

CONDICIONES GENERALES 2022 – HES IDIOMAS

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 Programa/Cursos, destinos, duración y calendario, características del alojamiento y en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los diferentes Programa/Cursos. Junto con el folleto se acompañan los precios. La información contenida en el Folleto es vinculante para HES IDIOMAS 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.

1.- Datos generales:

HIGH EDUCATIONAL STUDIES S.L., en adelante HES IDIOMAS, Ronda Ponent 59 - 08206 Sabadell - N.I.F: B 62176524

2.- Regulación jurídica aplicable al contrato y aceptación de las Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a las normas aplicables del R.D.L. 1/2007 de 16 de noviembre, que 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/Curso de HES IDIOMAS, cuyo objeto sean los Programa/Cursos 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/Curso.

3.- Inscripción y forma de pago.

Para inscribirse en el Programa/Curso elegido, se debe solicitar en HES IDIOMAS el formulario de preinscripción general, cumplimentarlo y remitirlo a nuestras oficinas junto con la reserva de plaza correspondiente. La solicitud de inscripción debe presentarse en los plazos establecidos por HES IDIOMAS y no se aceptarán solicitudes una vez transcurrida la fecha límite. Existen algunos Programa/Cursos con diferentes requisitos o formularios, que se deben añadir al general arriba mencionado para que el consumidor los cumplimente y firme.

HES IDIOMAS cobra 600€ en los Programa/Cursos de USA y CANADA y 350€ en todos los demás Programa/Cursos, en concepto de reserva de plaza, salvo que se indique otra cantidad en las condiciones particulares del Programa/Curso concreto. Tales cantidades están incluidas en el precio del Programa/Curso que reseña en la hoja de precios. El abono de estas cantidades se considera realizado en concepto de pago a cuenta de los gastos iniciales de tramitación, y deberá realizarse mediante transferencia bancaria a favor de HES IDIOMAS. Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del Programa/Curso. Datos de cuenta bancaria: Banco Sabadell Atlántico, Nº ES35 0081 4129 1900 0124 3734. Es imprescindible enviar a HES IDIOMAS un justificante de la transferencia efectuada.

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

El resto del precio del Programa/Curso contratado deberá ser abonado de acuerdo con los siguientes plazos:

ESPECIFICADOS EN EL DOSIER INFORMATIVO. En cualquier caso, el último pago, debe estar abonado con una antelación mínima de 40 días antes del inicio del programa.

El precio del Programa/Curso no incluye: Vuelos y lo especificado en cada programa en “El precio NO incluye”, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El precio del Programa/Curso incluye” o no conste específicamente detallado en el Folleto, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

Las inscripciones son personales y transferibles (excepto para EE.UU., Canadá y países que exijan visado).

De no procederse al pago del precio total del Programa/Curso en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del Programa/Curso siéndole de aplicación las condiciones previstas 8.1.1.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de HES IDIOMAS, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

Si el consumidor solicita la elaboración de un Programa/Curso a medida, HES IDIOMAS podrá exigir el abono de una cantidad para la confección de su Programa/Curso. Si el consumidor acepta la oferta de Programa/Curso elaborado por HES IDIOMAS y, ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se integrará en el precio del Programa/Curso.

Modificación de reserva: Cualquier cambio y/o modificación solicitada por el consumidor una vez iniciado el trámite de la reserva (conforme o no), incurrirá en unos gastos de gestión de HES IDIOMAS según destino, que se indicará debidamente en la oferta.

4.- Revisión de precios.

El precio del Programa/Curso ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del Programa/Curso/folleto o de las condiciones posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del Programa/Curso, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones del precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo éste, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del Programa/Curso, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

HES IDIOMAS sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los veinte (20) días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 8% del precio total del Programa/Curso. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del Programa/Curso a las variaciones: (a) De los tipos de cambio de divisa aplicados al Programa/Curso, (b) Del precio de los transportes comprendidos en el Programa/Curso, incluido el coste del carburante, (c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

Si la revisión del precio supone un aumento superior al 8% del precio total del Programa/Curso, HES IDIOMAS lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los seis (6) días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización.

El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto.

5. Transporte y alojamiento.

La descripción del tipo de transporte y alojamiento incluido en los diferentes cursos está detallada en las páginas del Folleto correspondientes a cada destino y curso.

