

CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



In English Please; IN ENGLISH PLEASE, S.L. y ASOC. IN ENGLISH PLEASE, (en adelante IEP), refleja en sus contratos los aspectos que hacen referencia a las condiciones generales, política de cancelaciones, reembolsos, devoluciones y caducidad, cesiones, quejas y/o reclamaciones, así como cualquier derecho que pudiese generarse fruto de una relación contractual con el consumidor (en adelante alumno), incluidos el de desistimiento y revocación.

A continuación, se refleja el contenido en dichas materias:

A- CONDICIONES GENERALES:

- IEP prestará al alumno sus servicios docentes y clases durante el horario a convenir entre las partes.
- El programa y plan de estudios del curso, se desarrollará bajo la supervisión de un profesional, cuyo perfil, formación y conocimientos se adaptarán a las necesidades del alumno, siendo facilitado por IEP.
- No se requerirá que el alumno adquiera material obligatoriamente en IEP.
- El precio dependerá inicialmente del pack o número de horas contratadas por el alumno, y podría cambiar posteriormente si el alumno contrata un nuevo pack con un precio diferente. En cualquiera de los casos, no habrá coste de matriculación, inscripción ni expedición del diploma.
- El pago se realizará como tarde 4 días antes del comienzo de la primera clase mediante transferencia bancaria (única forma de pago aceptado), pudiendo solicitar el alumno una factura, que justifique el pago.
- Se establece una duración de contrato indefinido hasta que cualquiera de las partes manifieste la voluntad de no continuar, que será renovado tácitamente con la contratación de un nuevo pack o número de horas.
- Siempre que no se haya comenzado con la prestación de los servicios, es decir, que no se hubiese dado la primera clase entre alumno y profesor, el alumno tendrá derecho de revocación y derecho de desistimiento; donde el alumno dispone de un plazo de 14 días naturales, contados desde la firma del contrato, para desistir el mismo, con derecho al reintegro de la totalidad de las cantidades abonadas, sin cumplimentar formalidad alguna, y sin que ello suponga penalización alguna.
- En el caso que el alumno solicitara un cambio de profesor por cualquier tipo de casuística, incluida que la calidad recibida en sus clases no fuese la esperada, IEP garantizará un cambio de profesor sin ningún tipo de penalización, siempre que se solicitara un profesor con cualificaciones similares y se respete la política de cancelaciones (reflejada más abajo). En cualquier caso, dependiendo de la petición del alumno, podría suponer o no, un cambio en el precio de las clases, se evaluará personalmente cada situación. Otros tipos de cambios en el



CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



contrato, como cambio en la ubicación o de modalidad, podrían estar sujetos a cambios en el precio inicialmente pactado.

- A la finalización, el alumno podrá solicitar a IEP un diploma acreditativo de los conocimientos adquiridos o nivel alcanzado. Si el nivel de conocimientos no fuere satisfactorio, IEP podrá expedir un diploma de asistencia. Remarcar que los cursos que IEP ofrece están calificados dentro del ámbito de cursos de enseñanza no reglada, es decir, las enseñanzas impartidas por IEP no conducen a la obtención de un título con validez oficial.
- IEP se compromete y espera de todos los miembros de su comunidad, mantener un comportamiento ético en las relaciones que surjan entre sus intervinientes, así como fomentar un desarrollo sostenible, promover valores como el respeto, la equidad e integridad, respetar los derechos laborales de los trabajadores y llevar a cabo prácticas que minimicen el impacto medio ambiental.
- La formalización del contrato entre IEP y del alumno, se producirá con la firma de ambas partes, que podrá realizarse a través de cualquier medio, ya sea presencial, electrónico, o cualquiera que ambas partes aceptasen como vinculante. En ausencia o retraso del contrato, se considerará formalizado y aceptadas sus condiciones, en el momento en que IEP reciba el pago por parte del alumno, y que el alumno hubiese recibido dicho contrato por email previamente.

B- POLÍTICA DE CANCELACIONES:

- En el caso de cancelaciones de clases por parte del alumno, tendrán que ser informadas tanto a IEP, a través del email: casey@inenglishplease.es, como al profesor.
- Las cancelaciones realizadas con más de 24 horas de antelación no supondrán una penalización económica para el alumno, ya que IEP garantizará la posibilidad de recuperar dicha clase en otro horario disponible y viable, tanto para el profesor como para el alumno.
- Las clases canceladas con menos de 24 horas de antelación, sí que supondrán una penalización económica para el alumno, asumiendo el mismo el 100% del importe de la clase, y en los casos en los que proceda, su importe se descontará del pack contratado previamente por el alumno.

C- POLÍTICA DE REEMBOLSOS:

- Podrían ser reembolsables las clases contratadas al 50% que se encuentren pendientes de recibir, excepto las ofertas que lo reflejen explícitamente, ya que estas nunca serán reembolsables.



CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



- Así mismo serán 100% reembolsables, las clases que no puedan ser ofrecidas por causas atribuibles a IEP, tales como no poder ofrecer el servicio contratado por el alumno.

D- POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CADUCIDAD:

- Las clases contratadas deberán de ser programadas inicialmente con el profesor e IEP.
- En los casos que el alumno decida cambiar la periodicidad, deberá de reprogramarla de nuevo con el profesor e IEP.
- En el caso que no sean reprogramadas, podrían estar sujetas a una caducidad, pero esta caducidad nunca se produciría sin un aviso previo por parte de IEP y/o del profesor, de al menos 10 días.

E- POLÍTICA DE CESIONES:

- Si el cliente desea realizar una cesión de sus clases a un tercer alumno, podrá realizarla sin penalización antes de la primera clase, siempre que se realice respetando el resto de condiciones, incluido el periodo reflejado en la política de cancelaciones.
- Si la cesión se solicita después de la primera clase, podría aplicarse una penalización, dependiendo de las necesidades del nuevo alumno y la disponibilidad de profesores en ese momento.

F- POLÍTICA DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:

- IEP tiene a disposición de los alumnos hojas de quejas y/o reclamaciones de IEP, así como las que pone a su disposición el organismo autonómico competente.
- Las hojas de quejas y/o reclamaciones de IEP serán tratadas a efectos internos, donde IEP se compromete a darle una respuesta en un plazo máximo de 30 días naturales.
- Las mismas podrán ser solicitadas, cumplimentadas y enviadas al email: reclamaciones@inenglishplease.es.
- Sin perjuicio de ello, la presentación de este documento no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista, incluido el uso del formulario de reclamación de la Comunidad de Madrid que tiene disponibles en su web (www.madrid.org), que va dirigido a la D. G. Comercio y Consumo, Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid, y que podría presentar, tanto presencial como telemáticamente.

