

Shinjuku Japanese Language Institute Sales and Refund Policy

The following sales and refund policy is applicable only for courses purchased for our online program found on <https://www.sng.ac.jp/en/online-japanese-class/> and its other languages. It does not apply to our regular or hybrid courses available in Japan.

If you pay for an online course, there will be a **15% cancellation fee for all refunds before the course has started**.*

These include but are not limited to the following reasons:

- Changes in your schedule
- Payments made by mistake
- Financial issues

Customers have up until before the first class to request a refund. If the course you have purchased has not yet taken place, you will be refunded the full price of the course minus the 15% cancellation fee pending an official approval from our school's management office.

After the course has started, refunds are not allowed, regardless if the student actually attends the course or not.

The Shinjuku Japanese language Institute (SNG) reserves the right:

1. To cancel a course if the number of students is insufficient. In the event that another course of equivalent level cannot be offered, the full corresponding Tuition Fees will be refunded.
2. To modify the schedules and timetable of the courses, if necessary, provided that the student is informed in advance. (In rare situations, lessons may be canceled by the instructor or school due to unforeseen circumstances. In these cases, the lesson will be rescheduled and offered on a similar day and time according to the class schedule, and will not be refunded.)

In the event of your absence, lesson recordings may be provided as a courtesy, but are not guaranteed nor included as a service in your course purchase, and therefore not a valid reason for refund. Please note, refunds are not guaranteed, and final approval is left up to our management office's discretion.

Students requesting a refund must send an official written email request to online@sng.ac.jp. Verbal requests made through online meetings, phone calls, or in person are not considered official. We will respond to all official refund requests within 5 business days. Approved refund requests will take up to 14 business days from the date of approval to be credited to the purchaser's account.

*The 15% fee will be deducted from the full course purchase, and not from a partial or leftover amount.

Rules for attending Online Classes

Recording of Classes

- Classes will be recorded solely for educational purposes. Recorded classes will be used for learning support and will not be shared with third parties.

Prohibition of Recording and Screenshots

- We kindly request that students refrain from recording or taking screenshots during class. This is to protect the privacy of other students and instructors. Your understanding and cooperation are appreciated.

Protection of Personal Information

- It is strictly prohibited to use personal information of other students or instructors. Please respect their privacy and treat their information as confidential.

Camera On Policy

- To enhance the quality of the class, we encourage participants to have their cameras on whenever possible. However, we understand that individual circumstances may require the camera to be turned off.

Regarding Daylight Saving Time (DST) and Standard Time Changes

- Our class schedule is set according to Japan Standard Time and remains consistent throughout the year. This means that any changes related to Daylight Saving Time or Standard Time adjustments in other regions do not affect our class times.

By agreeing to these consent items, we aim for smooth class progress and the protection of everyone's privacy.

新宿日本語学校 返金ポリシー

以下の返金ポリシーは、<https://www.sng.ac.jp/jp/online-japanese-class/> およびその他の言語で提供される当社のオンラインプログラムで購入したコースにのみ適用されます。日本国内で提供される通常のコースやハイブリッドコースには適用されません。

オンラインコースのお支払いをされた場合、コース開始前の返金には**15%**のキャンセル手数料がかかります。以下に挙げる理由を含め、返金対象となりますがこれらに限定されません。

- ・スケジュールの変更
- ・誤って支払いが行われた場合
- ・経済的な問題

返金のリクエストは、最初の授業の前までに行うことができます。ご購入いただいたコースがまだ開催されていない場合、学校の管理事務所の公式承認が得られ次第、コースの全額から15%のキャンセル手数料を差し引いた金額が返金されます。

コースが開始された後は、学生が実際に受講するかどうかに関わらず、返金はできません。

新宿日本語学校(SNG)は以下の権利を留保します:

- ・学生数が不足している場合、コースをキャンセルすることがあります。同等レベルの他のコースが提供できない場合、対応する授業料全額が返金されます。
- ・必要に応じて、コースのスケジュールや時間割を変更することがありますが、その際は事前に学生に通知します。(予期せぬ事情により講師または学校が授業をキャンセルする場合もありますが、これらの場合は授業を再スケジュールし、クラスのスケジュールに基づいた似た日時に提供されますが、返金はされません。)

欠席の場合、授業の録音をご提供される場合がありますが、それはサービスの一環ではなく、返金の有効な理由ではありません。返金は保証されないことに留意してください。最終的な承認は、当社の管理事務所の裁量に委ねられます。

返金を希望する学生は、正式な書面によるメールでのリクエストを online@sng.ac.jp まで送信する必要があります。オンラインミーティング、電話、または直接の口頭でのリクエストは正式なものとは見なされません。正式な返金のリクエストには、5営業日以内に回答いたします。承認された返金のリクエストは、承認日から14営業日かかり、購入者の口座にクレジットされます。

