

**מדיניות החברה 2023/24: תשלומים, החזרים ונהלי בטיחות לקורונה**

**על מנת להתקשר בחוזה לרישום לשירותים או לרכישת מוצרים מ-EzraGuitar, לקוחות חייבים להיות רשומים על ידי מי שגילו לפחות 18 שנים ומעלה.**

**מדיניות תשלומים:**

**תשלום אחד:** תשלום אחד ייעשה עם כרטיס אשראי, ביט מזומן או צ'ק

**תשלומים לכל תכניות הלימוד (שיעורים פרטיים, שיעורי קבוצות לגיטרה ולאמנות):**

האפשרות לחלק את שכר הלימוד לתשלומים זמינה אך ורק עבור תכניות לשנת לימוד אקדמית מלאה. אפשר לבחור עד 8 תשלומים. התשלום הסופי חייב להתקבל עד יוני 2024. ניתן לבצע תשלומים באמצעות כרטיס אשראי או ביט.

במקרה של תשלום שנדחה על ידי הבנק, תחויבו בכל עמלות הבנק שנבעו מדחיית התשלום. עליכם ליצור איתנו קשר בתוך שבוע על מנת לעדכן את חשבונכם. אם לא עודכן החשבון תוך שבוע, יתווסף תשלום של 80 ש"ח קנס על איחור. אם הבעיה לא מסתדרת בתוך שבועיים מרגע דחיית התשלום, התלמיד/ה לא יורשו להשתתף בשיעורים עד שהתשלום יסודר. לא יהיה החזר כספי על שיעורים שהוחסרו במהלך תקופה זו.

## **מדיניות החזרים כספיים:**

מדיניות החברה שלנו תוכננה בקפידה על מנת להגן גם על המורים שלנו וגם על התלמידים, לוודא שכולם מתוגמלים על המחויבות שלהם אחד כלפי השני. במקרה שבו יש נסיבות מיוחדות, או של כח עליון, עזרא-גיטאר תמיד מוכנה למצוא דרך לפתרון הדדי והוגן לכל הצדדים. מאחר ועזרא-גיטאר מאפשרת את האופציה של לימודים מקוונים, מעבר למקום אחר (רילוקיישן) אינו נחשב לנסיבה מיוחדת. בנוסף, במקרה של מצב שעלול לקרות בעולם כתוצאה מנגיף הקורונה, עזרא-גיטאר תעשה את מירב היכולות על מנת לאפשר לתלמידים ללמוד ולקבל את מה שמגיע להם. במקרה שבו אין באפשרות עזרא-גיטאר למלא אחר התחייבויותיה כתוצאה מכח עליון/נסיבות מיוחדות, עזרא-גיטאר תעשה את מירב המאמצים לתת קרדיט או להחזיר כסף על שירותים שלא סופקו. במקרה שבו עזרא-גיטאר תספק פתרונות המאפשרים לימוד איכותי לתלמידים, התנאים הנוכחיים ימשיכו להתקיים.

## **שיעורים פרטיים**

20% מסך כל דמי הרישום אינו ניתן להחזרה. במקרה שבו תלמיד/ה רוצים להפסיק את השיעורים, הוא/היא יחויבו אך ורק במספר השיעורים שהם לקחו, פלוס החיוב של ה-20% שיהווה כדמי ביטול.

## **כל שיעורי הקבוצות: קבוצות גיטרה לילדים, אמנות**

20% מסך כל דמי הרישום אינו ניתן להחזרה. במקרה שבו תלמיד/ה רוצים להפסיק את השיעורים לפני הראשון למרץ, הוא/היא יחויבו אך ורק במספר השיעורים שהם לקחו, בנוסף לחיוב של ה-20% (ששולם כבר) שיהווה כדמי ביטול. הפסקת השיעורים לאחר הראשון למרץ תהיה ללא החזר כספי, והתלמיד יחוייב על שנה מלאה. הסיבה היא שבתקופה זו זה בלתי אפשרי למצוא החלפה לתלמיד/ה שנושרים.

\*אין החזר כספי על תשלום עלות החומרים של שיעורי האמנות

## **לגבי הרשמה באמצע השנה (16 שיעורים או פחות)**

לאור ההתחייבות הקצרה הנובעת מתכניות אלה, מרגע תחילת השיעורים, לא יהיו החזרים כספיים. אנחנו מעדיפים תשלום מראש על תוכניות אלה. במידה ואתם מעוניינים בתשלומים להרשמה אמצע שנתית, אנא צרו קשר עמנו על מנת לקבוע את התכנית הטובה ביותר בשבילכם. אף על פי כן, ההרשמה מותנית בהסכמתכם להתחייב לשלם את מלוא שכר הלימוד.

