

Enforex 服務條款與申訴規定 (2026)

- **公司背景：** Enforex 為 Ideal Education Group (IEG) 旗下的私立公司。所有 Enforex 分校均獲得塞萬提斯學院 (Instituto Cervantes) 及其他教育機構認證。總部位於 Gustavo Fernández Balbuena 11, 28002 Madrid, Spain。稅務識別碼 (CIF) 為 B-79946729。IDEAL EDUCATION GROUP SL 登記於馬德里商業登記處，第 868 冊，第 0 本，第 154 頁，第 8 節，第 N°-17.285 號。
- **資料準確性：** Enforex 保證 2026 年價格與日期手冊中所有關於課程、住宿及輔助服務的描述均為最新資訊 (任何特殊安排或協議必須以書面形式由 Enforex 簽署)。最新版本請參閱官網：www.enforex.com/brochures/prices.pdf。
- **接送服務：** 負責機場接送及住宿交通的人員均已投保，熟悉當地環境，並確切了解學生應下車的地點。
- **國際認證：** Enforex 是下列國家及國際組織的成員、獲其認證或隸屬其中： Instituto Cervantes, eduSpain, NAFSA, Ideal Quality Certificate, AATSP, ALTO, AMACFE, FEDELE, AECAE, ACTFL 及 ELITE。
- **班級人數保證：** Enforex 保證每班最多 10 名學生 (旺季、青少年/青少年專案及線上課程為 12 名)。夏令營與領導力課程最多 16 名。Evening 4 課程在特定日期可能無法提供。
- **合作夥伴學校：** Enforex 的條款不適用於合作夥伴學校。各合作分校有其獨立條件。詳情請聯繫總部。
- **肖像使用權：** Enforex 保留使用學生在校期間所有照片與影片的權利。學生應知悉其可能出現在 IEG 或合作夥伴的宣傳資料中，除非學生在抵達時或在校拍攝期間明確表示不願出鏡。
- **紀律規範：** 若發生嚴重違紀或屢次行為不良的情況，學生將被開除課程與住宿，且無權要求任何退款。
- **優惠條款：** 已公布的優惠或特別折扣不得合併使用。所有優惠視供應情況而定。在促銷活動前收到的預訂不會更改價格。所有優惠與促銷於報名時生效。報名後的折扣不適用。
- **報名費效期：** 報名費自首次預訂西班牙或拉美 IEG 學校之日起一年 (12個月) 內有效。在該期間內預訂的其他課程可共用同一筆報名費。

- **小班制彈性調整：**若同一級別課程僅有 2 名學生，學校保留將其轉為「半私人課程」的權利（課時減少 50%）；若僅有 1 名學生，則保留轉為「私人課程」的權利（課時減少 70%）。
- **私人課缺席：**若學生無法參加私人課，必須至少提前 72 小時書面通知 Enforex 始可補課。
- **分校合併：**在同一城市內若有其他 IEG 分校提供相同課程，課程可隨時進行合併。
- **衛生規定：**基於衛生考量，學校、住宿及任何相關設施內嚴禁攜帶寵物或動物。
- **意見與申訴：**任何意見或申訴必須在 **24 小時內**以書面形式發送至 help@enforex.com。這能確保我們盡快處理並尋求解決方案。僅在學生在校期間提出的申訴方具備補償、退款或更換的權利。離校後提出的申訴僅視為改善服務的建議。

學術認證與出勤 (Academic Certification and Attendance)

- **證書核發：**中心將根據學生在校學習成果核發修業與成就證明，並對應歐洲語言共同參考架構 (CEFR) 等級。前提是學生必須達到至少 **85%** 的總出席率。若未達此出席百分比，將失去獲得該證書的權利。
- **證書詳細資訊：**證書將詳細記載以下內容：學生完整身份資料、修課起訖日期、課程名稱及授課中心名稱、依據 CEFR 等級所達到的程度、唯一登記編號及文件效期。
- **文件驗證：**如需確認證書的真實性，請使用我們的線上驗證頁面。
- **非官方教育聲明：**根據現行法規，學生須明確知悉本課程屬於「非官方教育」領域。因此，本中心核發之證書屬私人性質，並不具備官方學位效力；其價值純屬學術履歷性質，僅用於證明在該機構所進行之修業紀錄。

信用點數規定 (Credit Notes)

- **有效期限：**因特殊情況核發的信用點數，自核發日起計 **12 個月**內有效。一旦超過 12 個月，學生將失去使用該點數或要求退款的所有權利。
- **地區限制：**信用點數僅限於原核發之地理區域使用（例如：為西班牙課程核發的點數，不適用於拉丁美洲課程），且不可轉讓給其他學生。
- **使用禁令：**信用點數不可兌換為現金退款，亦不可用於合作夥伴學校。
- **價格變動：**課程價格每年會進行更新。請注意，當您使用信用點數時，年度價格的調漲或調降將會影響點數實際可抵扣的價值量。

住宿規定 (Accommodation)

