happy®
institute of learning
ESCOLA DE LÍNGUAS & CENTRO DE ESTUDOS

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Lições, inscrições e serviços complementares

EM VIGOR DESDE 01.08.2026

FIGUEIRA DA FOZ / HILEARNING.PT

01 Objeto, âmbito e aceitação

1.1 O presente regulamento estabelece as condições aplicáveis às lições de línguas, explicações, apoio escolar e serviços complementares do Happy Institute of Learning (HIL). O ATL, os campos de férias e outras atividades podem ter condições específicas disponibilizadas antes da inscrição.

1.2 A inscrição pressupõe a entrega ou disponibilização deste regulamento em suporte duradouro e a aceitação expressa das condições aplicáveis pelo aluno ou, sendo menor, pelo encarregado de educação. As normas legais imperativas prevalecem sobre este documento.

1.3 O HIL promove um ambiente de aprendizagem seguro, respeitador, inclusivo e adequado à idade e às necessidades dos alunos.

02 Inscrições e constituição das turmas

2.1 A inscrição ou reinscrição exige o preenchimento da ficha, a identificação dos responsáveis, a disponibilização dos dados indispensáveis e o pagamento dos valores previamente comunicados. A inscrição fica confirmada após validação pelo HIL.

2.2 A taxa de inscrição é devida por cada ano letivo e não é devolvida após a conclusão dos atos administrativos de inscrição, sem prejuízo de situações em que a lei imponha a restituição, incluindo direitos de livre resolução aplicáveis ou a não prestação do serviço por motivo imputável ao HIL.

2.3 A colocação é determinada pelo nível de conhecimentos, idade, objetivos pedagógicos, disponibilidade e horários. Poderá ser realizado diagnóstico de nível; eventuais testes pagos são previamente identificados na tabela de preços.

2.4 As turmas regulares de línguas têm um mínimo de 3 e um máximo de 12 alunos. A abertura de uma turma com menos de 3 alunos depende de acordo expresso e prévio sobre as condições específicas, incluindo duração e preço, se diferentes. O limite de 12 alunos não pode ser ultrapassado sem informação e aceitação prévias dos responsáveis afetados.

2.5 Os horários inicialmente apresentados podem ser provisórios até confirmação da turma. Alterações essenciais posteriores serão comunicadas por escrito, com apresentação de alternativas adequadas e salvaguarda dos direitos legais do aluno.

03 Calendário e duração das lições

3.1 As lições regulares decorrem, em princípio, de 15 de setembro a 30 de junho, de acordo com o calendário anual comunicado aos encarregados de educação. Os serviços com calendário próprio

seguem as condições específicas de contratação.

3.2 As lições têm a duração contratada de 60, 90 ou 120 minutos, conforme o curso ou modalidade, incluindo eventuais intervalos previamente previstos e comunicados. O horário e a frequência semanal constam da inscrição ou da confirmação de turma.

3.3 Não se realizam lições nos feriados nacionais e municipais legalmente aplicáveis ao estabelecimento, de acordo com a legislação em vigor. Os feriados e as interrupções letivas identificados no calendário anual entregue antes da contratação estão refletidos na organização e no preço do curso e não conferem, por si só, direito a reposição ou desconto.

3.4 Quando uma lição não se realize por motivo imputável ao HIL e não previsto no calendário, será assegurada reposição em horário acordado ou solução equivalente, sem prejuízo dos direitos legais. Em circunstâncias excecionais poderão ser propostas lições à distância, mediante comunicação e respeito pelas condições contratadas.

3.5 A secretaria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 19h00, salvo alteração comunicada. O HIL encerra aos domingos e feriados.

04 Assiduidade, pontualidade e faltas

4.1 Os alunos devem chegar pontualmente, participar nas atividades e trazer os materiais necessários. O atraso do aluno não prolonga a duração da lição.