En este sentido, el participante debe tener en cuenta que la familia de acogida puede ser monoparental, homoparental, con hijos, sin hijos o estar constituida por una sola persona.

6.- Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de DOS (2) horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del Programa/Curso facilitada al suscribir el contrato. En los programas individuales, HES IDIOMAS no estará representada en el aeropuerto.

7.- Equipaje.

En cuanto al transporte aéreo de equipaje, son de aplicación las condiciones de las Compañías Transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas Compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. De no ser presentado en su momento las Compañías de Transporte no se harán responsables. HES IDIOMAS se compromete a prestar la oportuna asistencia a los consumidores que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

8. Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del Programa.

8.1- Cancelación por parte del Cliente.

8.1.1. En cualquier momento anterior al inicio del Programa/Curso, el consumidor podrá resolver el contrato teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a HES IDIOMAS, por los conceptos que a continuación se indican:

- a) Gastos de gestión por importe de 600€ para los programas en USA y CANADÁ, 350€ para el resto de programas y los de anulación establecidos por el propio proveedor si los hubiere.
- b) Y las penalizaciones especificadas en las condiciones particulares (ESPECIFICAR EN CONDICIONES PARTICULARES).

Todos los importes y/o conceptos indicados anteriormente son acumulables.

El consumidor deberá tener en cuenta que en caso de que el Programa/Curso incluya vuelos regulares, éstos tienen que ser abonados en la fecha que estipule la compañía aérea, por tanto, en caso de realizarse una cancelación con posterioridad a dicho abono, a los gastos anteriores habrá que sumarse el valor que señale la compañía, dependiendo de la tarifa aérea emitida.

En caso de no presentación en la salida, el consumidor no tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

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

El consumidor deberá tener en cuenta que las excursiones que sean contratadas como parte integrante del Programa/Curso, así como aquellas excursiones opcionales que adquiera el consumidor en destino, tendrán una penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

8.1.2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del Programa/Curso o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el consumidor tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

8.2. Cancelación por parte del organizador: HES IDIOMAS podrá cancelar el contrato y reembolsar al consumidor la totalidad de los pagos que éste haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) El número de personas inscritas para la viabilidad del Programa/Curso es inferior a 10 y HES IDIOMAS, notifica al consumidor la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que será de:

- veinte (20) días naturales antes del inicio del Programa/Curso en el caso de los Programa/Curso de más de seis (6) días de duración;
- siete días (7) naturales antes del inicio del Programa/Curso en el caso de los Programa/Cursos de entre dos (2) y seis (6) días de duración;
- cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio del Programa/Curso en el caso de Programa/Cursos de menos de dos (2) días de duración.

b) Si HES IDIOMAS se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al consumidor sin demora indebida antes del inicio del Programa/Curso.

8.3. Cesión.

El consumidor del Programa/Curso podrá ceder su reserva a una tercera persona excepto para los países que exijan visado, solicitándolo por escrito con siete (7) días de antelación a la fecha de inicio del Programa/Curso salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato, excepto en aquellos Programa/Cursos que exijan visado.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente.

El cesionario y el cedente responderán solidariamente ante HES IDIOMAS del pago del precio del Programa/Curso y de los gastos adicionales justificados de la cesión, como cambio de billete y seguro de cancelación.

8.4. Derecho de desistimiento.

El consumidor, con arreglo al artículo 97.1.l y 103.l del RDL 1/2007, carece del derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, salvo que el contrato del Programa/Curso se hubiera celebrado fuera del establecimiento mercantil, supuesto en el cual dispondrá de un plazo de catorce (14) días para ejercer su derecho desistimiento, sin necesidad de justificación.