- **申請時程**：若在開課前一週（或更短時間）內才完成報名，Enforex 無法保證能提供學生所要求或偏好的住宿類型；住宿分配將優先安排給較早報名的學生。
- **住宿更換**：若有正當理由對分配的住宿不滿意，學生可申請更換至同類型的其他住宿（最多可更換 3 次）。欲更換住宿者，必須在課程計畫**抵達首日**通知校方負責人。
- **抵達通知**：所有學生必須至少提前 **7 天**告知 Enforex 或寄宿家庭預計抵達時間。若未事先聯繫上述任一方，Enforex 恕不負責學生的接機或接送事宜。
- **親友陪同**：Enforex 不保證能為學生的親友提供住宿，現有空房將優先保留給 Enforex 的在校學生。
- **損壞賠償**：若因學生故意或疏忽導致財產損失，學生須負擔維修費用。若損壞責任歸屬不明，維修費將由該公寓或宿舍內的所有學生共同均分。
- **生活規範**：尊重他人並遵守規範是計畫順利進行的基礎。學生若未遵守規範，校方有權扣留**住宿押金**或予以**退學且不予退款**。沒收押金的行為示例包括：留宿訪客、在臥室抽菸、飲酒、吸食毒品或任何有害物質，以及其他校方認為不當的行為。
- **噪音管制**：住宿區域內任何時間皆嚴禁大聲喧嘩、舉辦聚會或播放音樂。
- **旺季調整**：在特殊情況下（如旺季），學校可能會以同價格的其他類型住宿取代原訂的公寓或學生宿舍。
- **雙人房調整**：若您預訂的是雙人房，但在校期間沒有其他室友可分擔，校方保留隨時更換房間的權利。若我們在您停留期間將房間升等為單人房，但隨後有其他住宿需求，我們保留隨時將您換回原訂確認之房型的權利。

課程取消與變更 (Course Cancellations and Changes)

- **付款期限**：所有計畫費用必須在抵達前至少 **4 週**付清，否則 Enforex 保留取消學生預訂的權利。
- **定金限制**：已繳納之 **€250 / \$300 定金**在任何取消情況下均不退還。
- **開課前 4 週內取消**：將收取報名費，外加 **2 週**的計畫費用（課程及/或住宿）。
- **特殊計畫取消**：報名西班牙或拉美之「西班牙語+實習」、「志工專案」或其他特殊計畫者，若於開課 4 週前取消，將收 **€500 / \$600** 取消手續費。若在 4 週內取消，則收取全額費用。

- **開課前 2 週內或未到 (No show)：**無論任何理由，將收取 **4 週**的計畫費用（課程及/或住宿）及所有雜項預訂費用（除非已購買「取消保障」）。
- **簽證相關取消：**一旦已發出學生簽證邀請函，取消規定將適用特殊條件（請參閱西班牙簽證章節）。
- **私人公寓/酒店預訂：**凡取消此類預訂，恕不退款，亦不可轉為信用點數。
- **退款行政費：**所有退款皆須支付 **9% 行政費**（最低 **€75 / \$90**）。即退款時，校方將保留 9% 規費及定金。溢繳款項之退款則收取最低 **€35 / \$40** 手續費。
- **取消申請：**抵達前欲取消者，必須以電子郵件發送至 registration@enforex.com 或以掛號郵件寄至馬德里總部。若未透過此兩種方式通知，恕不接受取消。
- **開課後取消：**一旦課程開始，任何情況下均不退還計畫或住宿費用（除非已購買「取消保障」）。
- **免費變更：**課程開始前，西班牙與拉美課程可享一次免費變更（課程、學校、住宿或目的地）。開課後，提前 2 週通知可享兩次免費變更。否則，將收取 **€150 / \$175** 變更費。
- **開課日期變更：**若在抵達前 2 週內要求更改開課日期，將收取最後一刻變更費，其金額等同 **2 週**計畫費用。
- **假期與課程中斷：**12 週以上課程每 4 週可請假一週。須提前 2 週（前一週的週一前）申請。住宿費在假期期間不予中斷、退款或更換。其他情況下的課程中斷將收取 **€150 / \$175** 費用。
- **免責聲明：**Enforex 對於因健康因素、不可抗力 (Act of God) 或個人問題導致的取消概不負責。

民事責任 (Civil Liability)

Enforex 投有意外及民事責任險，涵蓋在中心內發生的輕微事故。Enforex 對學生個人財物的遺失或被盜**概不負責**，建議學生自行購買相關保險。Enforex 僅作為保險公司與參加計畫學生之間的仲介，如需申訴，學生須直接聯繫保險公司。

旅遊醫療與意外保險 (Travel Health and Accident Insurance)

若無保險，學生在校期間發生的任何疾病、意外或財物損失（無論在住宿處或校舍內外），皆不在保障範圍內。Enforex 建議加購以下選配保險：

- **HI 保險：**每週 **€28 / \$60**（適用於西班牙或拉美全齡學生，但**不適用於**辦理簽證所需之保險證明）。
- **HI-35 保險：**每週 **€17**（適用於西班牙、停留至少 3 個月、年齡 17-35 歲之學生，**可用於**辦理簽證）。