4.2 As faltas do aluno a lições de grupo não conferem direito a reposição individual nem a redução da mensalidade. Sempre que viável, poderão ser indicados conteúdos de recuperação ou autorizada a frequência pontual de outra turma.

4.3 As lições individuais e explicações agendadas devem ser canceladas por escrito com pelo menos 24 horas de antecedência. Cancelamentos fora deste prazo são contabilizados como lição prestada, salvo impedimento súbito e comprovado ou direito legal aplicável. Cancelamentos atempados permitem reagendamento sujeito a disponibilidade.

4.4 Em situações de doença prolongada devidamente comprovada, a direção poderá apreciar medidas proporcionais, tendo em conta o serviço contratado e a duração da impossibilidade.

05 Comportamento e utilização dos espaços

5.1 Os alunos devem respeitar professores, colegas e colaboradores, preservar os espaços e equipamentos e abster-se de intimidação, discriminação, violência ou assédio.

5.2 Os telemóveis e outros dispositivos permanecem guardados durante as lições, salvo autorização do professor por razões pedagógicas ou necessidade justificada. É proibida a gravação de som ou

imagem sem autorização adequada.

5.3 Em caso de incumprimento, o HIL privilegia advertência pedagógica, diálogo e contacto com o encarregado de educação. Comportamentos graves ou repetidos podem justificar medidas proporcionais, incluindo suspensão ou cessação do serviço, após comunicação fundamentada e salvaguarda dos direitos aplicáveis.

5.4 Os alunos devem apresentar-se com os manuais e materiais indicados. A aquisição e o preço dos materiais são comunicados antes da contratação.

06 Avaliação, progressão e certificação

6.1 A avaliação é contínua e considera a participação, o trabalho desenvolvido e a demonstração das competências previstas para o nível, em articulação com o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas, quando aplicável.

6.2 Para obter aprovação num curso do HIL, o aluno deve ter frequentado pelo menos 75% das lições previstas e demonstrar aproveitamento pedagógico suficiente, de acordo com os critérios de avaliação do curso previamente comunicados. A assiduidade mínima, isoladamente, não garante aprovação.

6.3 A progressão de nível não é automática e é determinada pela equipa pedagógica. Os encarregados de educação recebem informação sobre o progresso no final de cada período letivo, através dos canais oficiais.

6.4 A participação em exames externos Cambridge English é facultativa. Datas, preços, prazos e condições das entidades examinadoras são comunicados separadamente. A preparação pelo HIL não garante aprovação nem a emissão de certificados externos.

6.5 A submissão do formulário de inscrição nos exames Cambridge English vincula o aluno às datas e sessões nele expressamente selecionadas, desde que o preço, os prazos e as condições de cancelamento do centro de exames tenham sido previamente disponibilizados e aceites. Após a confirmação da inscrição junto do centro de exames, o preço do exame mantém-se devido, mesmo em caso de desistência ou não comparência do aluno, salvo reembolso ou cancelamento permitido pelo centro de exames ou imposto por lei. O HIL comunica ao responsável a confirmação e as condições aplicáveis.

07 Mensalidades, pagamentos e descontos

7.1 Os preços de inscrição, mensalidades, materiais, transporte e outros serviços são os constantes da tabela disponibilizada antes da contratação. Qualquer modalidade anual ou pagamento antecipado tem condições próprias expressamente comunicadas.

7.2 As mensalidades vencem-se até ao dia 8 do mês a que respeitam, salvo acordo escrito diferente. O valor mensal reflete a distribuição do serviço ao longo do calendário contratado e não corresponde necessariamente ao número exato de lições de cada mês.

7.3 Em caso de falta de pagamento até ao dia 8, o HIL envia aviso e concede 10 dias consecutivos para regularização ou esclarecimento. Persistindo a dívida, comunica por escrito os valores em falta e as medidas contratuais possíveis. A suspensão ou cessação do serviço respeita a lei e a segurança dos menores.

