

CONDICIONES GENERALES 2020

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el folleto del año en curso es el documento informativo al que se incorporan aquéllas. El folleto incluye información sobre los tipos de programas, campamentos de verano, cursos en el extranjero para jóvenes y niños, programas de año académico, semestre o trimestre escolar, programas de especialización, cursos de preparación para exámenes oficiales, programas de prácticas y au pair, estancias combinadas de estudio y deporte y programas de idiomas para adultos; destinos, duración y calendario, características del alojamiento, precios y en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los mismos. 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, Plaza Cataluña, 13 - 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 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 los programas de HES IDIOMAS, 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 solicitar en HES IDIOMAS la hoja de inscripción, cumplimentarla y remitirla a nuestras oficinas junto con 1 fotografía carnet y el pago de la reserva de plaza correspondiente. Se aconseja que la inscripción se haga como mínimo un mes antes de la fecha de comienzo del curso, salvo en los programas que tienen una fecha límite diferente. Existen algunos programas con diferentes requisitos o formularios que se deben añadir al formulario general, arriba mencionado, para que el participante los cumplimente y firme.

Por lo que respecta al pago de la reserva de plaza, es necesario abonar la cantidad de 350 € para todos los programas que se desarrollan en Europa y 600 € para todos los que se desarrollan en el resto de países, salvo que se indique otra cifra en las condiciones particulares del programa concreto. Dicha cantidad está incluida en el precio del programa. 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. No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un programa, que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de la reserva. En su caso, el resto del precio del programa contratado, debería ser abonado a HES IDIOMAS 45 días antes de la salida del participante del programa. Las inscripciones son personales y transferibles (excepto para EE.UU., Canadá y países que exijan visado). La entrega de la documentación del programa se realizará entre 2 y 5 días antes de la salida. El precio del programa NO incluye cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado " El precio del programa Incluye" o no conste específicamente detallado en el Folleto, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

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 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 oficial del Banco de España a 15 de Octubre de 2018: 1€ = 1,11 USD, 1€ = 0,87 GBP, 1€ = 1,46 CAD, 1€ = 1,62 AUS, 1€ = 1,75 NZ, 1€ = 120 YEN, 1€ = 7,80 CNY y 1€ = 16,35 ZAR. Todos los precios tienen incluido el IVA. Las variaciones en los precios serán notificadas al consumidor por escrito, pudiendo éste, cuando la variación sea superior al 8% del precio total del programa, desistir del programa antes de su inicio 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.

Los recargos adicionales por cambio de divisa se establecerán, en su caso, en el último pago parcial previsto.

5.- TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO.

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

6.- VIAJES EN AVIÓN. PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuara con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

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 clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

8.- DESESTIMIENTO DEL CONSUMIDOR, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados y deberá notificarlo por escrito a HES IDIOMAS 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.

No obstante, el consumidor deberá abonar a HES IDIOMAS la cantidad correspondiente a los gastos de gestión, que ascienden a la cantidad de 350€ para programas en Europa, 600€ para programas en otros países y 1800€ para los Programas de Año Académico, así como de los de anulación y penalización especificados en las condiciones particulares.

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 cliente ejercite cuantas acciones le correspondan frente a la compañía emisora.

No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, cuya prueba objetiva consistirá en la prohibición expresa de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, el consumidor podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado. Las circunstancias personales del consumidor no son circunstancias inevitables ni extraordinarias a estos efectos.

En el caso de que el consumidor no se presente en el punto de encuentro el día y a la hora señalados, todos los gastos ocasionados por este retraso serán por cuenta del consumidor.

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

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

El consumidor del programa podrá ceder su reserva a una tercera persona, excepto en los programas de EE.UU., Canadá, programas de Año Académico y países que exijan visado, solicitándolo por escrito con siete (7) días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

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 viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión, como cambio de billete y Seguro de Cancelación.

En los casos en los que HES IDIOMAS condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de programa a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando HES IDIOMAS se lo haya notificado por escrito con un mínimo de:

- veinte (20) días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis (6) días de duración,
- siete días (7) naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos (2) y seis (6) días de duración,
- cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos (2) días de duración.

9.- ALTERACIONES E INCIDENCIAS DEL PROGRAMA.

HES IDIOMAS 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, HES IDIOMAS 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, o bien aceptar una modificación en el mismo. En este último supuesto, HES IDIOMAS 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 IDIOMAS en el plazo de tres días, se entenderá que opta por la resolución del contrato.
- c. En el supuesto de que HES IDIOMAS 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), HES IDIOMAS 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 estos supuestos, además, HES IDIOMAS deberá indemnizar al consumidor por el incumplimiento del contrato, los daños y perjuicios causados. Estas indemnizaciones se reflejan en las condiciones particulares.
- d. No existirá obligación por parte de HES IDIOMAS de indemnizar al consumidor cuando HES IDIOMAS se vea en la posibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifique la cancelación del programa sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.
- e. Tampoco existirá obligación por parte de HES IDIOMAS 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. El número mínimo de personas es de 10 participantes. En estos casos HES IDIOMAS 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 estudiantes, el consumidor tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades que hubiese abonado por el programa.
- f. 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 a HES IDIOMAS en el plazo de un mes. Ésta, tras recabar la documentación pertinente, dispondrá del plazo de un mes para responder a la reclamación planteada por el consumidor.

