

## BOOKING & PAYMENT POLICY - TENNIS

**PAYMENT POLICY:** Payment in advance is mandatory and players may not enter a practice until their balance has been settled in full. Without exception, lessons will not be confirmed until full payment has been made. When player are on a programme with limited terms (private lesson package, High Performance Squad paying monthly), payment must be made before the end of the limited term to guarantee continuation.

### CANCELATION POLICY:

Private Lessons (1 or 2 people)

- Lessons must be used within 13 weeks of purchase.
- Rescheduling a session must be made at least 24 hours in advance. Cancellations within 24 hours will be billed at full cost.
- When a semi-private lesson is booked and one player is unavailable, the lesson will be forfeited by the absent party if the session is not rescheduled.
- When the health or safety of players and staff is in jeopardy, or in other circumstances beyond control of management, lessons may be cancelled. When such cancellations are ordered by Zayed Sports City, they shall not be subject to any cancellation penalties.

Groups of 3 or more and High Performance Squad: these are skill-appointed sessions where groups are determined by Zayed Sports Academy staff

- Players must commit to attend lessons as scheduled. If you are unable to attend a scheduled group and/or squad session, it is forfeited.
- Players who are removed from court for displaying unsportsmanlike conduct forfeit the lesson.
- When the health or safety of players and staff is in jeopardy, or in other circumstances beyond control of management, lessons may be cancelled. When cancellations are ordered by Zayed Sports City, a make-up session will be scheduled. If you are unable to attend a scheduled make-up session, it is forfeited.

**Refund Policy:** Refunds will only be issued due to medical incapacity supported by a medical certificate, or other severe cases, as reviewed by management. Requests must be made with at least 48 hours of notice and if approved, will be offered as a credit note.

## للحجز و الدفع - التنس

**سياسة الدفع:** الدفع المسبق إلزامي للتسجيل في الأكاديمية وسيتم منع اللاعبين من دخول الحصص التدريبية ما لم يستكملوا دفع الرسوم. ولن يتم تأكيد تسجيل اللاعب للدروس حتى يسدد المبلغ بالكامل. يجب على اللاعب المشارك في برنامج محدد المدة (عرض دروس خاصة، أو فريق الأداء المتميز) على أن يتم تسديد الرسوم قبل نهاية المدة المحددة للبرنامج لضمان استكماله.

### سياسة الحضور:

الدروس الخصوصية والشبه خصوصية (1 - 2 لاعب)

- يجب الاستفادة من هذه الدروس ضمن مهلة 13 أسبوع بدءاً من تاريخ الدفع.
- يتوجب تأجيل أو تغيير موعد الحصة التدريبية قبل 24 ساعة على الأقل من موعدها، حيث سيتم احتساب الكلفة الكاملة للحصص التدريبية الملغاة بعد هذه المهلة.
- عند حجز درس شبه خصوصي سيخسر الطرف المتغيب الدرس إذا لم يتم إعادة جدولة الحصة.
- قد تلغى الدروس في حال تعرض صحة وسلامة اللاعبين وفريق العمل للخطر، أو في أية ظروف أخرى خارجة عن سيطرة الإدارة. ولا تخضع هذه الإلغاءات التي تتم بطلب من الإدارة لأية عقوبات.

مجموعات الثلاثة طلاب فما فوق وفريق الأداء المتميز: إنها حصص لمهارات محددة يختار فيها فريق عمل الإدارة أعضاء الفرق  
- على اللاعبين الالتزام بحضور الدروس وفقاً للجدول المحدد. وفي حال عدم قدرة اللاعب على حضور حصة مجدولة فإنه يخسر حقه في الاستفادة منها.  
- يخسر اللاعبون الذين يتم طردهم من الصالة لسلوكهم المناهض للروح الرياضية حقهم في الاستفادة من الدرس.  
- قد تلغى الدروس في حال تعرض صحة وسلامة اللاعبين وفريق العمل للخطر، أو في أية ظروف أخرى خارجة عن سيطرة الإدارة. سيتم جدولة حصص تعويضية بدلاً من تلك الملغاة بطلب من الإدارة. وفي حال عدم قدرة اللاعب على حضور حصة تعويضية مجدولة فإنه يخسر حقه في الاستفادة منها.

**سياسة استرداد الرسوم:** يقتصر استرداد الرسوم على الحالات المرضية عن التدريب والموثقة بشهادة طبية، أو أي حالات صعبة أخرى تخضع لتقييم الإدارة. يرجى تقديم طلب استرداد الرسوم بما لا يقل عن 48 ساعة من استلام التنبيه، وفي حالة الموافقة على الطلب سيتم الاسترداد على شكل رصيد.