

# CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el Folleto del año en curso es el documento informativo al que se incorporan aquellas. El Folleto incluye información sobre los tipos de Programas (programas de idioma general, cursos subvencionados, viajes de estudios, idioma profesional), destinos, duración y calendario, características del alojamiento, precios y en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los diferentes Programas. La información contenida en el Folleto es vinculante para Active Global English House Linguistic Services (en adelante, AGEHLS) salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado por escrito al consumidor antes de la fecha de celebración del contrato, y esta posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el Folleto.

- Que se produzcan posteriormente modificaciones acordadas expresamente, y, por escrito, entre las partes contratantes.

-Que se produzca un caso de fuerza mayor.

## 1.-DATOS GENERALES

Active Global English House Linguistic Services, calle Granada 120, El Ejido, Almería 04700.

## 2.-REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

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 AGEHLS cuyo objeto sean los Programas contenidos en el Folleto publicitario y obligan a las partes, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato, y las que se pudiesen establecer para cada programa.

## 3.-INSCRIPCIÓN, PRECIO, Y FORMA DE PAGO.

Para inscribirse en el programa elegido, se debe enviar o entregar en la oficina de AGEHLS el formulario de Inscripción general, cumplimentado, firmado por el participante, o sus padres/tutores en el caso de menores, junto con 2 fotografías tamaño carnet y el pago de la reserva. Hay algunos programas con diferentes requisitos o formularios que se deben añadir al general arriba mencionado para que el participante los cumplimente y firme. Al recibir una Solicitud de Inscripción con el depósito adecuado, AGEHLS tramitará dicha solicitud ante la escuela correspondiente que podrá o no aceptarla. En caso de no aceptación, AGEHLS se lo comunicará al cliente.

AGEHLS cobra 95€ en todos sus programas en concepto de gestión salvo que se indique otra cifra en las condiciones particulares del programa concreto. Dicha cantidad está incluida en el precio del programa que se incluye en el folleto.

El abono de la cantidad establecida como depósito en cada programa se considera realizado en concepto de pago a cuenta de los gastos iniciales de tramitación, y deberá realizarse mediante cheque nominativo a favor de AGEHLS o bien transferencia bancaria. Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del Programa.

No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un Programa que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de la reserva que se especifica en el folleto.

En cada caso, el resto de precio del Programa contratado, deberá ser abonado por completo a AGEHLS con un mínimo de 30 días antes del comienzo del programa y contra la entrega de la documentación del Programa, que deberá realizarse antes de la fecha prevista de salida para que el participante conozca con antelación los datos específicos del programa. AGEHLS se reserva el derecho de cancelar la inscripción en un curso, si no se ha recibido el pago total del mismo en ese plazo.

Las inscripciones son personales e intransferibles.

## 4.-REVISIÓN DE PRECIOS.

Los precios de los Programas están sujetos a posibles variaciones, tanto al alza como a la baja, como consecuencia de la fluctuación de las divisas, aumento de las tarifas de transporte, coste del carburante, y tasas e impuestos aplicables según las condiciones generales del folleto del año en curso. Fuera de la Zona Euro, el coste de los programas está calculado sobre la cotización de 1.05€ la libra esterlina, 0.6€ el dólar americano, 0.6€ el dólar australiano, 0.6€ el dólar canadiense, 0.4€ el dólar neozelandés, 0.1€ el yuan y 0.007 el yen. Todos los precios tienen incluido el IVA. Cualquier variación en los precios serán notificadas al consumidor por escrito, pudiendo éste, cuando la variación sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisará al alza el precio de Programa, en los veinte días anteriores a la fecha de inicio del mismo, respecto de las inscripciones ya realizadas.

d. No existirá obligación por parte de AGEHLS 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.

e. Tampoco existirá obligación por parte de AGEHLS de indemnizar a los consumidores en el caso de que la cancelación del programa se produzca por no alcanzar el número mínimo de personas requerido para la efectiva realización del mismo. En estos casos, AGEHLS notificará por escrito al consumidor, con un mínimo de quince días de antelación a la fecha de inicio del programa, que no se ha alcanzado el número mínimo de participantes y que, por lo tanto, el programa ha sido anulado. En este supuesto de cancelación del programa por no alcanzarse el número mínimo de participantes, el consumidor tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades que hubiese abonado por el programa sin penalización alguna.

f. Las diferencias y/o reclamaciones que, a juicio de los consumidores, surjan durante el desarrollo del Programa contratado, deberán ser puestas inmediatamente en conocimiento de los monitores o de AGEHLS, con la finalidad de ofrecer una solución satisfactoria con carácter inmediato. En el supuesto de que la solución propuesta por la Organización responsable en el país de destino no sea satisfactoria para el consumidor, éste dispondrá de un plazo de 30 días para presentar una reclamación por escrito ante AGEHLS, que tras recabar la documentación pertinente, dispondrá, a su vez, de un plazo un mes para responder a la reclamación planteada por el consumidor.