* 15%の手数料は、コースの全額から差し引かれます。部分的な金額や残金からは差し引かれません。

オンラインクラス購入時の了承事項

授業の録画

- 授業は教育資料としてのみ使用されます。録画された授業は学習サポートのために利用され、第三者と共有されることはございません。

録画・スクリーンショットの禁止

- 受講生の皆様には、授業中の録画やスクリーンショットの撮影はご遠慮いただいております。他の受講生や講師のプライバシーを守るため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

個人情報の保護

- 他の学生や講師の個人情報の使用は厳禁です。プライバシーを尊重し、他者の情報を機密として扱ってください。

カメラオンについて

- 授業の質を向上させるため、できる限りカメラをオンにしてご参加いただくと助かります。ただし、個人の状況によりカメラをオフにすることもできます。

サマータイムとウィンタータイムについて

- 授業時間は常に日本時間を基準に設定されており、サマータイムやウィンタータイムの変更は反映されません。つまり、日本国内での時刻変更による授業時間の変更はございません。

了承事項にご同意いただくことで、円滑な授業進行と皆様のプライバシー保護が図られます。ご質問がありましたら、お気軽にお問い合わせください。

Institut de langue japonaise de Shinjuku

Politique de remboursement

La politique de remboursement suivante s'applique uniquement aux cours achetés pour notre programme en ligne disponible sur <https://www.sng.ac.jp/fr/online-japanese-class/> et dans d'autres langues. Elle ne s'applique pas à nos cours réguliers ou hybrides disponibles au Japon.

Si vous payez pour un cours en ligne, des frais d'annulation de 15 % seront appliqués pour tous les remboursements demandés avant le début du cours.*

Ces raisons comprennent, sans s'y limiter :

- Changements dans votre emploi du temps
- Paiements effectués par erreur
- Problèmes financiers

Les clients ont jusqu'avant le premier cours pour demander un remboursement. Si le cours que vous avez acheté n'a pas encore eu lieu, vous serez remboursé du montant total du cours, déduction faite des frais d'annulation de 15 %, sous réserve d'une approbation officielle de la direction de notre établissement.

Une fois le cours commencé, les remboursements ne sont pas autorisés, que l'étudiant assiste ou non au cours.

Le Shinjuku Japanese Language Institute (SNG) se réserve le droit :

1. d'annuler un cours si le nombre d'étudiants est insuffisant. Dans le cas où un autre cours de niveau équivalent ne pourrait être proposé, l'intégralité des frais de scolarité correspondants sera remboursée.
2. de modifier les horaires et le calendrier des cours, si nécessaire, à condition que l'étudiant en soit informé à l'avance. (Dans de rares situations, les cours peuvent être annulés par l'instructeur ou l'école en raison de circonstances imprévues. Dans ces cas, le cours sera reprogrammé et offert à une date et une heure similaires selon l'emploi du temps de la classe et ne sera pas remboursé.)

En cas d'absence, des enregistrements des cours peuvent être fournis en tant que geste courtois, mais ils ne sont ni garantis ni inclus en tant que service dans votre achat de cours, et donc ne constituent pas un motif valable de remboursement.

Veillez noter que les remboursements ne sont pas garantis et que l'approbation finale est laissée à la discrétion de notre bureau de direction.

Les étudiants demandant un remboursement doivent envoyer une demande officielle par e-mail à online@sng.ac.jp. Les demandes verbales faites lors de réunions en ligne, d'appels téléphoniques ou en personne ne sont pas considérées comme officielles. Nous répondrons à toutes les demandes officielles de remboursement dans un délai de 5 jours ouvrables. Les demandes de remboursement approuvées seront créditées sur le compte de l'acheteur dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date d'approbation.

* Les frais de 15 % seront déduits du montant total de l'achat du cours et non d'un montant partiel ou restant.

Conditions d'acceptation lors de l'achat de cours en ligne

Enregistrement des cours

Les cours ne sont utilisés qu'à des fins de matériel éducatif. Les cours enregistrés sont utilisés pour le soutien à l'apprentissage et ne seront pas partagés avec des tiers.

Interdiction d'enregistrement et de capture d'écran

Nous demandons à nos étudiants de s'abstenir de prendre des enregistrements ou des captures d'écran pendant les cours. Afin de protéger la vie privée des autres étudiants et des enseignants, nous vous remercions de votre compréhension et de votre coopération.

Protection des informations personnelles

L'utilisation des informations personnelles d'autres étudiants ou enseignants est strictement interdite. Respectez la vie privée et traitez les informations des autres comme confidentielles.

Concernant l'utilisation de la caméra

Pour améliorer la qualité des cours, nous vous serions reconnaissants d'activer votre caméra autant que possible. Cependant, il est possible de désactiver la caméra selon votre situation personnelle.

À propos de l'heure d'été et de l'heure d'hiver

Les horaires des cours sont toujours fixés en fonction de l'heure japonaise, et ne tiennent pas compte des changements d'heure d'été ou d'hiver. Autrement dit, il n'y a pas de changement d'horaire des cours en raison des changements d'heure au Japon.

En acceptant ces conditions, une progression fluide des cours et la protection de votre vie privée sont assurées. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.