

CONDICIONES GENERALES DE LOS PROGRAMAS DE HES

1.- CONDICIONES GENERALES DE LOS PROGRAMAS DE HES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el Folleto es el documento informativo al que se incorporan aquéllas. El Folleto incluye información sobre los tipos de Programas (Cursos de verano para jóvenes y niños, Cursos de Año Académico, Semestre y Trimestre Escolar, otros programas de especialización. Cursos de preparación para exámenes oficiales, Programas de Prácticas y Au Pair y Estancias combinadas de estudio y deporte, Programas de idiomas para adultos), destinos duración y calendario, medios de transporte, características del alojamiento, precios, la exigencia de un número mínimo de inscripciones necesario para la realización de un determinado Programa, y, en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los diferentes Programas. La información contenida en el Folleto es vinculante para HES, 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, previo acuerdo por escrito de las partes contratantes.
- Que se produzca un caso de fuerza mayor.

1.-Regulación jurídica aplicable al contrato de Programas de H.E.S. y aceptación de las Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo Dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de la Contratación, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Código Civil y demás normas aplicables.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de Programas de HES, cuyo objeto sean los Programas contenidos en el folleto de HES, y obligan a las partes, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato.

2.- Inscripción, precio y forma de pago.

- 1) Toda solicitud de inscripción en cualquiera de nuestros Programas, deberá ir acompañada del abono de 300 Euros (gastos de gestión), que no serán objeto de devolución en ningún caso.
- 2) El abono de esta cantidad se considera realizado en concepto de pago a cuenta de los gastos iniciales de gestión y tramitación, y deberá realizarse mediante cheque nominativo a favor de HES, o bien transferencia bancaria a la c/c Nº **0081 0167 43 0001339643**, o bien mediante entrega en metálico. Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del Programa.
- 3) No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un Programa que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de los 300 Euros.
- 4) El resto del precio del Programa contratado deberá ser abonado a H.E.S. 4 semanas antes del inicio del programa. La entrega de la documentación del Programa se realizará entre dos y siete días antes de la fecha de salida.
- 5) Las inscripciones son personales e intransferibles.
- 6) El contrato solamente se entenderá perfeccionado cuando HES confirme el mismo por escrito.

3.- 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 en la fecha de edición del Programa de HES. Los precios están calculados, sobre la base del tipo de cambio vigente el 02/01/07 publicado por el Banco Europeo. Todos los precios tienen incluido el IVA.

Las variaciones 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, con menos de 20 días de antelación a la fecha de inicio del mismo.

4.-Cancelación, no presentación y/o abandono del Programa por parte del consumidor.

En el caso de que un consumidor decidiera cancelar el Programa contratado, deberá notificarlo por escrito a High Educational Studies. El consumidor tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese pagado a High Educational Studies. No obstante, deberá abonar a High Educational Studies los siguientes conceptos, salvo en el supuesto que la cancelación se produzca por causa de fuerza mayor y fuese imposible su realización:

- a) Los gastos de gestión.
- b) En el caso de anulación del Programa por parte del consumidor y habiéndose emitido el billete de avión con anterioridad, supondrá para el cliente la pérdida del importe total del billete de avión, sea cual sea el concepto de la anulación.
- c) Un recargo consistente en las siguientes cantidades:
 - 5% del precio del programa si la anulación se produce entre 60 y 45 días de la fecha del comienzo del viaje.
 - 10% del precio del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días.
 - 15% entre 29 días y 10 días.
 - 30% entre 9 días y 4 días.
 - 50% dentro de los 3 días anteriores a la salida.
 - 100% en caso de no presentación a la salida.

La no presentación del consumidor en la fecha prevista para la salida hacia el destino donde se desarrolla el Programa contratado, supondrá la pérdida total del importe abonado por el mismo.

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.

*En caso de **EXPULSIÓN** el participante se hará cargo de los gastos de retorno anticipado a su domicilio y no tendrá derecho a reembolso alguno.

5.- Cancelación del Programa por no alcanzar el número mínimo previsto de personas inscritas.

Los programas que a continuación se relacionan, deberán contar como mínimo, con el siguiente número de participantes:

- a) 20 participantes, para todos los Programas de Cursos de Idiomas en Verano para Jóvenes.

La efectiva realización de los Programas reseñados en el apartado a), queda condicionada a que se alcance el nº de participantes indicado en los citados apartados. En el supuesto de que no se alcance el nº mínimo de participantes, HES, notificará por escrito al consumidor, con un mínimo de diez días de antelación de la fecha de inicio del Programa, que el Programa ha sido anulado. El consumidor, en este supuesto de cancelación del Programa por no alcanzarse el número mínimo de participantes, tendrá derecho al

reembolso de la totalidad de las cantidades que hubiese abonado por el Programa.

6.-Alteraciones e incidencias del Programa

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

- a) En el supuesto de que, antes del inicio del Programa, HES se vea obligado a modificar de manera significativa, algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este 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, HES precisará las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio del Programa.
- 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 HES en el plazo de tres días, se entenderá que opta por la resolución del Programa sin penalización alguna.
- c) En el supuesto de que HES se viese obligado 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), HES, 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, HES deberá indemnizar al consumidor por el incumplimiento del contrato, con las siguientes cantidades:

- Un 5% del importe total del Programa, si la cancelación se produce entre los 60 y 45 días inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del Programa.
- 10% del precio del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días.
- 15% entre 29 días y 10 días.
- 30% entre 9 días y 4 días.
- 50% dentro de los 3 días anteriores a la salida.
- 100% en caso de no presentación en la salida.

