours before first lesson (or by the previous Friday at 12:00 in the case of Monday lessons)**:

Full refund possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$100 processing fee***; and 4) third party-fees*.

- c.** Cancelling contract after first lesson has taken place, but before half of contract complete:

Partial refund (80%) possible, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$100 processing fee***; 4) cost of lessons taken (or missed); and 5) third party-fees*. OR

In lieu of a refund, credit is possible, which is transferable to family members****, minus: 1) registration fee; 2) accommodation placement fee, if applicable; 3) \$50 transfer fee; 4) third-party fees*; and 5) cost of lessons taken (or missed). Credit is valid for 6 months after issue.

- d.** Course closure after first lesson has taken place:

NUMA reserves the right to close a course at any time. In this case, a full refund is given, minus: 1) accommodation placement fee, if applicable; 2) third-party fees*; and 3) cost of lessons taken (or missed). Students will be reimbursed in the way they paid.

- e.** Cancelling contract after half of contract complete:

No refund possible, unless there are exceptional circumstances, such as a serious medical condition or immigration-related issue, in which case credit will be considered as per section 1c above. Original, official documentation must be submitted as proof, and the General Director must approve. Processing these requests may take up to 4 weeks.



* Third-party fees include agents' commissions, visa cancellation penalties, legal costs, etc.

** 72 hours marks the point where student file creation and teacher assignment are triggered.

*** Processing fee covers cost of scheduling, teacher assignment, lesson preparation, and file creation.

**** New students, who have been transferred credit, must pay registration fee.

2. Accommodation Refunds

For accommodation refunds, e-mail info@numa-inst.com. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request.

a. Cancelling accommodation reservation with 2 weeks' notice:

Full refund possible, minus accommodation placement fee.

b. Cancelling accommodation reservation with less than 2 weeks' notice:

Full refund possible, minus accommodation placement fee and 2 weeks of accommodation fees.

3. Late Arrivals (within 15 minutes)

Students should give notice, via e-mail at info@numa-inst.com, as soon as possible if they know they will be late.

Out of respect for the teacher and the other students, and to maintain the flow of lessons, students must be on time. Students more than 15 minutes late must wait until the break to enter the class. No refund or credit is possible for lesson time missed due to late arrival. Lessons will not be extended beyond the scheduled time.

4. Absences (after 15 minutes) and cancellations

Students are marked as absent for a lesson after 15 minutes (or after 30 minutes for lessons more than 60 minutes). No refund or credit is possible for lesson time missed due to absence.

4.1. Excused Absences

When a student is absent, there is no postponement (of lessons), credit or refund possible. The only exception is for medical conditions, when a student provides a doctor's note from a Quebec-registered physician within one month, in which case credit or postponement will be considered, but not a refund.

4.2. Vacations

Group lessons are processed – registered, paid, postponed, credited and refunded – by weeks, not days.

Before students start their classes, they are encouraged to submit all requests for planned vacations – in which case, no administration fees will be applied. (Parents, please see section 4.4.)



After students start their classes, they may take vacations by the week with 2 weeks' notice, in writing. Send requests to info@numa-inst.com. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request. There is a \$50 administration fee applied to vacation requests.

There is a \$100 express administration fee applied to vacation requests with less than 2 weeks' notice. Vacation requests will not be granted with less than 72 hours' notice.

Long-Term Student Refresh: For every 12 weeks of study a student has registered for, they are entitled...even encouraged... to take a break, without the \$50 administration fee. Visa restrictions apply.

4.3. Official Holidays

Official NUMA Montreal holidays, like Easter Monday and Thanksgiving, are not credited for.

4.4. Ped Days

Parents, please take care to find out all your child's pedagogical (ped) days, half-days, holidays and vacations before registering for lessons at NUMA. Should your child have a ped day, you need to take off the whole week if you need to be with your child. Children are not permitted to wait at NUMA due to safety concerns and liability issues.

5. Catch-Up Lessons

Students who miss lessons often fall behind other students, and this can affect the flow of classes. When this happens, the department might recommend – or require, depending on the circumstances – that a student take catch-up lessons before rejoining their class.

6. Changing Programs

Students may change programs with 2 weeks' notice, in writing. Send requests to info@numa-inst.com. Students will then be asked to submit a Student Request Form (SRF), which must be filled out in order to process the request. There is a \$50 administration fee applied to program change requests.

- a.** If a student wishes to upgrade their program, increasing hours, the student must pay the difference in tuition, one week before the change is to take effect.
- b.** If a student wishes to downgrade their program, reducing hours, the student must cancel their current program – please refer to the Refunds section above – and register for the new program, one week before the change is to take effect.

Important Note: If the program change affects the validity of a study permit and/or visa supported by NUMA, the school and the student must both report the changes to the Canadian government (Immigration, Refugees and Citizenship Canada) and the Quebec government.



7. Technical Issues

a. Please check that your equipment – especially your headset – is operating properly, and your Internet signal strength is strong enough before lessons begin, as no refunds will be issued for failure to connect.

a. A minimum of 2 consecutive lessons is required for each day.

b. Bookings and payment must be made by the date and time indicated.

c. The rescheduling system does NOT apply during this period as staff will be on holiday and cannot take your requests.

d. If you need to cancel your lesson, the Terms & Conditions as modified by points a–c above will apply.