9. Alteraciones e incidencias del Programa/Curso.

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

- a) Si antes de la salida, HES IDIOMAS se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a HES IDIOMAS, en su caso, dentro de los seis (6) días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado (a). En el caso de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- b) En el caso que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado a) o de que HES IDIOMAS cancele el Programa/Curso antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo distinto a los alegados en los puntos 8.2 a) y b) y que no sean imputables al consumidor, éste tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, o bien a la realización de otro Programa/Curso de calidad equivalente o superior. En el supuesto de que el Programa/Curso ofrecido fuera de calidad inferior, HES IDIOMAS deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia del precio, con arreglo al contrato.
- c) En los anteriores supuestos, HES IDIOMAS será responsable del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso corresponda por incumplimiento del contrato. Estas indemnizaciones serán las establecidas en las condiciones particulares.
- d) En el caso de que, después de la salida del Programa/Curso, HES IDIOMAS no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del Programa/Curso, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y, en su caso, abonará a este último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el Programa/Curso con las soluciones ofrecidas por HES IDIOMAS, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.
- e) Si las soluciones adoptadas por HES IDIOMAS fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
- f) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato del Programa/Curso será responsabilidad de HES IDIOMAS, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el Programa/Curso se cancele.
- g) Si los traslados/asistencias del alojamiento, aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en el Programa/Curso, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables a HES IDIOMAS, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el consumidor en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

10. Responsabilidad.

10.1. Responsabilidad General: HES IDIOMAS responderá frente al consumidor, en función de las obligaciones que le corresponda por su ámbito respectivo de gestión Programa/Curso, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deba ejecutar HES IDIOMAS u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de HES IDIOMAS a actuar contra dichos prestadores de servicios.

HES IDIOMAS responderá, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

El consumidor no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si HES IDIOMAS demuestra que la falta de conformidad es:

- a) imputable al consumidor,
- b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse algunas de las circunstancias previstas en los números 2 y 3, HES IDIOMAS estará obligado a prestar la asistencia necesaria al consumidor que encuentre dificultades.

10.2 Límites del resarcimiento por daños.

Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en esta ley no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

- a) El Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.
- b) El Reglamento (CE) nº1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- c) El Reglamento (CE) nº392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- d) El Reglamento (UE) nº1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº2006/2004.
- e) El Reglamento (UE) nº181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº2006/2004.
- f) Los convenios internacionales.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

10.3 Responsabilidad por errores en la reserva.

HES IDIOMAS será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando HES IDIOMAS haya aceptado gestionar la reserva del Programa/Curso. HES IDIOMAS no será responsable de los errores de reserva atribuibles al consumidor o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

10.4 Deber de asistencia de la agencia.

HES IDIOMAS, estará obligada a proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al consumidor en dificultades, especialmente en circunstancias inevitables y extraordinarias, mediante:

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular.

b) la asistencia al consumidor para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

HES IDIOMAS podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del consumidor. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido HES IDIOMAS.

En casos que no se pueda garantizar el retorno del consumidor según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, HES IDIOMAS asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por persona. Dicha limitación no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica.

10.5 Responsabilidad de las aerolíneas: El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo podrá exigir directamente a la aerolínea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con la normativa comunitaria de aplicación. Sobre cualquier reclamación oficial a las compañías aéreas, actualmente éstas exigen que sea el propio pasajero el que la formule.

10.6 Exclusiones: Las reglas de responsabilidad contractual del Programa/Curso no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global Programa/Curso y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, HES IDIOMAS deberá indicar al cliente el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del Programa/Curso. Si HES IDIOMAS interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

11. Obligación del consumidor de comunicar los defectos en la ejecución del contrato.

El Consumidor deberá informar a HES IDIOMAS sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

12. Pasaportes, visados y documentación.

Todos los consumidores que contraten los Programa/Cursos de HES IDIOMAS deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte individual y DNI, ESTA para los Programa/Cursos en EE.UU., eTA para los Programa/Cursos en Canadá), de acuerdo con la normativa del país donde se desarrolle el Programa/Curso contratado. La obtención de los visados, cuando la legislación del país en que se desarrolla el Programa/Curso así lo requiera, deberá ser realizada por el consumidor.

En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del consumidor, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación referida, o por no ser portador de la misma, el consumidor asumirá cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de cancelación voluntaria de los servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el Programa/Curso, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

En aplicación de lo dispuesto en la **"Instrucción número 10/2019 de la Secretaría de Estado por la que se regula el procedimiento para otorgar el permiso de viaje fuera de territorio nacional para menores"**, los menores de 18 que viajen fuera del territorio nacional y no vayan acompañados por sus representantes legales (progenitores y/o tutores) precisarán además del DNI o Pasaporte, **declaración firmada de permiso de viaje para menores o personas con capacidad modificada judicialmente**. Dicha declaración deberá ser tramitada por los

representantes legales (progenitores y/ o tutores) del menor ante uno de los siguientes organismos oficiales: Policía Nacional, Guardia Civil, Ayuntamiento, juez o notario.