7.4 Os descontos não são cumulativos, salvo previsão expressa em contrário na tabela de preços ou nas condições particulares de inscrição.

08 Transporte escolar

8.1 O transporte depende de disponibilidade, rotas, horários e pontos de recolha previamente confirmados. O transporte para a residência do aluno não está incluído, salvo acordo expresso.

8.2 Sempre que um aluno não necessite de transporte programado, o encarregado de educação deve avisar o HIL pelo canal oficial antes da saída da viatura para a recolha, indicando nome do aluno, data e transporte a cancelar. Avisar apenas a escola de origem não substitui a comunicação ao HIL.

8.3 Quando a ausência não tenha sido comunicada atempadamente e a viatura tenha sido efetivamente mobilizada para uma recolha desnecessária, é cobrada uma penalização contratual de 3 € por ocorrência, mesmo que o transporte integre um pacote ou mensalidade, sem cobrança duplicada pelo mesmo episódio.

8.4 A penalização não se aplica quando o aviso tenha chegado dentro do prazo, a viatura não tenha sido mobilizada ou exista impedimento súbito e comprovado que impossibilite a comunicação. A ocorrência é comunicada antes da faturação, permitindo esclarecimentos.

8.5 Os alunos devem utilizar os sistemas de retenção adequados e cumprir as instruções de segurança. Alterações de percurso, horário e pessoas autorizadas a receber o menor exigem confirmação prévia do HIL.

09 Entrada, saída e recolha de menores

9.1 Os alunos podem entrar nas instalações do HIL a partir dos 10 minutos anteriores ao início da respetiva lição. Antes desse período, a entrada e a supervisão não estão asseguradas, salvo acordo expresso com a escola. Os encarregados de educação devem indicar os contactos de emergência e as pessoas autorizadas para a recolha.

9.2 A recolha dos alunos deve ocorrer à hora exata de conclusão da lição, de acordo com o horário estabelecido, sem período de tolerância. A saída autónoma de menores depende de autorização

expressa e escrita do encarregado de educação, quando adequada à idade e às condições do serviço.

9.3 Por cada ocorrência de recolha após a hora de conclusão da lição é devida uma penalização contratual de 10 €, independentemente da duração do atraso, a acrescentar à mensalidade seguinte, com identificação separada na faturação. Esta condição deve ter sido comunicada e aceite antes da contratação. A penalização não se aplica a atrasos imputáveis ao HIL ou a situações excecionais, imprevisíveis e comprovadas que impossibilitem a recolha pontual. O responsável pode apresentar esclarecimentos antes da cobrança. A aplicação da penalização está sujeita às normas legais imperativas e à exigência de proporcionalidade.

9.4 Em caso de atraso, o HIL contactará o encarregado de educação e, se necessário, os contactos de emergência. O menor permanecerá acompanhado até à sua entrega segura, nunca sendo entregue a pessoa não autorizada. Alterações às autorizações de recolha devem ser comunicadas por escrito e confirmadas pelo HIL.

10 Saúde, segurança e seguros

10.1 Alunos com sintomas de doença contagiosa ou situação que comprometa a segurança própria ou de terceiros não devem frequentar as atividades até existirem condições adequadas de regresso.

10.2 Os responsáveis devem comunicar, por canais apropriados, apenas os dados de saúde necessários à segurança e ao acompanhamento do aluno. Em caso de acidente ou doença súbita, o HIL presta assistência inicial, contacta os responsáveis e, se necessário, os serviços de emergência.

10.3 O HIL mantém as coberturas de seguro legal e contratualmente exigíveis, nos termos da apólice em vigor, disponibilizada para consulta. As coberturas relativas a transporte e atividades externas são verificadas de acordo com o serviço.

10.4 A administração de medicação a menores depende de instruções escritas adequadas e da possibilidade de administração em condições de segurança.