Notes: 1. Reboot device beforehand if needed so as not to have to rejoin.

8. NUMA Vacation Weeks

During the summer and winter holiday weeks (the exact dates of which vary from one year to the next, and are decided by NUMA), the school will generally be closed, but we will be open exclusively for private lessons (often only online) on a limited basis. If you would like to book a lesson during that time, please be advised of the following conditions:

a. A minimum of 2 consecutive lessons is required for each day.

b. Bookings and payment must be made by the date and time indicated.

c. The rescheduling system does NOT apply during this period as staff will be on holiday and cannot take your requests.

d. If you need to cancel your lesson, the Terms & Conditions as modified by points a–c above will apply.

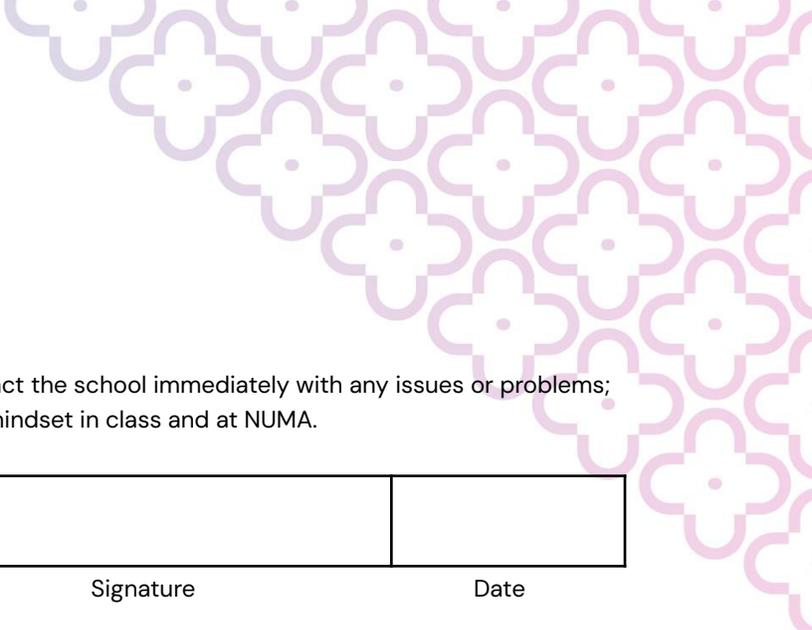
9. Communication

Neither teachers nor students are allowed to contact each other outside of school or in a personal context. Teachers are also not allowed to discuss or make any changes to the schedule. All requests regarding the schedule should be sent to info@numa-inst.com. [] INITIAL

CHANGE NOTICE

We can change these Terms & Conditions from time to time. If the changes are material, we will let you know by email or by updating the corresponding links on our website.





MUTUAL TRUST

I agree to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) contact the school immediately with any issues or problems; and (3) maintain a positive, open and respectful (PRO) mindset in class and at NUMA.

Print Name	Signature	Date

NUMA agrees to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) respond to you quickly and in good faith regarding any issues or problems; and (3) be positive, open and respectful (PRO) towards you.

Creating a safe space for students and staff is our priority. Following COVID-19 protocols, the best way to contact us is at info@numa-inst.com. We will aim to respond within 24 to 48 hours. Thank you for your understanding.

APPENDIX A: Student Availability / Lesson Dates

1. The Academic Team (or Admin Team) may schedule your Intensive 20 private lessons anytime between 9:00 and 18:00, from Monday to Friday, except during Speak 15 times.
2. We will try to accommodate the availability you convey, but preferences are not guaranteed. [] INITIAL
3. The schedule for your private lessons will be considered set and repeated weekly. **Students cannot reschedule (push to a later date) lessons.** However, changes may be made by the Academic Team (or Admin Team), in which case you will be contacted. [] INITIAL
4. For weeks with official holidays, like Easter, your schedule may need to be modified. **Frequency**

4 customized 45 min lessons per week

Please provide the widest possible range of times when we can schedule your lessons.

<input type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat	from	:	to	:
<input type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat	from	:	to	:
<input type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat	from	:	to	:
<input type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat	from	:	to	:
<input type="checkbox"/> Mon <input type="checkbox"/> Tue <input type="checkbox"/> Wed <input type="checkbox"/> Thu <input type="checkbox"/> Fri <input type="checkbox"/> Sat	from	:	to	:

Planned Time Off (YYYY-MM-DD)

from	- -	to	- -
from	- -	to	- -

MUTUAL TRUST

I agree to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) contact the school immediately with any issues or problems; and (3) maintain a positive, open and respectful (PRO) mindset in class and at NUMA.

--	--	--

Print Name

Signature

Date

NUMA agrees to: (1) abide by the Terms & Conditions; (2) respond to you quickly and in good faith regarding any issues or problems; and (3) be positive, open and respectful (PRO) towards you.

Creating a safe space for students and staff is our priority. Following COVID-19 protocols, the best way to contact us is at **info@numa-inst.com**. We will aim to respond within 24 to 48 hours. Thank you for your understanding.