13. Seguros.

Los Clientes que contraten los Programa/Cursos de cursos de idiomas de HES IDIOMAS, podrán gozar, si lo desean, de la cobertura de un seguro multiasistencia, según las condiciones de la póliza de seguro suscrita por HES IDIOMAS con las empresas aseguradoras. Con la documentación del Programa/Curso, se adjunta una copia de la Póliza de Seguro. HES IDIOMAS actúa como mera intermediaria entre la compañía aseguradora y los consumidores que contraten alguno de nuestros Programa/Cursos. Los consumidores pueden llevar otra póliza de su elección. En este caso, deberán poner esta circunstancia en conocimiento de HES IDIOMAS.

14.- Organización técnica de los viajes.

En el supuesto de que el Cliente solicite a HES IDIOMAS el Programa/Curso, la organización técnica de los viajes a los destinos en los que se desarrollan los diferentes Programas es realizada por HES IDIOMAS con C.I.C.M.A. N° GC 003248 o por una Agencia con C.I.C.M.A. autorizado. HES IDIOMAS actúa únicamente como intermediario entre el cliente y las compañías de transporte, y no es responsable de los retrasos, accidentes, alteraciones de la ruta o pérdidas de equipaje. El viaje será sufragado por el cliente en los Programas/Cursos donde los vuelos no están incluidos en el precio total.

15.- Autorización paterna (para Programa/Cursos con menores de edad).

Autorizo a mi hijo/a desplazarse al extranjero, con el fin de asistir al Programa/Curso organizado por HES IDIOMAS. Acepto que HES IDIOMAS puede dar por terminada la estancia de mi hijo/a en el Programa en cualquier momento si considera que existe una condición que puede ir en detrimento de la salud o la seguridad del alumno o de otros estudiantes. HES IDIOMAS no se hará responsable ni financieramente ni de ninguna otra índole de una expulsión o regreso anticipado del participante por razones de indisciplina, enfermedad o condición psíquica o emocional de la que no haya sido informada previamente. Los gastos de viaje, tanto solo como acompañado, deben ser costeados por parte del representante legal del estudiante. Envío a mi hijo/a porque considero que es suficientemente maduro/a para hacer frente a las situaciones diarias y a cualquier situación inusual que pudiera surgir. Asumo y declaro expresamente que cualquier decisión relativa al Programa/Curso debe ser comunicada de forma fehaciente a HES IDIOMAS, incluso la decisión de abandono del mismo. Confirmando que la información recogida en la solicitud es veraz y, además, garantizo que no hay nada en el historial médico de mi hijo/a que le impida participar en el Programa.

Entendemos que el participante está sujeto a la autoridad directiva y al profesorado del colegio donde pudiera ser asignado y que deberá seguir las normas que HES IDIOMAS o la organización en destino establezca. HES IDIOMAS se reserva el derecho de dar por terminada la participación en el programa de todo individuo cuya conducta así lo exija, por considerarse detrimental o incompatible con el espíritu, interés o seguridad del Programa/Curso.

También conocemos el hecho de que fumar, consumir alcohol o la posesión o consumo de drogas es motivo automático de expulsión del Programa/Curso.

Si esta decisión fuera tomada, el participante y sus padres o tutores no tendrán derecho a reembolso alguno, y deberán abonar la diferencia de coste que se produzca si el participante no vuelve a España en el vuelo y compañía programados desde el comienzo del Programa/Curso.

16.- Personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de reserva, deberán de poner en conocimiento de HES IDIOMAS tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el Programa de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el programa se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiere una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes del viaje.

17.- Tratamiento médico, farmacológico y/o quirúrgico.

