

CARACTERISTICAS COMUNES A TODOS LOS CURSOS

Los cursos:

Se imparten en centros privados o públicos, con participación multinacional de alumnos y con profesores nativos que desarrollan las clases 100% en el idioma que se ha ido a estudiar. Este método de aprendizaje se denomina "método directo", consiste en aprender el idioma mediante la utilización y la práctica. En programas para adultos, los cursos para principiantes y los de preparación de exámenes no los hay en todos los centros y suelen ser con fecha fija, habitualmente el primer lunes de cada mes. En programas para jóvenes que viajen en grupo también son con fecha fija. En el resto de programas, salvo que se indique otra cosa, se puede empezar cada lunes del año. No se debe contratar ningún servicio externo (Billete de avión, etc.) hasta que tengamos la confirmación de tu curso.

El alojamiento:

Salvo los programas que se venden tipo paquete, la contratación del alojamiento es siempre optativa: si así lo desea, el alumno siempre puede contratar el alojamiento por su cuenta. También es posible contratar sólo el alojamiento sin curso. En el caso de alojamiento en familias, si una familia se ve obligada a cancelar el alojamiento por motivos imprevistos (enfermedad, viaje, trabajo, ...) se le asignará una nueva familia para el resto de la estancia.

El nivel:

Inicialmente solicitamos una estimación del nivel del idioma valorándolo del 1 (principiante) a 10 (bilingüe), pero el primer día de clase se realizan pruebas de nivel para poder asignar a cada alumno la clase más adecuada. La formación de grupos se realiza agrupando a los alumnos por niveles iguales. Algunos Centros nos piden la realización de un test previo, en estos casos, este test le será entregado y deberá estar hecho antes del inicio del viaje.

Solicitud de cambios:

Cada cambio sobre lo solicitado tiene un coste de 50€, en concepto de gestión, además de cualquier gasto en el que se incurra. *Ejemplo:* cambio de fechas (si se hace con una semana de antelación, a este coste se sumará el correspondiente al alojamiento de una semana). Todos los cambios han de solicitarse por escrito.

Días de salida y días de regreso:

Los días de llegada son los Domingos y los días de salida son los Sábados, salvo que se indique otra cosa. El coste de una noche extra es de 50€ (salvo que se indique otra cosa) y está sujeto a disponibilidad.

Asistencia y resolución de problemas:

Todos los Centros cuentan con un responsable para cada área: cursos, alojamientos, y actividades extra-escolares. Hay que dirigirse al responsable de cada área en función del problema o la ayuda se necesite. Para los más jóvenes o los que tienen nivel básico aconsejamos contactar con *Always* para que podamos ocuparnos de la resolución del problema o la tramitación de la ayuda que se requiera. Si nos planteas el problema a tu regreso, una vez finalizado el curso, ya no podremos ayudarte. Si necesitas hacer una reclamación, solo aceptamos reclamaciones por escrito y durante el periodo en el que está realizando el programa. No se aceptará ninguna reclamación después de la finalización del programa contratado.

Visados:

Para algunos países y nacionalidades se requiere la solicitud de visado. *Always* entrega a los alumnos que lo necesiten la documentación sobre el curso que les solicita la Embajada, siendo la gestión del visado una responsabilidad del alumno, salvo que lo contrate como servicio adicional y abone 50 € por tramitación y gestión.

Denegación de plaza por parte de la escuela en el extranjero:

En el caso de que no nos concedan la plaza en el curso solicitado por el alumno (se conoce en un plazo corto de tiempo desde la formalización de la matrícula) se avisará al alumno y se buscará otro de características similares si el alumno así lo desea. Si el alumno no aprueba un nuevo curso, le será devuelto todo lo pagado de forma inmediata.

Prolongación de un curso:

Cualquier curso puede ser prolongado a solicitud del alumno, dependiendo de la disponibilidad de plazas. Puede implicar un cambio en el alojamiento. El nuevo periodo ha de pagarse antes del inicio del mismo.

Envío de la documentación del curso:

La entrega de la documentación del curso puede ser mediante retirada en mano en nuestra oficinas, correo ordinario, correo urgente si queda poco tiempo para el inicio del curso, e-mail o fax, siendo el propio alumno el que determine cómo quiere recibirla y siendo imprescindible el pago total del curso para la entrega de dicha documentación. Se aconseja hacerlo con una antelación mínima de 20 días ya que la mayoría de las escuelas y universidades tienen en sus condiciones la posibilidad de hacer cambios en aquellos cursos que no estén abonados en su totalidad.