取消保障 (Cancellation Guarantee) | 推薦購買

為避免在抵達前或抵達後因取消而產生規費，Enforex 建議購買「取消保障」。

- **費用：**每週 €85 / \$100 (夏令營、領導力、青少年專案則為每週 €250)。此費用不予退還。
- **生效條件：**須於預訂時連同定金全額付清。此保障為個人專屬且不得轉讓。學生可增加額外服務，但不得降低保障範圍。

保障內容與規定：

- **保障期限：**自報名當日起，至在 Enforex 結業之日止。
- **無理由取消：**購買此保障後，您可隨時以任何理由（無須證明）申請取消課程、住宿或雜費，我們將退還所有**未使用部分**的費用。理由包含：想家、課程中斷、返回祖國、考試、工作、本人或直系親屬生病、懷孕、出庭、擔任選務人員、財產受損須親自處理、航班取消、兵役召集等。
- **退款成數：**若在停留期間取消，未使用部分的課程費用將 **100% 退還**。
- **通知期限：**必須於「前一週的週一」前通知取消，否則將收取一週的住宿與課程費用。
- **行政規費：**每次退款均收取 €250 / \$300 的行政手續費。
- **取消程序：**學生須發送郵件至 seg@iegrupo.com。郵件發送後的隔日視為官方正式取消日。退款將於官方取消日後 **30 天內**撥付。
- **簽證學生：**若已透過 Enforex 取得簽證，必須提供「已離開該主辦國」之證明。退款將扣除應退款項之 9% 行政費，外加 €75 / \$90 手續費與 €35 / \$40 銀行費用。
- **適用分校：**僅適用於西班牙與墨西哥的 Ideal Education Group 分校。

實用資訊 (Useful Information)

西班牙簽證 (Visas for Spain)

- **歐盟公民：**歐盟成員國公民進入西班牙無須簽證。
- **非歐盟學生：**應向鄰近的西班牙大使館或領事館洽詢辦理簽證之要求。由 Enforex 簽署並核發的入學證明文件僅供確認預訂之用，不具備任何官方效力；Enforex 對簽證遭拒之申請概不負責。
- **文件寄送：**計畫總費用繳清後，校方將免費為學生開立以下文件：

- 學生選擇的西班牙語課程確認函。
- 計畫總費用（課程+住宿）發票。
- 若學生急需文件正本，Enforex 將以快遞寄送，費用由學生負擔。
- **拒簽退款**：若簽證遭拒，學生須提供**官方拒簽信正本**，Enforex 將退還費用，但須扣除 **€350 / \$400** 的手續費及基本成本。若未提供正本，校方將收取 100% 的計畫費用。
- **行政規費**：任何因拒簽而產生的退款均須支付 **9% 的手續費**（最低 €75 / \$90）。
- **延遲抵達**：若因未及時取得簽證而須延後或取消，校方將收取前兩週的課程與住宿費及相關取消規費（請參閱課程取消與變更章節）。

機場接送服務 (Airport Transfer Services)

- **資訊確認**：學生必須至少在抵達前一週以書面形式確認航班資訊（地點、日期、時間及航班編號）。否則 Enforex 恕不負責接機，且不予退款。
- **取消接送**：若在抵達前不到一週取消接送服務，學生將失去退款權利。
- **合併接送**：在特殊情況下，若有其他學生預訂私人接送且抵達時間相近，司機保留合併接送之權利。
- **延誤或變更**：若航班延誤或變更資訊且未事先通知，Enforex 恕不負責接機且不予退款。

國定假日 (Holidays)

- **假日查詢**：規劃行程前，請至官網確認西班牙或拉美的最新假日資訊：
www.enforex.com/student-corner/faq/holidays
- **補課規定**：因國定或地方假日而缺課的內容，**不予補課或退款**。若單週內（週一至週五）遇兩次以上假日，將補課一天，或是針對 1-2 週課程的該週學費提供 **20% 折扣**（須於報名時告知）。一對一私人課則一律會安排補課。

個人資料保護 (Protection of Personal Data)

- 根據西班牙法規（Organic Law 3/2018），Enforex 特此通知，您的個人資料將存儲於資料庫中（由 IEG 負責），並僅用於公司的商業與營運目的。接受本條款即代表您同意上述處理。您有權書面致函至馬德里總部，要求查詢、更正或取消您的相關資料。

協議聲明 (Agreement)

學生一旦簽署報名表或支付計畫費用，即視為接受上述所有條款。若因 Enforex 無法控制之特殊情況導致住宿價格上漲，Enforex 將提前通知學生相關變更。本文件之價格取代所有先前存在的價格，有效期限自 **2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日**，適用於此期間進行的所有計畫。Enforex 對於本價目表中的排版錯誤及/或印刷錯誤概不負責。本文件印製於 2025 年 8 月，內容可能隨時變動。

爭議處理與管轄權 (Conflict Resolution and Jurisdiction)

任何與計畫相關之爭議將由法院依適用法律審理，並排除任何其他形式之爭議解決方式（如行政機關、仲裁等）。本合約之履行應受**馬德里 (Madrid) 法院**及法官之管轄。