El participante deberá poner en conocimiento de HES IDIOMAS 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/Curso. Se entiende que, al tiempo de comenzar el Programa/Curso, el participante goza de una perfecta salud física y mental y que la información médica que acompaña al dossier del Programa/Curso es verdadera y completa. En caso contrario, la empresa HES IDIOMAS se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la falsedad de estas informaciones. En caso de que durante el desarrollo del Programa/Curso el participante necesitare tratamiento médico y/o ser internado y/o intervenido quirúrgicamente, sin que la empresa HES IDIOMAS haya podido localizar a sus progenitores, tutores y/o representantes legales, la empresa HES IDIOMAS queda autorizada para tomar las medidas que considere oportunas para preservar la salud del participante de la inexactitud de estas informaciones.

18. Zonas geográficas.

Se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona información sobre recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.exteriores.gob.es>) o por cualquier otro medio.

19. Sistema de reclamación.

Sin perjuicio de poder acudir a la vía administrativa o judicial que se considere oportuna, 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 en el país de destino no sea satisfactoria para el consumidor, éste podrá presentar una reclamación por escrito ante HES IDIOMAS. Ésta, tras recabar la documentación pertinente, responderá a la reclamación planteada por el consumidor. Si la solución propuesta por HES IDIOMAS tampoco fuese satisfactoria, el consumidor podrá entablar las acciones correspondientes.

20. Protección de datos de carácter personal.

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos personales, los datos del participante enviados por el mismo, sus progenitores, tutores y/o representantes legales serán tratados bajo la responsabilidad de HES IDIOMAS con la finalidad de gestionar su Programa/Curso en el extranjero.

La base legal para el tratamiento es contractual, de forma que al firmar el contrato el participante, sus progenitores, tutores y/o sus representantes legales consiente expresamente en el tratamiento de sus datos, necesarios para la gestión del Programa contratado. Asimismo, al firmar el contrato consiente expresamente en que los datos necesarios para el desarrollo del Programa sean transferidos a las empresas o entidades colaboradoras de HES IDIOMAS en el país de destino. En aquellos casos en los que el participante facilite sus datos de salud, consiente expresamente en su tratamiento y transferencia a otras entidades que vayan a acogerle/alojarle en el país de destino, sobre la base del adecuado desarrollo contractual del Programa/Curso y porque puede ser necesario para proteger intereses vitales del participante o de otra persona física.

Sobre la base del interés legítimo de HES IDIOMAS, el participante, sus progenitores, tutores y/o representantes legales podrán recibir publicidad y/o comunicaciones comerciales de HES IDIOMAS. En cualquier momento podrá oponerse al tratamiento de sus datos con dicho fin. El participante, sus progenitores, tutores y/o representantes legales tienen derecho a acceder, a rectificar, suprimir y portar sus datos personales, y a limitar u oponerse a su tratamiento.

Estos derechos están especificados en la información adicional sobre protección de datos disponible en el Consentimiento Informado adjunto y puede solicitarla en el correo electrónico hes@hesidiomas.com

21. Seguro de responsabilidad civil y de insolvencia.

Atendiendo a la normativa vigente HES IDIOMAS tiene suscritas las siguientes Pólizas de Seguro para garantizar el reembolso de los pagos en caso de insolvencia, repatriación en caso de haber dado comienzo el viaje y para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios:

1. Póliza de Seguro de Caucción, Insolvencia de Agencias de viajes/viajes combinados de la Comunidad de Cataluña contratado con NEW RISC Póliza número 72980026.
2. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de la Actividad, contratado con NEW RISC con Póliza número 08672289.

22.- Datos de contacto en caso de emergencia.

Se proporcionarán con la documentación del Programa/Curso.

23.- Vigencia.

La vigencia de estas condiciones generales es la del Folleto del año en curso.

24.- Integridad del contrato.

En caso de que cualquier cláusula de las presentes condiciones sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes condiciones. HES IDIOMAS podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso por parte de HES IDIOMAS.

25.- Resolución de conflictos.

Cualquier conflicto relativo a los Programa/Cursos será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes, según la legislación aplicable.

26.- Prescripción de acciones.

Las acciones derivadas de este contrato prescribirán por el transcurso de dos (2) años.

27.- Aceptación de estas condiciones.

La opción por parte de los consumidores de operar sus Programas/Cursos por medio de HES IDIOMAS supone la aceptación por parte de los mismos de todas las Condiciones aquí contenidas, así como de las propias que rigen en cada uno de los destinos operados a través de HES IDIOMAS.