Seguro y Seguridad:

Para adultos, aconsejamos asegurar los bienes personales, así como accidentes o enfermedades. *Always*, te ofrece un seguro específico con un coste razonable. En países donde no existe acuerdo con la Seguridad Social, el seguro es obligatorio. Para menores de 18 años, todos nuestros programas tienen incluido el seguro. Además, para los países de la UE hay que llevar, si se tiene, la Tarjeta Europea de la Seguridad Social.

Seguro de cancelación:

Su coste depende del importe del programa, solicítanos tarifas y cobertura.

Informes y Certificados:

Al final del curso se le entregará un certificado de estudios, siempre que haya asistido a las clases de manera regular.

Programa sociocultural:

Todas las escuelas organizan un amplio programa sociocultural (excursiones, visitas culturales, teatro, cine, discoteca, restaurantes, pubs, actos sociales, etc.) que implican un coste adicional, excepto donde se indique lo contrario. Por ejemplo, en los programas para jóvenes suele estar incluido.

Medios de apoyo a la enseñanza:

Para aprovechar su estancia al máximo se ofrece la posibilidad de estudiar fuera del tiempo de clase utilizando el laboratorio, videos, cassettes, libros ...

Fiestas Nacionales:

Rogamos solicite información para cada escuela sobre los días en que permanecerá cerrada por ser fiesta nacional o local. Las clases que no se imparten por coincidir con día festivo, no son recuperables.

Documentación personal:

Es responsabilidad vuestra o de los padres / tutores en el caso de menores, el llevar en regla y en vigor la documentación personal. También es responsabilidad del alumno contar con el dinero de bolsillo suficiente para cubrir sus gastos personales. Todos los alumnos deben respetar y cumplir las normas y códigos de conducta establecidos en las escuelas, en las residencias y en las familias o en el país. El no cumplimiento de las mismas puede dar lugar a la expulsión del alumno antes de finalizar el curso sin derecho a devolución alguna.

Traslado aeropuertos:

Para adultos, el traslado del aeropuerto al lugar de alojamiento el día de llegada o salida, se puede realizar contratando un servicio de recogida (recomendable si el alumno tiene un bajo conocimiento del idioma) o mediante transporte público (los aeropuertos suelen estar bien comunicados). Para jóvenes, este servicio está ya incluido en el precio, salvo en aquellos programas que indican otra cosa. Este servicio también lo ofrecemos para personas que no van a realizar ningún programa con nosotros.

El viaje:

Para adultos, *Always* puede tramitar su billete de avión por el coste real del billete más 40€ de gestión, te entregamos un estudio de vuelos (directos, con escalas, económicos, con diferentes horarios, etc.), para facilitar tu elección. El pago del mismo ha de realizarse por adelantado – una vez se conozca el importe exacto – (se recomienda no comprar el billete hasta no tener confirmada la plaza). Para jóvenes, el viaje está incluido en el coste. En ocasiones los vuelos sufren cambios procedentes de las distintas compañías aéreas, haciéndonos que varíen los días de salida y regreso de algún programa. Este servicio también lo ofrecemos para personas que no van a realizar ningún programa con nosotros.

Tarjeta para llamadas telefónicas:

Muy prácticas y en ocasiones imprescindibles (Francia). Puede tramitarlas a través de *Always*. Este servicio también lo ofrecemos para personas que no van a realizar ningún programa con nosotros.

Gestión de servicios

Gestión de servicios que no figuran en folleto (hoteles, extras, etc.) implican un gasto adicional de 50€ en concepto de gestión, que se deberá sumar al coste real del servicio contratado. Este servicio también lo ofrecemos para personas que no van a realizar ningún programa con nosotros.

Pasos en el proceso de tramitación de un curso

- Rellenar y firmar la ficha de pre-inscripción, entregarla junto con el pago del depósito. Los depósitos de cursos de solicitantes de una beca, serán devueltos en su totalidad en el caso de no concesión de la misma, siempre y cuando haya avisado en el momento de la pre-preinscripción de que se trata de un curso sujeto a la concesión de una beca y se presente el documento de no concesión de la misma. No

se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un Programa, que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de la reserva, o la cantidad que se especifique en el folleto.

- Always, requiere de unos días para la tramitación de la reserva (bloquear la plaza del curso, del alojamiento, del vuelo y de la totalidad de los servicios contratados). Una vez que tenemos todo confirmado, le enviamos ficha de confirmación y necesitamos que chequee que todos los datos que contiene la ficha son correctos.
- Always prepara una carpeta con toda la información (curso, alojamiento, viaje ...) y os avisa para ver cómo queréis recibirla. La retirada o envío de esta carpeta va unido al pago del total del curso. Es aconsejable hacerlo con unos 20 días de antelación a la fecha de salida. Si para esa fecha no hemos recibido algún dato, como dirección de la familia de acogida (lo solemos recibir con una antelación de 5 a 10 días), este dato se os entregara por separado y con posterioridad.