10.- SEGURO DE CANCELACIÓN.

HES IDIOMAS ofrece un seguro de cancelación opcional, el cual cubre la totalidad de los gastos de cancelación, según los condicionantes incluidos en la póliza. El precio del seguro varía según el precio del programa en el que se participa y deberá ser contratado en el momento de la firma de contrato.

11.- 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 éste sentido, el consumidor debe adaptarse a las mismas y tener en cuenta que la familia de acogida puede ser monoparental o sin hijos. Las familias concedidas a los participantes no dan lugar a cambios antes del inicio del programa. 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 IDIOMAS en la realización del programa. En particular, el consumidor se compromete a la asistencia a clase y a respetar las prohibiciones de consumo de tabaco, alcohol y drogas, etc. HES IDIOMAS o la organización del país de destino, entregará al consumidor una copia de las Normas de disciplina aplicables a los diversos programas.

En los programas de jóvenes, está prohibido a los participantes mantener relaciones sexuales durante la realización del programa

En caso de incumplimiento por parte del consumidor de las leyes del país de destino en que se desarrolla el programa, o incumplimiento de las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Universidades, Escuelas, etc., el consumidor será expulsado del programa. En tal caso, deberá asumir los gastos originados por su regreso anticipado a España, al margen de cualquier otra responsabilidad debida al dolo o negligencia del participante.

12.- PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN.

Todos los consumidores que contraten los programas de HES IDIOMAS, deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte individual, DNI, ESTA para Estados Unidos, eTA para Canadá) 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, 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.

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: Mossos d'Esquadra, Policía Nacional, Guardia Civil, Ayuntamiento, juez o notario. 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> y <http://www.mscbs.gob.es/> o por cualquier otro medio.

13.- SEGUROS.

Los consumidores que contraten los programas 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 la empresa aseguradora. Con la documentación del programa se adjunta una copia de la Póliza de Seguro. HES IDIOMAS actúa como mera intermediaria entre la compañía aseguradora y los consumidores que contratan alguno de nuestros programas. Los consumidores pueden llevar otra póliza de su elección. En este caso, deberán poner esta circunstancia en conocimiento de HES IDIOMAS.

14. TRATAMIENTO MÉDICO, FARMACOLÓGICO Y/O QUIRÚRGICO.

El consumidor deberá poner en conocimiento de HES IDIOMAS, a través de la hoja de inscripción y documentación acreditativa, de cualquier dolencia física o mental que el consumidor padezca o haya padecido y 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, salvo que se indique lo contrario, al tiempo de comenzar el programa, el consumidor goza de una perfecta salud física y mental y que la información médica que acompaña al dossier del programa es verdadera y completa. En caso contrario, la empresa HES IDIOMAS queda exenta de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la falsedad u omisión de estas informaciones.

En caso de que durante el desarrollo del programa el consumidor necesite 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 consumidor.

En el caso de que la organización detecte cualquier anomalía psíquica durante la realización del programa y no haya sido informada previamente, la organización lo pondrá en conocimiento de los servicios sociales del país de destino, tomará en cuenta sus sugerencias y actuará según las leyes de protección de menores de cada país; en dicho caso, HES IDIOMAS se reserva el derecho de expulsar al participante, si esta decisión fuera tomada, el consumidor y sus progenitores o tutores no tendrán derecho a reembolso alguno, y deberán abonar la diferencia de coste que se produzca si el consumidor no vuelve a España en el vuelo y compañía programados desde el comienzo del programa.

15.- 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.

16.- RESPONSABILIDAD

15.1.- General.

HES IDIOMAS responderá frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que le corresponda por su ámbito respectivo de gestión del programa, 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.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del programa. HES IDIOMAS responderá, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de circunstancias inevitables y extraordinarias, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

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

15.2.- Límites del resarcimiento por daños.

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el programa, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

17.- ORGANIZACIÓN TÉCNICA DE LOS VIAJES.

En el supuesto de que el consumidor solicite a HES IDIOMAS el viaje, la organización técnica de los viajes a los destinos en los que se desarrollan los diferentes programas es realizada por la agencia de viajes con CICMA autorizado nº GC-003248. HES IDIOMAS actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y las compañías de transporte, por lo que no es responsable de los retrasos, accidentes, alteraciones de la ruta o pérdidas de equipaje.

18.- AUTORIZACIÓN PATERNA (Para programas con menores de edad).