## 7.-USOS Y COSTUMBRES DE LOS PAISES EN QUE SE DESARROLLAN LOS PROGRAMAS, Y NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO DURANTE EL DESARROLLO DEL MISMO.

El consumidor debe adaptarse al modo de vida y costumbres del país en que se desarrolla el Programa contratado. Las normas de conducta en los países de destino, los usos y costumbres, las comidas, horarios, las distancias, y, en general, el estilo de vida de los países en que se desarrollan los diversos Programas, suelen ser muy diferentes al modo de vida y costumbres habituales en España. Además, el consumidor se compromete a respetar las leyes del país de destino en que se desarrolle el Programa, así como las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Universidades, Escuelas, etc, que colaboran con AGEHLS en la realización del Programa. En particular, el consumidor se compromete a respetar las normas relativas a los horarios, obligación de asistencia a clase, normas de conducta y convivencia con los profesores, compañeros, y familias, prohibiciones de consumo de tabaco, alcohol y drogas, etc. AGEHLS entregará al consumidor una copia de las Normas de disciplina aplicables a los diversos Programas.

En caso de incumplimiento por parte del consumidor de las leyes del país de destino en que se desarrolla el Programa, faltas de disciplina, reiterado mal comportamiento, o incumplimiento de las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Universidades, Escuelas, etc., el consumidor podrá ser expulsado del programa.

La resolución del contrato por causa imputable al estudiante determinará la terminación del la relación contractual y su regreso al lugar de salida, sin cargo alguno para AGEHLS. Serán a cuenta del consumidor o de sus padres/tutores en caso de monores, todos los gastos y costes producidos por dicha resolución contractual, y sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios causados.

## 8. VIAJE INDIVIDUAL

En caso de viaje individual del participante, debido a causas imputables al participante, voluntarias o no, este se hará cargo de los costes extra que genere el hecho de ser acompañado por un monitor de AGEHLS durante el viaje o durante las conexiones pertinentes durante el mismo. Estos costes serán el precio del vuelo, la dieta diaria y el salario del acompañante.

## 9.- PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN.

Todos los consumidores que contraten los Programas de AGEHLS deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte individual, DN, visado), de acuerdo con la normativa del país donde se desarrolle el Programa contratado. La obtención de los visados, cuando la legislación del país en que se desarrolla el Programa así lo requiera, correrá por cuenta del consumidor.

## 10.-SEGUROS.

Los consumidores que contraten los Programas de cursos de idioma para jóvenes en Grupo con monitor de AGEHLS gozan de la cobertura de un seguro multiasistencia y de un seguro de cancelación, según las condiciones de la póliza de seguro suscrita por AGEHLS con la empresa aseguradora Intermundial.

Estos seguros también se pueden suscribir de modo opcional con los demás programas individuales, aunque los estudiantes pueden otros seguros de su elección, en cuyo caso, deberán poner esta circunstancia en conocimiento de AGEHLS. Con la documentación del Programa, se adjunta una copia de la Póliza de Seguro. AGEHLS actúa como mera intermediaria entre la compañía aseguradora y los consumidores que contratan alguno de nuestros programas.

Para que el seguro de cancelación tenga validez, las causas de la cancelación deben documentarse por escrito con la fecha debidamente reflejada.

# CONDICIONES GENERALES

## 5.- CANCELACIÓN, NO PRESENTACIÓN Y/O ABANDONO DEL PROGRAMA POR PARTE DEL CONSUMIDOR.

El consumidor que contrate con AGEHLS podrá cancelar el programa, antes de la salida, notificándolo por escrito en una de las oficinas de AGEHLS, dejando sin efecto los servicios contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero debiendo indemnizar a AGEHLS por los gastos que correspondan al precio del coste de los medios de transporte tales como el avión y 95€ por los gastos de gestión más una penalización consistente en:

- 5% del precio del programa si la anulación se produce entre 60 y 46 días de la fecha del inicio del programa.
- 10% del precio del programa, si la anulación se produce entre 45 y 31 días de la fecha del inicio del programa.
- 30% entre 30 y 16 días de la fecha del comienzo del programa.
- 50% entre 15 y 6 días de la fecha del comienzo del programa.
- 75% dentro de los 6 días anteriores al inicio del programa.
- 100% en caso de no presentación en la salida.

Estas penalizaciones no operarán en el caso de que la cancelación, por parte del consumidor, se deba a motivos de fuerza mayor.

La prima del seguro de cancelación, si la hubiera, los gastos de gestión (95€) y de los medios de transporte deben ser abonados a AGEHLS en todo caso y, del mismo modo, no serán objeto de devolución en ningún supuesto.