CONDICIONES GENERALES

El Folleto del año en curso es el documento informativo al que se incorporan estas condiciones. Con carácter vinculante para **Always School of Languages S.L.** salvo en las siguientes circunstancias:

- Que los cambios se hayan comunicado por escrito antes de la fecha de celebración del contrato.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones acordadas, y, por escrito, entre las partes.
- Que se produzca un caso de fuerza mayor.

1.- DATOS GENERALES.

Always School of Languages S.L. C/Andrés Mellado 24, 28015 Madrid CIF B81269862

2.- REGULACIÓN JURIDICA.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a cuanto resulte de aplicación del R.D.L. 1-2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de la Contratación, y el Código Civil. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de Programa de Always School of Languages S.L, y obligan a las partes, junto con las condiciones particulares que se pacten.

3.- CANCELACIONES.

Las cancelaciones deberán hacerse por escrito. En caso de cancelación del curso por parte del alumno, los gastos a abonar serán de 150 € más gastos. A título enunciativo, pero no limitativo: pagos a terceros intervinientes en el programa: escuelas, residencias, familias, compañías aéreas, aseguradoras, llamadas telefónicas, así como cualquier otro gasto de infraestructura y/o logística, entre otros. Para informar al consumidor del importe aproximado de las retenciones que se efectuarán y al margen de su ulterior determinación, las retenciones o cobros por desistimiento ascenderán a:

- 5% del precio del programa si la anulación se produce entre 50 y 45 días
- 10% del precio de programa, si la anulación se produce entre 44 y 31 días antes del inicio.

- 30% entre 30 días y 16 días de la fecha del comienzo del programa.
- 50% entre 15 días y 8 días de la fecha del comienzo del programa.
- 75% dentro de 7 días anteriores al inicio del programa.
- 100% en caso de no presentación en la salida o abandono.

El importe mínimo de retención que deberá abonarse por cancelación es de 150€. Sin perjuicio del momento en que se produzca la cancelación, el consumidor deberá asumir, siempre, el importe del billete de avión cuando este haya sido emitido y no sea posible el reembolso del mismo, con independencia de que el consumidor ejercite cuantas acciones le incumbiese frente a la compañía emisora.

4.- REVISIÓN DE PRECIOS.

Los precios de los Programas están sujetos a posibles variaciones, tanto al alza como a la baja, como consecuencia de: fluctuación de divisas, aumento de las tarifas de transporte, coste del carburante, tasas e impuestos. Todos los precios tienen incluido el IVA. Las variaciones en los precios serán notificadas por escrito, pudiendo el consumidor, cuando la variación sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisará el precio en los veinte días anteriores a la fecha de inicio del mismo, respecto de las inscripciones ya realizadas.

6.- ALTERACIONES E INCIDENCIAS DEL PROGRAMA

Always School of Languages S.L se compromete a facilitar la totalidad de los servicios contratados. No obstante, deberán de tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

a.- En el supuesto de que antes del inicio del programa, Always School of Languages S.L. se vea obligada hacer alguna modificación lo pondrá en conocimiento del consumidor. Éste podrá optar por resolver el contrato, sin que le sea realizado cargo alguno, o bien aceptar la modificación. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la mayor brevedad, y en cualquier caso, dentro de los tres días siguientes a que le sea notificada la modificación del Programa. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión a Always School of Languages S.L en plazo de tres días, se entenderá que opta por la resolución del Programa sin penalización alguna.

b.- En el supuesto de que Always School of Languages S.L una vez confirmada la plaza a favor del consumidor, se viese obligada a cancelar alguno de sus programas por causas no imputables al consumidor, o bien en el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato al amparo de lo previsto en los apartado a), Always School of Languages S.L. ofrecerá al consumidor un Programa alternativo de igual o superior calidad, o bien reembolsará al consumidor la totalidad de las cantidades abonadas. En este último supuesto, además, Always School of Languages S.L deberá indemnizar al consumidor por el incumplimiento del contrato, con las siguientes cantidades:

- 5% si la anulación se produce entre 60 y 45 días de la fecha del comienzo del programa.
- 10% si la anulación se produce entre 44 y 30 días de la fecha del comienzo del programa.
- 30% entre 30 días y 16 días de la fecha del comienzo del programa.
- 50% entre 15 días y 8 días de la fecha del comienzo del programa.
- 75% dentro de 7 días anteriores del comienzo del programa.
- 100% en caso de no cumplimiento en la salida.

c.- No existirá obligación por parte de Always School of Languages S.L de indemnizar al consumidor cuando la cancelación del programa se deba a motivos de fuerza mayor, o causa suficiente. Se entiende por ésta última aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haberse actuado con la diligencia debida.

d.- Tampoco existirá obligación por parte de Always School of Languages S.L de indemnizar a los consumidores en el caso de cancelación por no alcanzar el número mínimo de personas requerido para la efectiva realización del mismo. En estos casos Always School of Languages S.L notificará por escrito al consumidor, con un mínimo de quince días de antelación a la fecha de inicio del programa. En este supuesto, Always School of Languages S.L. ofrecerá al consumidor un Programa alternativo de igual o superior calidad, o bien reembolsará al consumidor la totalidad de las cantidades que hubiese abonado.

e.- Las diferencias y/o reclamaciones que, a juicio de los consumidores, surjan durante el desarrollo del Programa contratado, deberán ser puestas en conocimiento de la Organización responsable del programa en el país de destino, con la finalidad de ofrecer una solución satisfactoria con carácter inmediato. En el supuesto de que la solución propuesta por la Organización responsable no sea satisfactoria para el consumidor, éste debe ponerlo en nuestro conocimiento, por escrito y de forma rápida para que podamos recabar la documentación e información pertinente que nos permita buscar una solución.

7.-TRATAMIENTO MÉDICO, FARMACOLOGICO Y/O QUIRURGICO.

El participante deberá poner en conocimiento de Always School of Languages S.L si está sometido a algún tratamiento médico y/o farmacológico durante su estancia en el país de destino. Se entiende que, al tiempo de comenzar el programa, el participante goza de una perfecta salud física y mental y que la información que ha facilitado es verdadera y completa. En caso contrario, la empresa Always School of Languages se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la falsedad de estas informaciones. Asimismo, en el caso de que, durante el desarrollo del programa, el consumidor necesite tratamiento médico, y/o ser internado y/o intervenido quirúrgicamente sin que Always School of Languages S.L haya podido localizar a sus padres, tutores o representantes legales, Always School of Languages S.L queda autorizada para tomar las medidas que considere más oportunas para la salud del consumidor.

8.-ORGANIZACIÓN TÉCNICA DE LOS VIAJES.

La organización técnica de los viajes a los destinos en los que se desarrollan los diferentes Programas es realizada por una agencia de viajes con C.J.C. autorizado. Always School of Languages S.L actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y la Agencia de Viajes. Por este motivo la empresa Always School of Languages S.L se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de las cancelaciones, cambios horarios de ruta, retrasos, accidentes, pérdidas de equipaje, etc.

9.- LEY DE PROTECCION DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, el interesado autoriza a que sus datos sean incorporados a los ficheros de Always School of Languages, los cuales cumplen con todos los requisitos legales con el código de inscripción 2110340995. Estos datos podrán ser tratados por Always School of Languages con la finalidad de mantener la relación comercial, recibir información, publicidad de productos y servicios de nuestra empresa y de otras asociadas. El interesado podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante carta dirigida al responsable del fichero en Andres Mellado 24, 28015 Madrid . Con la finalidad de que podamos gestionar el curso contratado, el interesado otorga su consentimiento para la cesión y la transferencia internacional de los datos, así como la utilización de las fotografías que se

adjuntan en la solicitud u otras tomadas durante la participación en nuestros programas para fines de publicidad y promoción.

10.-UTILIZACIÓN DE LA IMAGEN DE LOS CONSUMIDORES.

Always School of Languages S.L se reserva el derecho a utilizar las fotos y otros materiales facilitados por los consumidores, mediante la participación en los Programas, como material de publicidad siempre que no exista posición expresa previa por parte del consumidor. No obstante, la autorización tácita a la que nos referimos será revocable en cualquier momento por el consumidor, pero habrán de indemnizarse, en su caso, los daños y perjuicios causados a Always School of Languages S.L

11.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes según la legislación aplicable. Se pone de manifiesto la renuncia expresa de las partes a cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos (órganos administrativos, arbitraje, etc).

12.- CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PROGRAMAS.

Según contrato otorgado entre las partes, así como las que se establezcan para cada programa.

Always School of Languages actúa como agente en los cursos en el extranjero que comercializa.