## **מדיניות החברה בנוגע לשיעורים פרטיים**

מדיניות ביטול שיעורים: ביטול שיעורים חייב להעשות לפחות 24 שעות מראש כדי שיתאפשר לקבוע שיעור חלופי. שיעורים המבוטלים בפחות מ-24 שעות התראה לא יפוצו, והמורה לא יחויב לקבוע שיעור חלופי.

תלמידים זכאים לשני שיעורי פיצוי בשנה, או שיעור אחד לרשומים בסמסטר של 16 שיעורים, כל עוד השיעורים בוטלו על פי מדיניות הביטולים. לחבילות של עד 10 שיעורים לא ינתנו שיעורי פיצוי.

כל השיעורים, כולל שיעורי הפיצוי, צריכים להתקיים בין ה-1 לספטמבר - 30 ביוני.

כיצד לבטל שיעור: אנא צרו קשר ישירות עם המורה לגבי ביטולים, שיעורים חלופיים או כל שינוי שאתם צריכים הקשור לזמן השיעור. אם השארתם הודעה, שלחתם טקסט או אימייל למורה, אתם חייבים לקבל את אישורם שהם קיבלו את ההודעה על מנת שהביטול יהיה זכאי לפיצוי על פי מדיניות הביטולים. התקשרות טלפונית היא הדרך המומלצת לביטול שינויים, מאחר ולא תמיד מתאפשר לבדוק הודעות בזמן. אנא התייעצו עם המורה שלכם לגבי הדרך המועדפת עליהם להתקשרות עמם.

## **איחורים:**

לשיעורים מקוונים ופרונטליים: אם התלמיד/ה הגיעו מאוחר לשיעור, המורה מחוייב ללמד עד סוף השיעור על פי הזמן המקורי שנקבע. המורה יחכה לתלמיד/ה מאחרים עד

מחצית השיעור: אם התלמיד/ה לא הגיעו בפרק זמן זה, המורה רשאי לעזוב והשיעור לא יוחזר.

אם המורה אחר לשיעור, אם מתאפשר, המורה יאריך את השיעור, ואם לא, המורה ייקבע שיעור פיצוי/חלופי במועד אחר. אם ידוע לכם מראש שאתם עלולים לאחר, אנא יידעו את המורה כדי שהוא/היא יוכלו להתארגן בהתאם.

חשוב לגבי שיעורים מקוונים: אנא קחו בחשבון שברוב המקרים השיעורים המקוונים נקבעו אחד אחרי השני ללא הפסקה, ולכן ייתכנו עיכובים קלים ביניהם. בדרך כלל עיכובים אלה מסתדרים בשבועות הראשונים של הסמסטר. מתוך כך, אם תחילת השיעור מתעכבת, אנא העזרו בסבלנות, ואם צריך, צרו קשר עם המורה באמצעות טקסט, אימייל או שיחת טלפון. כנ"ל לגבי ההיפך: אם התלמיד/ה מאחרים, המורה ייצור עמם קשר באותם האמצעים. לפעמים נוצרות בעיות טכניות בשימוש באמצעים מקוונים ובמקרה זה, אנא צרו קשר עם המורה או עם EzraGuitar על מנת שנוכל לעזור לפתור אותן. במקרה של שיעור שלא התאפשר עקב בעיות טכניות, יינתן שיעור חלופי במועד אחר, וזאת בתנאי שהתלמיד/ה יצרו קשר עם המורה לגבי נושא זה בתוך פרק זמן סביר.

### **מדיניות לגבי כל שיעורי הקבוצות**

אין שיעורי פיצוי לשיעורים קבוצתיים, אלא אם כן הם בוטלו על ידי EzraGuitar. אם שיעורים בוטלו עקב סיבה של כח עליון\*, EzraGuitar תעשה כל מאמץ למצוא תאריך חלופי המתאים לרוב הקבוצה. במידה וזה לא מתאפשר, בנסיבות אלה לא נוכל להחזיר כסף על השיעור. אם תלמיד/ה אינדיבידואלי מחסיר שיעור, לא יינתנו להם שיעורי פיצוי.

\*במקרה של כח עליון, EzraGuitar תנסה לקבוע שיעור מקוון בזום בזמן שנקבע לקבוצה, על מנת לא להחסיר שיעור.

