

CONDICIONES GENERALES *General conditions*

1. Inscripción, precio, y forma de pago.

El cobro global se hará por transferencia bancaria abonada en la cuenta de **ESIC Idiomas**. El alumno deberá abonar en el momento de formalizar la matrícula un depósito de:

- 100€ para los programas de duración máxima de cuatro semanas
- 200€ para los programas trimestrales
- 300€ para los programas anuales

Estas cantidades se deducirán del precio final. Una vez que **ESIC Idiomas** reciba el depósito, tanto el curso como el alojamiento (si procede) se reservarán definitivamente.

El cliente recibirá su confirmación detallada con el precio total e información útil para el viaje y su estancia por correo, fax o correo electrónico.

La fecha límite de inscripción será de 2 meses antes del inicio del curso, en el caso de que el programa contratado posea una duración superior a cuatro semanas. Si el alumno contrata un programa cuya duración es inferior a cuatro semanas, la fecha límite de inscripción será de 2 semanas antes del comienzo del mismo. Las solicitudes de inscripción para los cursos de verano en Valencia y Sevilla, deberán efectuarse antes del mes de mayo.

Tras recibir el pago total de curso (y en su caso, el alojamiento), ESIC Idiomas comunicará al cliente la dirección de su alojamiento y le entregará un mapa de la ciudad instrucciones sobre como llegar tanto a **ESIC idiomas** como a su alojamiento.

El importe total de los programas trimestrales o anuales podrá efectuarse mensualmente, trimestral o a través de pago único.

ESIC Idiomas ofrece la posibilidad de abonar los programas trimestrales o anuales en cómodos plazos. En este caso, el cliente

recibirá la información previamente descrita cuando **ESIC Idiomas** haya recibido el primer plazo de pago. Consúltese listado de precios y formas de pago.

2. Cancelación del programa por parte del cliente.

El alumno que desee cancelar su participación en el programa contratado deberá notificarlo lo antes posible a **ESIC Idiomas**. La cancelación del programa generará al cliente un gasto adicional dependiendo de la fecha en la que se comunica dicha cancelación: 30% del total, si la cancelación se realiza en un periodo inferior a 20 días hábiles; 50% si se notifica el aviso en un periodo inferior a 15 días y 100% si el cliente cancela el programa 5 días antes del inicio del curso.

3. Cancelación o modificación de los programas por parte de ESIC Idiomas.

ESIC Idiomas se reserva el derecho de cancelar o modificar sus programas si el número de participantes es inferior a ocho en los grupos organizados como grupos acompañados por un monitor y a tres en los grupos abiertos. Asimismo se podrá cancelar en situaciones o circunstancias de fuerza mayor o en el caso que surgieran cuestiones de tipo organizativo que lo aconsejara. La cancelación o modificación de los programas por parte de **ESIC Idiomas** será notificada al alumno por escrito lo antes posible. El alumno tendrá derecho al reembolso de la totalidad (en caso de cancelación) o de la correspondiente compensación al importe abonado (en caso de modificación) de los programas.

En caso de que el alumno no esté de acuerdo con las condiciones de la realización del programa contratado, deberá comunicarlo a **ESIC Idiomas** lo antes posible para su inmediata resolución.

En el momento de causar baja en el curso, el alumno no abonará la cuota del mes siguiente a la cancelación, previo aviso a **ESIC Idiomas**.

4. Recuperación de clases

Solo se recuperarán clases en el caso excepcional de que **ESIC Idiomas** tuviera que cancelar una clase por motivos de fuerza mayor. Clases canceladas por parte de los clientes, o que se cancelan por días festivos no serán recuperadas. Consultar el calendario de fiestas públicas.

5. Cambios de modalidad

Una vez empezado el programa, el cliente puede cambiar de modalidad de curso según disponibilidad y siempre que su nivel de español sea compatible.

6. Abandono del Programa

En el caso de que, una vez empezado el programa, el cliente decide abandonar el programa por cualquier motivo, no tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas.

7. Sugerencias y Reclamaciones

El alumno dispondrá de una hoja de reclamaciones que será facilitada por el personal administrativo. Asimismo podrá concertar una entrevista con su tutor en los horarios previstos para tratar la incidencia. Los alumnos contarán a su vez con un buzón de sugerencias en el Centro y en la página Web donde podrán dar a conocer sus opiniones, propuestas e ideas sobre posibles actividades del programa.

8. Costumbres de España y normas que deben cumplirse obligatoriamente durante el desarrollo de los programas de español

El estudiante deberá concienciarse de que el modo de vida y las costumbres habituales en su país de origen suelen ser muy diferentes a las españolas y deberá adaptarse a las mismas. El estudiante llevará a cabo un cumplimiento obligatorio de normas de conducta y disciplina en el centro donde se desarrolla el programa contratado y en el domicilio familiar donde recibe su estancia. Se comprometerá a la asistencia obligatoria a clase, cumplir con los horarios establecidos, pautas de conducta y convivencia con sus compañeros y miembros del equipo docente o familias. Queda prohibido el consumo de drogas, alcohol y tabaco.

El alumno quedará expulsado del programa en caso de incumplimiento de las normas establecidas del centro y familia anfitriona; así como debido a un mal comportamiento reiterado o incumplimiento de las leyes españolas. En tal caso, **ESIC Idiomas** se verá obligada a expulsar al alumno del programa e iniciará los trámites de repatriación. El alumno deberá asumir los gastos originados por su regreso a su país de origen.

9. Información y documentación legal

El estudiante que contrate un programa con **ESIC Idiomas** deberá tener en regla toda su documentación personal: pasaporte, documento nacional de identidad, etc.), así como su visado o certificados de salud. **ESIC Idiomas** facilitará todo tipo de información referente a los visados. No obstante, la tramitación y los gastos para su obtención correrán por cuenta del estudiante.

10. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

Una vez transcurridos siete días desde el inicio del programa, el estudiante podrá indicarnos su grado de satisfacción del mismo a través de un cuestionario inicial donde podrá evaluar sus primeras impresiones sobre el curso, la familia anfitriona, el modo de vida español, el profesor; así como otros comentarios y sugerencias.

Después de dos semanas del inicio del programa, el estudiante podrá evaluar el alojamiento contratado, el Recibimiento de la familia, su integración y las instalaciones. Al mismo tiempo podrá facilitarnos su opinión acerca de las instalaciones y servicios del Centro, así como del personal docente.

BUSINESS&MARKETING SCHOOL

