

Student Policies and Procedures

AL JALEES NOVA Institute | معهد الجليس نوفا

المادة (1): سياسة حضور المتدربين

Article (1): Trainee Attendance Policy

يلتزم المتدرب/المتدربة بحضور ما لا يقل عن 85% من إجمالي الساعات التدريبية المقررة للدورة، ويُعد هذا الحد الأدنى شرطاً أساسياً لاجتياز البرنامج التدريبي والحصول على الشهادة المعتمدة

The trainee must attend a minimum of 85% of the total scheduled training hours, which is a mandatory requirement for successful completion and certification

في حال عدم استيفاء نسبة الحضور المحددة، يحق للمعهد حجب الشهادة دون أي التزام بإعادة الرسوم

Failure to meet the required attendance percentage shall result in withholding the certificate without any obligation for fee refund

تعتمد آلية تسجيل الحضور والانصراف على نماذج رسمية معتمدة من المعهد، سواء كانت إلكترونية أو ورقية، ويتم توثيقها بشكل يومي

Attendance and departure shall be recorded official approved forms, whether electronic or manual, and documented on a daily basis

يُعد التأخر عن مواعيد الجلسات التدريبية مخالفة تنظيمية، ويجوز للمعهد احتساب التأخر المتكرر غياباً جزئياً

Late arrival to training sessions is considered a regulatory violation, and repeated delays may be counted as partial absence

يلتزم المتدرب بتقديم إشعار مسبق في حال الغياب متى ما أمكن، دون أن يترتب على ذلك أي التزام على المعهد بتعويض الساعات

The trainee is required to notify in advance in case of absence whenever possible, without obligating the institute to provide make-up sessions

يحتفظ المعهد بحقه في تحديد آلية تعويض الساعات التدريبية عند توفر الإمكانية

The institute reserves the right to determine make-up arrangements subject to availability

المادة (2): سياسة استرجاع الرسوم وإلغاء أو تعديل التسجيل

Article (2): Refund, Cancellation, and Rescheduling Policy

يحق للمتدرب التقدم بطلب إلغاء التسجيل أو استرجاع الرسوم وفق الضوابط المعتمدة لدى المعهد

The trainee may request cancellation or refund in accordance with the institute's approved policies

يتم استرجاع كامل الرسوم في حال تقديم طلب الإلغاء قبل موعد بدء الدورة بخمسة أيام عمل أو أكثر

A full refund shall be granted if the cancellation request is submitted five or more working days prior to the course start date

يتم استرجاع 50% من الرسوم في حال تقديم الطلب قبل يومين إلى أربعة أيام عمل

A 50% refund shall be granted if the request is submitted two to four working days prior to the course start date

لا يتم استرجاع أي رسوم في حال الإلغاء قبل أقل من 48 ساعة أو بعد بدء الدورة

No refund shall be issued if cancellation occurs less than 48 hours before the course start date or after commencement

يجوز للمتدرب طلب تأجيل التسجيل إلى دورة لاحقة لمرة واحدة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر

The trainee may request to defer enrollment to a later batch once within a period not exceeding three months

تُقدّم جميع الطلبات من خلال نموذج رسمي معتمد، ولا يُعتد بأي طلب خارج هذا الإطار

All requests must be submitted عبر official forms, and requests outside this process shall not be considered

تلتزم إدارة المعهد بالرد خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل

The institute shall respond within a maximum of five working days

يحق للمعهد إلغاء أو تأجيل الدورة مع ضمان إعادة الرسوم أو توفير بديل مناسب

The institute reserves the right to cancel or postpone a course, ensuring a full refund or a suitable alternative

المادة (3): إجراءات تقديم الشكاوى وطلب إعادة النظر

Article (3): Complaints and Appeal Procedures

يلتزم المعهد بتقديم برامج تدريبية عالية الجودة وفق أفضل الممارسات، وضمان رضا المتدربين من خلال نظام واضح لإدارة الشكاوى والتحسين المستمر

The institute is committed to delivering high-quality training programs and ensuring trainee satisfaction through a structured complaints and continuous improvement system

يمكن تقديم الشكاوى عبر القنوات المعتمدة والتي تشمل البريد الإلكتروني الرسمي أو النماذج المعتمدة أو التقديم المباشر

Complaints may be submitted via official email, approved forms, or direct submission

يتم تصنيف الشكاوى إلى شكاوى عادية تتعلق بجودة التدريب أو التنظيم، وشكاوى عاجلة تتعلق بالسلوك المهني أو بيئة التدريب

Complaints are classified into regular complaints related to training quality and urgent complaints related to professional conduct or training environment

يتم تسجيل جميع الشكاوى ومراجعتها من قبل المسؤول المختص بجودة التدريب، واتخاذ الإجراءات اللازمة بناءً على نتائج التحقق

All complaints shall be recorded, reviewed by the quality officer, and addressed accordingly

تأكيد استلام الشكاوى خلال يومي عمل، ومعالجة الشكاوى العاجلة خلال ثلاثة أيام عمل، والعادية خلال خمسة أيام عمل

Acknowledgment within two working days, urgent complaints resolved within three days, and regular complaints within five days

في حال عدم رضا المتدرب عن نتيجة الشكاوى، يحق له طلب إعادة النظر، ويتم تصعيد الطلب إلى جهة إدارية أعلى والرد خلال خمسة أيام عمل

If unsatisfied, the trainee may appeal, and the case shall be escalated and resolved within five working days

تُستخدم مخرجات الشكاوى في تقييم أداء المدربين، وتطوير البرامج التدريبية، وتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر

Complaint outcomes are used to evaluate trainers, enhance programs, and improve service quality

يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية وحيادية تامة

All complaints are handled with full confidentiality and impartiality

المادة (4): أحكام عامة

Article (4): General Provisions

يُعد تسجيل المتدرب موافقة كاملة وملزمة على جميع السياسات المعتمدة

Enrollment constitutes full and binding acceptance of all institute policies

يحتفظ المعهد بحقه في تعديل السياسات بما يتوافق مع الأنظمة المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة

The institute reserves the right to amend policies in compliance with applicable UAE regulations

تُطبّق هذه السياسة على جميع البرامج التدريبية دون استثناء

These policies apply to all training programs without exception