Autorizo a mi hijo/a desplazarse al extranjero, con el fin de asistir al programa 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 consumidor 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 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 consumidor está sujeto a la autoridad directiva y al profesorado del colegio donde pudiera ser asignado y que deberá seguir las normas de vida que HES IDIOMAS y su agente en destino establezcan. 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. También conocemos el hecho de que fumar, consumir alcohol o la posesión o consumo de drogas es motivo automático de expulsión del programa. Si esta decisión fuera tomada, el consumidor y sus progenitores o tutores no tendrán derecho a reembolso alguno, y deberán abonar la diferencia de coste que se produzca si el consumidor no vuelve a España en el vuelo y compañía programados desde el comienzo del programa.

19.-PROTENCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

De acuerdo con la normativa europea y española de protección de datos, se le informa que los datos personales que facilite a HES IDIOMAS serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal denominado "clientes", creado por HES IDIOMAS con la finalidad de facilitar la gestión y el control de los servicios prestados por HES IDIOMAS, así como para comunicaciones comerciales y promocionales de carácter publicitario. Para manifestar su oposición a la cesión de datos, destinados a comunicaciones comerciales y promociones de carácter publicitario, por favor, reséñelo en esta casilla

Asimismo, y dado que resulta imprescindible y necesaria la comunicación de determinados datos relativos al consumidor a las empresas o entidades colaboradoras de HES IDIOMAS para la prestación de los servicios contratados, el consumidor, sus progenitores, tutores y/o representantes legales autorizan expresamente a que puedan ser cedidos los correspondientes datos a dichas entidades. Asimismo, el consumidor, sus progenitores, tutores y/o representantes legales al ser su imagen recogida en fotografías uno de los datos personales que se trata por parte de HES IDIOMAS, otorgan su consentimiento expreso para publicarlas en folletos y publicaciones.

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, por un motivo legítimo y fundado, para ello el afectado debe dirigir escrito a HES IDIOMAS, C/RONDA PONENT 59, - 08206 SABADELL o al e-mail hes@hesidiomas.com, a través de cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción de su solicitud, conteniendo: nombre y apellidos del interesado, fotocopia de su DNI u otro documento válido que le identifique, y en su caso de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes: así como el

documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. Si utilizara firma electrónica está exento de presentar el DNI o documento equivalente; además concrete la petición de solicitud, dirección a efecto de notificaciones, fecha y firma del solicitante y los documentos acreditativos de la petición que formula en su caso. Cualquier duda o cuestión que tenga sobre este apartado puede consultarla al delegado de protección de datos en el e-mail que figura en este apartado.

20.- COMUNICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS:

Para la gestión y cumplimiento del objeto del contrato, puede resultar necesario (y obligatorio para la prestación del servicio), que sus datos (incluida información sobre alergias, intolerancias alimentarias, minusvalías, etc.), tengan que ser comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles, familias anfitrionas y otros proveedores de servicios, los cuales estarán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de dato incluyendo, si fuera el caso, aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos autorizada expresamente por el interesado.

21.- CONSERVACIÓN DE LOS DATOS.

Mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual, precontractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos.

22. 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/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. 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.

23. 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 Caución, Insolvencia de Agencias de viajes/viajes combinados de la Comunidad de CATALUÑA contratados con AXA SEGUROS GENERALES Póliza número 72980026.
- 2. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de la Actividad, contratado con AXA SEGROS GENERALES con Póliza número 08672289. Se adjunta certificado como ANEXO I a los efectos oportunos.

24.- DATOS DE CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA.

España: Teléfono de atención 24 horas:
Destino: correspondal : Oficina : /Emergencias: Se especifica en la documentación de viaje.

25.- VIGENCIA.

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

26.- 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.

27.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

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

28.- PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES.

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

29.- CONDICIONES PARTICULARES.

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

En a de de 2020

Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal

Firma de HES Idiomas

CONDICIONES PARTICULARES 2020

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, 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, 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.- 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, cuota de inscripción y gastos de anulación (importes pagados en concepto de reserva de plaza)**, estos gastos ascenderán a las siguientes cantidades:

- 5% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 50 y 45 días de la fecha del inicio del programa.
- 10% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días de la fecha del inicio del programa.
- 15% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 29 y 10 días antes de la fecha inicio del programa.
- 30% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 9 y 4 días de la fecha de inicio del programa.
- 50 % 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.

6. 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:

- 5% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 50 y 45 días de la fecha del inicio del programa.
- 10% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 44 y 30 días de la fecha del inicio del programa.
- 15% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 29 y 10 días antes de la fecha inicio del programa.
- 30% del importe total del programa, si la anulación se produce entre 9 y 4 días de la fecha de inicio del programa.
- 50 % 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.

7. 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.

8.- Otros

Los programas de Au Pair, Work & Travel 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.

En a de de 2020

Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal

Firma de HES Idiomas