El consumidor no tendrá derecho a reembolso alguno cuando, una vez haya iniciado el Programa, lo abandone por voluntad propia, de sus padres o de sus representantes legales.

Sin perjuicio del momento en que se produzca la cancelación, el consumidor deberá asumir, siempre y en todo caso, 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.

## 6.-ALTERACIONES E INCIDENCIAS DEL PROGRAMA

AGEHLS se compromete a facilitar a los consumidores la totalidad de los servicios contratados contenidos en el Programa, con las condiciones y características estipuladas. No obstante, deberán de tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

a. En el supuesto de que, antes del inicio del Programa, AGEHLS se vea obligada a modificar de manera significativa, algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. Éste podrá optar por resolver el contrato, sin que le sea realizado cargo alguno, o bien aceptar una modificación en el contrato. En este último supuesto, AGEHLS precisará las modificaciones introducidas, y su repercusión en el precio.

b. 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 AGEHLS en el plazo de tres días, se entenderá que opta por la resolución del Programa sin penalización alguna.

c. En el supuesto de que AGEHLS 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 apartados a) o b), AGEHLS ofrecerá al consumidor un Programa alternativo de igual o superior calidad, o bien reembolsará al consumidor la totalidad de las cantidades que hubiese abonado por el Programa. En este supuesto, además, AGEHLS deberá indemnizar al consumidor por el incumplimiento del contrato, con las siguientes cantidades:

- 5% del precio del programa si la anulación se produce entre 60 y 46 días de la fecha del inicio del programa.
- 10% del precio del programa, si la anulación se produce entre 45 y 31 días de la fecha del inicio del programa.
- 30% entre 30 y 16 días de la fecha del comienzo del programa.
- 50% entre 15 y 6 días de la fecha del comienzo del programa.
- 75% dentro de los 6 días anteriores al inicio del programa.
- 100% en caso de no presentación en la salida.

## 11.-TRATAMIENTO MÉDICO, FARMACOLOGICO Y/O QUIRURGICO

El participante deberá poner en conocimiento de AGEHLS si está sometido a algún tratamiento médico y/o farmacológico durante su estancia en el país de destino y durante todo el tiempo que dure el programa. Se entiende que, el tiempo de comenzar el programa, el participante goza de una perfecta salud física y mental y que la información médica que le acompaña al dossier del programa es verdadera y completa. En caso contrario, la empresa AGEHLS 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 especializado, y/o ser internado y/o intervenido quirúrgicamente sin que AGEHLS haya podido localizar a sus padres, tutores o representantes legales, AGEHLS queda autorizada para tomar las medidas que considere más oportunas para la salud del consumidor.

## 12.- 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. AGEHLS actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y la Agencia de Viajes. Por este motivo la empresa AGEHLS se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de las cancelaciones, cambios horarios o de ruta, retrasos, accidentes, pérdidas de equipaje, etc.

## 13.- UTILIZACIÓN DE LA IMAGEN DE LOS CONSUMIDORES

AGEHLS se reserva el derecho a utilizar las fotos y otros materiales que los consumidores faciliten a AGEHLS, mediante la participación en los Programas, como material de publicidad siempre que no exista oposición 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 AGEHLS.

## 14.-PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

a. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal, AGEHLS le informa que los datos personales contenidos el contrato serán incorporados a un fichero (cuyo responsable y titular es Active Global English House Linguistic Services S.L.), para las finalidades comerciales y operativas de AGEHLS. La aceptación de estas condiciones generales, implica su consentimiento para llevar a cabo dicho tratamiento, y para su uso con dichas finalidades. Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos establecidos en la legislación vigente, mediante comunicación a la siguiente dirección calle Granada, 120, 04700 E l Ejido, indicando como destinatario al responsable de informática o a la dirección de correo electrónico: info@englishhouse.es

## b. AUTORIZACIÓN DE CESIÓN DE DATOS

En atención a que resulta imprescindible y necesaria la comunicación de determinados datos relativos al participante, que deben conocer las empresas o entidades colaboradoras de AGEHLS en la ciudad de destino, el participante autoriza expresamente que puedan ser cedidos los correspondientes datos personales.

## 15.- VIGENCIA

La vigencia de estas condiciones generales es la del Folleto del año en curso. La vigencia de dicho folleto será del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010, ambos incluidos. La fecha de edición es 31 de diciembre 2009.

Este folleto ha sido impreso por AGEHLS y es propiedad de AGEHLS. El sólo hecho de firmar la solicitud de inscripción y/o participar el alumno/a en un curso implica la aceptación y el cumplimiento por parte del estudiante de todas las condiciones incluidas en esta página.

## 16.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes según la legislación aplicable.

## 17.- CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PROGRAMAS.

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

NOMBRE DEL ALUMNO .....

FECHA.....

Firmado por Active Global English House

Firma del consumidor

Firma del representante legal (si el consumidor es menor de edad)