### **נוכחות:**

נוכחות היא חלק חשוב מאוד כשלומדים כלי מוסיקלי. החסרת שיעורים פוגעת ברצף של השיעורים ומקשה ומאוד על התקדמות אחידה של התלמידים. אם תלמיד החסיר למעלה משני שיעורים בסמסטר, ההחלטה האם התלמיד מוכן מספיק כדי להופיע בקונצרט נתונה בידי המורה. הקונצרטים הם חלק מאוד חשוב ואינטגרלי מתכנית הלימוד, וככאלה אנחנו

דוגלים בכך שהם צריכים להיות חוויה חיובית לתלמידים ולקהל. תלמידים שעולים לבמה לא מוכנים בגלל שהחסירו שיעורים, עלולים להרגיש חוויה שלילית כתוצאה מזה, וזה מצב שהיינו רוצים למנוע. מטרתנו היא לצמצם ככל האפשר את החוויות השליליות בלימוד כלי נגינה, ובמקומן לייצר חוויות של כיף, סיפוק והנאה בלימוד מוסיקה.

חשוב לנו להבהיר שאם תלמיד מתבקש לא לעלות לבמה כי החסיר שיעורים ואינו מוכן, זה מגיע מרצון להגן על התלמיד מחוויה שלילית, ולא כעונש. בסופו של יום חשוב לנו ללמד תלמידים איך להתכונן להופעה, איך להופיע ואיך להפוך את כל זה לחוויה נהדרת לכולם.

### **הנחה משפחתית**

שיעורי גיטרה פרטיים בסטודיו וקבוצות גיטרה לילדים:

בני אותה משפחה יקבלו 5% הנחה על כל נרשם נוסף לחבילות של 32 שיעורים או יותר. ההנחה תקפה לסכום הנמוך מבין חבילות השיעורים.

### **שיעורי אמנות**

בני אותה משפחה יקבלו 5% הנחה על כל נרשם נוסף. זאת בתנאי שלפחות שני בני משפחה יהיו רשומים לשיעורי אמנות במסגרת חבילות של 32 שיעורים או יותר. ההנחה תקפה לסכום הנמוך מבין חבילות השיעורים.

### **הערות:**

הנחה משפחתית תקפה אך ורק לבני משפחה המתגוררים באותו הבית. היא אינה תקפה לבני משפחה רחוקים, או לחברים.

## מדיניות החזר על גיטרה ואביזרים ושדרוג

עבור גיטרות STAGG: גיטרות Stagg הן כלים למכירה סופית בלבד. ניתן להחזירם תמורת החזר מלא רק אם הם יוחזרו תוך שבועיים מתאריך המכירה והם במצב חדש לחלוטין: כלומר: ללא שריטות, מכות או כל סימן הנובע משימוש.

כל האביזרים: הם פריטי מכירה סופית. ניתן להחזירם תמורת החזר מלא רק אם הם יוחזרו תוך שבועיים מתאריך המכירה, במצב המקורי ובאריזה המקורית ללא סימן הנובע משימוש.

ברכישת גיטרות ORTEGA או CORDOBA הנכם זכאים לשדרוג. במקום לקנות גיטרה חדשה לגמרי בכל פעם שילדכם יגבהה ויצטרך גיטרה יותר גדולה, אנו ניקח בחזרה את הגיטרה שלכם וניתן לכם זיכוי על המידה הבאה.

כך לעולם לא תשלמו מחיר מלא עבור גיטרה שוב! \*\*

עבור דגמי סדרת Ortega Family ודגמי Cordoba C1M Protege תקבלו זיכוי של 240 ש"ח לקראת הגיטרה הבאה שלכם.

עבור דגמי Ortigas & Cordoba C1 Protege בגודל מלא, תקבלו זיכוי של 350 ש"ח לקראת הגיטרה הבאה שלכם.

עבור Cordoba: Requinto & Cadete Models תקבלו זיכוי של 400 ש"ח לקראת הגיטרה הבאה שלכם.