11 Proteção de dados, imagens e comunicações

11.1 O tratamento de dados pessoais destina-se à gestão das inscrições, prestação dos serviços, comunicação com responsáveis e cumprimento de obrigações legais, nos termos da política de privacidade disponibilizada pelo HIL.

11.2 A captação e divulgação de imagens identificáveis para fins promocionais depende de fundamento jurídico adequado e, quando exigível, de autorização específica separada da aceitação deste regulamento.

11.3 As comunicações oficiais são efetuadas por correio eletrónico, aplicação escolar ou outros canais expressamente identificados pelo HIL. Os encarregados de educação devem manter os contactos

atualizados.

12 Desistências, cancelamentos e reembolsos

12.1 A desistência deve ser comunicada por escrito, através de correio eletrónico enviado para geral@hilearning.pt, com identificação do aluno e do serviço. Não basta comunicação verbal, telefónica ou a um professor.

12.2 Para que a desistência produza efeitos no último dia do mês em curso, o email deve ser recebido pelo HIL até ao dia 10 desse mês, inclusive. Quando recebido a partir do dia 11, a desistência produz efeitos no último dia do mês seguinte, sendo devida também a mensalidade desse mês seguinte, mesmo que o aluno deixe de frequentar as lições antes dessa data. Ressalvam-se os direitos legais de resolução, situações de incumprimento imputável ao HIL e acordos escritos diferentes.

12.3 A taxa de inscrição não é devolvida após a realização dos atos administrativos correspondentes, ressalvadas as situações de restituição legalmente obrigatória. Os valores de serviços efetivamente prestados são devidos; os serviços futuros pagos antecipadamente são objeto de acerto nos termos do contrato e da lei.

12.4 A ausência prolongada ou a falta de frequência não equivalem a desistência. Quando o HIL não possa prestar o serviço contratado, apresentará alternativa adequada ou efetuará o acerto devido, sem prejuízo dos direitos legais do aluno.

13 Objetos pessoais e materiais esquecidos

13.1 Os alunos devem zelar pelos seus pertences. Os objetos e materiais identificáveis deixados nas instalações do HIL serão guardados durante 6 meses a contar da data em que forem encontrados, com tentativa de contacto com o responsável quando possível.

13.2 Terminado o prazo de 6 meses, o HIL procurará avisar o responsável, quando identificável, antes de definir o destino dos materiais não reclamados. A reutilização, doação ou outro destino observará a natureza, o valor do bem e as disposições legais aplicáveis; documentos pessoais e bens de valor relevante terão tratamento específico.

13.3 Os certificados e diplomas externos serão disponibilizados aos titulares e conservados segundo os prazos legalmente aplicáveis.

14 Reclamações e resolução de questões

14.1 Os pedidos de esclarecimento e reclamações podem ser enviados para geral@hilearning.pt. O HIL acusa a receção e procura responder no prazo de 10 dias úteis, comunicando eventual necessidade de prazo adicional.

14.2 O Livro de Reclamações é disponibilizado nos termos legais, incluindo a modalidade eletrónica quando aplicável. A informação sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios é prestada nos termos exigidos.

15 Alterações e disposições finais

15.1 Qualquer alteração ao regulamento é datada, identificada por versão e comunicada em suporte duradouro com antecedência adequada. Alterações a condições essenciais de contratos em vigor dependem dos direitos e mecanismos legalmente aplicáveis.

15.2 Os casos omissos são apreciados pela direção segundo a legislação aplicável, a boa-fé, a proporcionalidade e a proteção do interesse dos menores.

15.3 O presente regulamento entra em vigor em 1 de agosto de 2026 e mantém-se aplicável até à sua alteração ou revogação, nos termos previstos no ponto 15.1, sem prejuízo dos direitos decorrentes de contratos anteriormente celebrados.

IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS

Happy Institute of Learning | Rua Doutora Cristina Torres, n.º 8, 3080-210 Figueira da Foz | geral@hilearning.pt