28.- Condiciones particulares del Programa/Curso.

Según contrato otorgado entre las partes, en cada caso, así como las que se establezcan para cada Programa/Curso.

En a de de 202



Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal

Firma de HES Idiomas

CONDICIONES PARTICULARES 2022- HES DIOMAS

1.- Nivel de Idioma.

El consumidor deberá cumplir con un nivel mínimo de conocimiento del idioma, para la realización de los programas de HES IDIOMAS. 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. Los requisitos mínimos del nivel de conocimiento requerido para la realización de los programas, 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, familias anfitrionas o monitores.

3.- Fechas de los programas.

Las fechas previstas de salida pueden variar unos días, debido a la disponibilidad de plazas, o causa de fuerza mayor. En dicho caso, el regreso será ajustado de acuerdo a la duración del curso.

En los programas de grupo con varias fechas de salida y/o regreso, nuestro monitor viajará en la primera fecha de salida regresando en la última fecha, por lo que los jóvenes participantes podrán realizar alguno de los trayectos sin asistencia de monitor acompañante, autorizando los padres o tutores a que puedan viajar solos.

4.- Agentes.

HES IDIOMAS 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 IDIOMAS no se responsabiliza de cualquier otra explicación diferente a la publicada que haya podido ser ofrecida a sus clientes cuando hayan sido informados.

5.- AUTORIZACIÓN DEL USO DE IMÁGENES.

El participante o, en su caso, los progenitores, tutores y/o representantes legales autorizan expresamente a HES IDIOMAS a publicar las imágenes en las cuales aparezcan sus hijos/as individualmente o en grupo que se puedan realizar a los participantes en los programas, en las diferentes secuencias y actividades realizadas durante el desarrollo del mismo con la finalidad de efectuar publicidad o promoción de los mismos a través de folletos y publicaciones promocionales, incluidas internet y redes sociales de HES IDIOMAS. Si dicho consentimiento es revocado por parte del representante legal del menor, HES IDIOMAS se reserva la posibilidad, de conformidad con el artículo 2.3 de la Ley Orgánica 1/1982, de solicitar los daños y perjuicios causados.

6.- Información sobre cancelación, no presentación y/o abandono del programa.

Con el fin de informar al consumidor del importe de los gastos que tiene que satisfacer a la empresa HES IDIOMAS en el caso de que cancele el programa, **además del billete de avión, gastos de gestión y de anulación (importes pagados en concepto de reserva de plaza)**, estos gastos ascenderán a las siguientes cantidades:

- 25% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 50 y 45 días antes de la fecha del inicio del programa.
- 30% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días antes de la fecha del inicio del programa.
- 45% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 29 y 10 días antes de la fecha inicio del programa.
- 60% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 9 y 4 días antes de la fecha de inicio del programa.
- 80 % del importe total del programa, si la anulación se produce antes de los 3 días de la fecha de inicio del programa.
- 100% del importe total del programa si el cliente no se presenta a la salida.

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

7. Alteraciones o incidencias del programa.

En el supuesto de que la empresa HES IDIOMAS se viese obligada a cancelar el programa por causas no imputables al consumidor, HES IDIOMAS deberá indemnizar al consumidor por el incumplimiento del contrato, con las mismas cantidades:

- 25% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 50 y 45 días antes de la fecha del inicio del programa.
- 30% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días antes de la fecha del inicio del programa.
- 45% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 29 y 10 días antes de la fecha inicio del programa.
- 60% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 9 y 4 días antes de la fecha de inicio del programa.
- 80 % del importe total del programa, si la anulación se produce antes de los 3 días de la fecha de inicio del programa.
- 100% del importe total del programa si el cliente no se presenta a la salida.

No existirá obligación por parte de HES IDIOMAS de indemnizar al consumidor si la cancelación se debe a motivos de fuerza mayor o no imputables a su gestión. El billete de avión y los gastos de gestión no son reembolsables si no se ha contratado un seguro de anulación.

8. 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 IDIOMAS, el participante, sus progenitores, tutores y/o representantes legales autorizan expresamente que puedan ser cedidos los correspondientes datos personales.

En a de de 202

Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal



Firma de HES Idiomas