\*התנאי היחיד לשדרוג הוא שהגיטרה שאתם מחזירים צריכה להיות במצב טוב, כלומר: ללא נזקים מבניים או שריטות עמוקות מעבר לבלאי רגיל. EzraGuitar אינה אחראית לנזקים שנגרמו כתוצאה מאחסון או טיפול לא נכון בכלי הנגינה, או נזקים שנגרמו כתוצאה

משינויים באקלים. אם הגיטרה פגומה, לא נוכל לשדרג אותה. נא לא לאפשר לילדכם להדביק מדבקות כלשהן על גוף הגיטרה; מכיוון שהם משאירות שאריות ודורשים ניקוי מיוחד או עלולות להרוס את הגימור של הכלי. בגין נזקים כגון אלו או אחרים הנחשבים גבוליים; EzraGuitar שומרת לעצמה את הזכות לנכות כל עמלה מסכום השדרוג הנדרשת על מנת לתקן את הכלי ולהביאו לרמת "משומש קלות".

**\*\*השדרוג ניתן רק לגיטרות שנרכשו ישירות דרך EzraGuitar ורק ללקוחות שרכשו את הגיטרה. כלומר: EzraGuitar לא יכולה להציע שדרוג על כלי נגינה שנרכשו באינטרנט או מכל מוכר אחר. EzraGuitar אינה יכולה להציע ללקוחות שדרוג על גיטרה שנרכשה או ניתנה להם על ידי לקוח אחר, אלא אם כן ניתן אישור בכתב מהקונה המקורי להעניק את הזיכוי לבעלים החדשים.**

#### **הסכמה לשימוש בוידאו/צליל ותמונות:**

אנו מבקשים את רשותכם לאפשר ל-EzraGuitar להשתמש בכל וידיאו, הקלטת קול ו/או צילום של התלמיד הרשום לעיל לכל שימוש במסגרת החוק, לרבות אך לא רק: פרסום, מטרות זכויות יוצרים, איור, פרסום ותוכן אינטרנט. אם בעתיד תחליטו לבצע שינויים כלשהם בבחירתכם, יש לכם את הזכות לבטל את רשותכם בכל עת, על ידי הודעה להנהלת EzraGuitar על כך שהחלטתם שלא לאפשר יותר שימוש.

#### **מדיניות פרטיות:**

כל מידע אישי שנאסף על ידי EzraGuitar משמש אך על מנת לתקשר ישירות עמכם לגבי הקורסים שלכם ולהודיע לכם על תכניות, אירועים ושירותים הניתנים על ידי EzraGuitar. לעולם לא נשתף את המידע שלכם עם אף גורם מחוץ ל-EzraGuitar.

- תוכנית קורונה/בריאות ובטיחות: אנו תמיד נפעל לפי ההנחיות של משרד הבריאות ונעשה את הדרוש כדי לשמור על הקהילה שלנו בריאה ובטוחה

ליצירת קשר עמנו:

לילא עזרא: 053-382-1966

מעוז עזרא: 053-382-2173

אימייל: [info@EzraGuitarIsrael.com](mailto:info@EzraGuitarIsrael.com)

לקבלת שירות מהירה, אנא התקשרו אלינו. כמות האימיילים וההודעות היא גדולה, ולא נוכל להבטיח את המהירות שבה נוכל לחזור אליכם.

**מדיניות החברה 2023/24: תשלומים, החזרים ונהלי בטיחות לקורונה**

על מנת להתקשר בחוזה לרישום לשירותים או לרכישת מוצרים מ-EzraGuitar, לקוחות חייבים להיות רשומים על ידי מי שגילו לפחות 18 שנים ומעלה.

**מדיניות תשלומים:**

**תשלום אחד:** תשלום אחד ייעשה עם כרטיס אשראי, ביט מזומן או צ'ק

**תשלומים לכל תכניות הלימוד (שיעורים פרטיים, שיעורי קבוצות לגיטרה ולאמנות):**  
**האפשרות לחלק את שכר הלימוד לתשלומים זמינה אך ורק עבור תכניות לשנת לימוד**  
**אקדמית מלאה.** אפשר לבחור עד 8 תשלומים. התשלום הסופי חייב להתקבל עד יוני 2024. ניתן לבצע תשלומים באמצעות כרטיס אשראי או ביט.

במקרה של תשלום שנדחה על ידי הבנק, תחויבו בכל עמלות הבנק שנבעו מדחיית התשלום. עליכם ליצור איתנו קשר בתוך שבוע על מנת לעדכן את חשבונוכם. אם לא עודכן החשבון תוך שבוע, יתווסף תשלום של 80 ש"ח קנס על איחור. אם הבעיה לא מסתדרת בתוך שבועיים מרגע דחיית התשלום, התלמיד/ה לא יורשו להשתתף



**בשיעורים עד שהתשלום יסודר. לא יהיה החזר כספי על שיעורים שהוחסרו במהלך  
תקופה זו.**