

CONDICIONES GENERALES 2019

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.
- Que se produzca por un caso de fuerza mayor, 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.

1.- DATOS GENERALES.

El domicilio de HIGH EDUCATIONAL STUDIES S.L. (HES Idiomas) está situado en Plaza Cataluña, 13, Sabadell C.P 08206 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 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. En el caso de las Estancias Escolares la reserva es de 450€ por participante. 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 gestión, y deberá realizarse en metálico o mediante cheque nominativo a favor de HES IDIOMAS o bien transferencia bancaria. Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del programa. No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un programa, que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de la reserva. 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.

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€ = 1,16 USD, 1€ = 0,89 GBP, 1€ = 1,50 CAD, 1€ = 1,62 AUS, 1€ = 1,77 NZ, 1€ = 129 YEN, 1€ = 8,01 CNY y 1€ = 14,70 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 10% 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.

5.- TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO.

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

6.- CANCELACIÓN, NO PRESENTACIÓN Y/O ABANDONO DEL PROGRAMA

En el caso de que un consumidor decidiera cancelar el programa contratado antes de su inicio, debe notificarlo por escrito a HES IDIOMAS. El consumidor tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese pagado a HES IDIOMAS. No obstante, el consumidor deberá abonar a HES IDIOMAS la cantidad correspondiente a los gastos de gestión, que ascienden a la suma de 350 € para los programas en Europa, y 600 € para el resto de países y si los hubiere los gastos de anulación. Estas penalizaciones podrán no ser operativas en el caso de que el consumidor haya contratado un seguro de cancelación.

Sin perjuicio del momento en que se produzca la cancelación, el consumidor deberá asumir, siempre y en todo caso, el importe del billete de avión cuando este haya sido emitido y no sea posible el reembolso del mismo, con independencia de que el consumidor ejercite cuantas acciones le incumbiese frente a la compañía aérea emisora.

Si el consumidor cancela o abandona el programa una vez en el país de destino por causas imputables al mismo (por voluntad propia o de sus padres o tutores), los gastos de cancelación suponen el 100% del importe total del curso.

7.- 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 la cancelación del programa se deba a motivos de fuerza mayor.
- 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. 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. Si la solución propuesta por HES IDIOMAS tampoco fuera satisfactoria, el consumidor podrá entablar las acciones correspondientes.

8.- 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.

9.- 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.

10.- PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN.

Todos los consumidores que contraten los Programas de HES IDIOMAS, deberán llevar en regla su 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, deberá ser realizada por el consumidor.

11.- 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.

12.- 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.

13.- 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. Se entiende que, al tiempo de comenzar el programa, el participante 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 de estas informaciones. En caso de que durante el desarrollo del programa el participante necesitase tratamiento médico y/o ser internado y/o intervenido quirúrgicamente, sin que la empresa HES IDIOMAS haya podido localizar a sus padres, tutores o representantes legales, la empresa HES IDIOMAS queda autorizada para tomar las medidas que considere oportunas para preservar la salud del participante.

14.- 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. El viaje será sufragado por el participante en los programas donde los vuelos no están incluidos en el precio total. HES IDIOMAS posee título y licencia de Agencia de Viajes.

15.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Sus datos personales serán tratados por HES IDIOMAS, con quien podrá contactar está situado en Plaza Cataluña, 13, Sabadell, CP 08206 o por correo electrónico a través de info@hesidiomas.com, con la finalidad de tratamiento de la base de datos de los clientes, para facilitar la gestión y el control de los servicios prestados por HES IDIOMAS, así como para comunicaciones comerciales y promocionales de carácter publicitario. La base jurídica del tratamiento será el consentimiento y el desarrollo de la relación contractual. Asimismo, y en atención a que resulta imprescindible y necesaria la comunicación de determinados datos relativos al participante, que deben conocer a las empresas o entidades colaboradoras de HES IDIOMAS, el participante y/o sus progenitores, tutores y/o representantes legales autorizan expresamente a que puedan ser cedidos los correspondientes datos a dichas entidades. La base jurídica del tratamiento será igualmente el consentimiento y el desarrollo de la relación contractual.

En caso de que HES IDIOMAS tenga la intención de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional, en el momento en que se obtengan los datos personales, se informará al participante acerca del tercer país u organización internacional al cual se tiene la intención de transferir los datos, así como de la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión.

El tratamiento de los datos con estas finalidades se mantendrá, mientras mantenga cualquier relación comercial o contractual con HES IDIOMAS y aún tras el cese de dichas relaciones durante un máximo de cinco (5) años.

Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento y portabilidad, el afectado debe dirigir comunicación escrita a HES IDIOMAS con domicilio en calle Plaza Cataluña, 13, Sabadell, CP 08206, 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. En todo caso, podrá presentarse una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

16.- VIGENCIA.

La vigencia de estas condiciones generales es la del folleto del año en curso. La vigencia de dicho folleto será del 01 de Enero, a 31 de diciembre de 2019, ambos incluidos.

17.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

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

18.- PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES.

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

19.- CONDICIONES PARTICULARES.

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

En a de de 2019

Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal

Firma de HES Idiomas

CONDICIONES PARTICULARES 2019

1.- Autorización de la imagen

El participante y/o sus padres o tutores legales autorizan a HES IDIOMAS para que pueda utilizar y publicar las imágenes en las cuales aparezcan individualmente o en grupo durante su participación en el programa 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. El participante y/o sus padres o tutores legales podrán revocar esta autorización en cualquier momento, pero –en tal caso- deberán indemnizar a la empresa HES IDIOMAS por los daños y perjuicios que puedan ocasionar.

2.- 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.

3.- 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.

4.- 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.

5.- 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.

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, 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.

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:

- 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.

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, que ha sido comunicado al consumidor. En estos casos, HES IDIOMAS notificará por escrito al consumidor, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de inicio del programa, que no se ha alcanzado el número mínimo de participantes y que, por lo tanto, el programa ha sido anulado. En este supuesto de cancelación del programa por no alcanzarse el número mínimo de participantes, el consumidor tendrá derecho a reembolso de todas las cantidades que hubiese abonado por el programa.

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.

9.- 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 2019

Firma del participante

Firma del padre, madre o tutor legal

Firma de HES Idiomas