- d) No existirá obligación por parte de HES de indemnizar al consumidor en los siguientes supuestos:
 - Cuando la cancelación del Programa se deba a motivos de fuerza mayor, o causa suficiente. Se entiende por ésta última aquellas circunstancias ajenas a quién las invoca, anormales, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haberse actuado con la diligencia debida.
 - Cuando la cancelación del Programa sea debida a que no se ha alcanzado el nº mínimo exigido de personas inscritas en el Programa y, además, la cancelación se le haya notificado al consumidor con un mínimo de diez días de antelación a la fecha de inicio del Programa.

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 y de HES durante la realización del programa, 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 HES. Tras recabar la documentación pertinente, HES dispondrá, a su vez, de un plazo de 45 días naturales para responder a la reclamación planteada por el consumidor. El plazo de 45 días naturales comenzará a contar a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante HES.

f) En caso de reclamación HES, se compromete a obrar con la mayor diligencia, para hallar las soluciones más satisfactorias para el consumidor.

7.- Usos y costumbres de los países 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. En este sentido, el consumidor debe adaptarse a las mismas.

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 HES 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. La Organización del país de destino 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 las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Universidades, Escuelas, etc., el consumidor podrá ser expulsado del programa. En tal caso, deberá asumir los gastos originados por su regreso anticipado a España.

8.- Pasaportes, visados y documentación

Todos los consumidores que contraten los Programas de HES, incluidos los menores, deberán llevar en regla la documentación personal (pasaporte individual, DNI), 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.

9.-Seguros

Los consumidores que contraten los Programas de HES para Jóvenes en el extranjero gozarán de la cobertura de un seguro multiasistencia, según las condiciones de la póliza de seguro suscrita por HES con la empresa aseguradora AVI INTERNATIONAL (nº póliza ES013400), o en su defecto con otra

compañía. Con la documentación de dichos programas, se adjunta una copia de la Póliza de Seguro. HES actúa como mero intermediario entre la compañía aseguradora y los consumidores que contraten alguno de estos Programas.

En el resto de Programas será responsabilidad del consumidor la contratación de un Póliza de Seguro.

10.- 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 distintas Agencias de Viajes, cuyas direcciones y teléfonos están a disposición de nuestros clientes. HES actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y la Agencia de Viajes.

11.- Utilización de la imagen de los consumidores

HES podrá utilizar las fotos y otros materiales que los consumidores faciliten a HES, 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 HES.

12.- Tratamiento médico y/o quirúrgico del consumidor

En el caso de que un consumidor menor de edad se encuentre en situación de necesitar tratamiento médico, y/o de ser internado y/o intervenido quirúrgicamente sin que HES haya podido localizar a sus padres o representantes legales, HES, queda autorizada para tomar las medidas que considere oportunas para la salud del consumidor.

13.- Protección de datos de carácter personal

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal, HES, le informa que sus datos personales contenidos en estas condiciones generales, serán incorporados a un fichero (cuyo responsable y titular es HES), para las finalidades comerciales y operativas de HES. 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, en la dirección hes@highurope.com.

14.- Vigencia

La vigencia de este Folleto, será válida del 02/01/10 al 31/12/10. La fecha de edición del mismo es 02/01/10.

15.- Resolución de conflictos

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Organos Jurisdiccionales competentes, según la legislación aplicable. Se pone de manifiesto la renuncia expresa de los consumidores y de HES a cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos (Organos Administrativos, Arbitraje, etc.)

16.- Agentes

HES ofrece su catálogo a través de Agentes y Delegaciones, siendo de éstos la responsabilidad de informar correctamente sobre el funcionamiento y desarrollo de los Programas, por lo que HES, no se responsabiliza de cualquier otra explicación diferente a la publicada que haya podido ser ofrecida a sus clientes cuando hayan sido informados.

17.-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 HES en la ciudad de destino, el participante autoriza expresamente que puedan ser cedidos los correspondientes datos personales

II.- CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PROGRAMAS DE HES

1.- Nivel de Idioma

El consumidor deberá cumplir con un nivel mínimo de conocimiento del idioma, para la realización de los Programas de HES. El consumidor (o su representante legal, en aquellos supuestos en que el consumidor sea menor de edad), asume la responsabilidad de la consecución del nivel mínimo de conocimiento del idioma requerido, así como las eventuales consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento de este requisito, tales como la imposibilidad de continuar con la realización del Programa. Los requisitos mínimos del nivel de conocimiento requerido para la realización de los Programas de HES, serán notificadas al consumidor con anterioridad a la contratación del Programa.

2.- Dinero de bolsillo

Los consumidores tendrán que llevar dinero suficiente para sus gastos personales y no podrán pedir dinero a la organización o a sus familias anfitrionas.

4.- Otros

Los Programas de Au Pair, Work Experience y Prácticas de Empresas, son y se ofrecen únicamente como Programas de Formación en Prácticas cuyo único objetivo es el aprendizaje del idioma y su formación.

III.- CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PROGRAMAS DE JÓVENES

1.- Está prohibido a los participantes mantener relaciones sexuales durante la duración del programa. El incumplimiento de la norma dará lugar a la expulsión directa del participante sin producirse devolución alguna.

2.- El participante se compromete a respetar y cumplir las normas de disciplina generales. Ante el incumplimiento de las mismas, actos de gamberismo, agresiones o desperfectos en instalaciones o material se podrá imponer una multa económica, la cual deberá abonarse en el plazo de 48 horas, de lo contrario se dará lugar a la expulsión del participante.

3.- La posesión o consumo de tabaco, alcohol o drogas está totalmente prohibida en todos los programas. El incumplimiento de la norma dará lugar a la expulsión inmediata sin producirse devolución alguna.

Fdo:

Acepto y conozco las condiciones generales de HES