

CONDICIONES GENERALES DE LOS PROGRAMAS DE HYLAND LANGUAGE CENTRE

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el Catálogo es el documento informativo al que se incorporan aquéllas. El Catálogo incluye información sobre los tipos de Programas (Cursos de verano para jóvenes y niños, Cursos para adultos, profesionales y profesores de inglés), destinos, duración y calendario, medios de transporte, características del alojamiento, precios y, en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los diferentes Programas.

La información contenida en el Catálogo es vinculante para Hyland, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado por escrito al cliente antes de la fecha de celebración del contrato y esta posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el Catálogo.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito de las partes contratantes.
- Que concurran causas de fuerza mayor.

1.-Regulación jurídica aplicable al contrato de Programas de Hyland 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 Programas de Hyland, cuyo objeto sean los Programas contenidos en el Catálogo de Hyland, 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.

2.- Inscripción, precio y forma de pago.

Para inscribirse en cualquiera de nuestros Programas, se debe rellenar el formulario de inscripción general, cumplimentarlo y remitirlo a Hyland (junto con 2 fotografías tamaño carné para programas de jóvenes) y la reserva de plaza correspondiente. Se aconseja que la inscripción se haga como mínimo 2 meses antes de la fecha de comienzo del programa.

El cliente abonará, en concepto de reserva, el importe de 300 euros. Para los programas de Grupos de Jóvenes que incluyen vuelo y del Año Académico será de 500 euros (más el importe correspondiente al Seguro de Cancelación, en su caso).

El abono de esta cantidad se considera realizado en concepto de pago a cuenta de los gastos iniciales de gestión y tramitación, y deberá realizarse mediante cheque nominativo, a favor de Hyland Language Centre, tarjeta, entrega en metálico o bien mediante transferencia bancaria a la siguiente cuenta:

Banco Sabadell-Atlántico
Calle Velázquez 50
28001 Madrid

Cuenta a nombre de: Hyland Language Centre
CCC: 0081 0155 83 0001063815

Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del Programa.

No se tramitará ninguna inscripción en un Programa que no vaya acompañada del justificante de pago de la reserva.

El resto del importe del programa deberá ser abonado a Hyland como mínimo 15 días antes de la fecha de salida. Este importe no se podrá abonar con tarjeta.

Hyland realizará la entrega de la documentación del programa contratado como mínimo 5 días antes de la fecha de salida.

Las inscripciones son personales e intransferibles.

3.- 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, aumento de las tarifas de transporte, coste del carburante, y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del Programa de Hyland.

Las variaciones en los precios serán notificadas al cliente por escrito, pudiendo éste, cuando la variación sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisará al alza el precio de Programa en los 30 días anteriores a la fecha de inicio del mismo, respecto de las solicitudes ya realizadas.

4.-Cancelación, no presentación y/o abandono del Programa por parte del cliente.

En el caso de que un cliente decidiera cancelar el Programa contratado, deberá notificarlo por escrito a Hyland. El cliente tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese pagado a Hyland. No obstante, el cliente deberá abonar y, en su caso, Hyland podrá retener la cantidad correspondiente a los daños que se hayan ocasionado a Hyland, entre los que se encuentran los gastos de todo tipo en que haya incurrido Hyland hasta esa fecha. El cliente deberá abonar los siguientes conceptos:

1. El importe de la reserva, que en ningún caso será objeto de devolución.
2. Un recargo consistente en las siguientes cantidades:
 - Un 10% del importe total del programa, si la cancelación se produce entre 30 y 45 días de la fecha de inicio del programa.
 - Un 30% del importe total, si la cancelación se produce entre 11 y 30 días de la fecha de inicio del programa.
 - Un 50% del importe total del programa, si la cancelación se produce entre el 3º y 10º día anterior al comienzo del programa.
 - Un 100% si el aviso se realiza con menos de 3 días de antelación.

La no presentación del cliente en la fecha prevista para la salida hacia el destino donde se desarrolla el Programa contratado, supondrá la pérdida total del importe abonado por el mismo.

El cliente no tendrá derecho a reembolso alguno cuando, una vez haya iniciado el Programa, lo abandone por voluntad propia, de sus padres o de sus representantes legales. Existen, no obstante, Seguros de Cancelación a disposición de los clientes.

5.- Cancelación del Programa por no alcanzar el número mínimo previsto de personas inscritas.

El Programa de Cursos de Idiomas en Verano para Jóvenes con salidas en grupo y con monitor deberá contar como mínimo, con 10 participantes. En el supuesto de que no se alcance el número mínimo de participantes, Hyland notificará por escrito al cliente, con un mínimo de treinta días de antelación a la fecha de inicio, que el Programa ha sido anulado. El cliente, en este supuesto de cancelación del Programa por no alcanzarse el número mínimo de participantes, tendrá derecho al reembolso de la totalidad de las cantidades que hubiese abonado por el Programa o a participar en otro programa de precio igual o inferior al originalmente contratado. Asimismo, en el supuesto de que Hyland notifique esta anulación con menos de diez días de antelación a la fecha de inicio del Programa, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente a la establecida en la condición 4.

6.-Alteraciones e incidencias del Programa.

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

- A) En el supuesto de que, antes del inicio del Programa, Hyland se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del cliente. Éste podrá optar por resolver el contrato, sin que le sea realizado cargo alguno, o bien aceptar una modificación en el contrato. En este último supuesto, Hyland precisará las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio del Programa.
- B) El cliente 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 cliente no notifique su decisión a Hyland en el plazo de tres días, se entenderá que opta por la resolución del Programa sin penalización alguna.
- C) En el supuesto de que Hyland se viese obligada a cancelar alguno de sus Programas por causas no imputables al cliente, o bien en el supuesto de que el cliente opte por resolver el contrato al amparo de lo previsto en los apartados A) o B), Hyland ofrecerá al cliente un Programa alternativo de igual o superior calidad, o bien reembolsará al cliente la totalidad de las cantidades que hubiese abonado por el Programa.
- D) Las diferencias y/o reclamaciones que, a juicio de los clientes, surjan durante el desarrollo del Programa contratado, deberán ser puestas en conocimiento de la Organización responsable del programa en el país de destino y de Hyland, 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 cliente, éste dispondrá de un plazo de un mes para presentar una reclamación por escrito ante Hyland, que tras recabar la documentación pertinente, dispondrá, a su vez, de un plazo de 45 días naturales para responder a la reclamación planteada por el cliente. El plazo de 45 días naturales comenzará a contar a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante Hyland.
- E) caso de reclamación, Hyland se compromete a obrar con la mayor diligencia, para hallar las soluciones más satisfactorias para el cliente.

HYLAND LANGUAGE CENTRE

Serrano 19 – 2º, 28001 Madrid
Tels: 91 431 97 57 / 902 884 083
E-mail: viajes@hylandmadrid.com



CURSOS EN EL EXTRANJERO
GRUPOS EN EL EXTRANJERO
CAMPAMENTO EN EL ESCORIAL

7.- Usos y costumbres de los países en que se desarrollan los Programas, y Normas de obligado cumplimiento durante el desarrollo del mismo.

El cliente 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 este sentido, el cliente debe adaptarse a las mismas.

El cliente 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 Hyland en la realización del Programa. En particular, el cliente se compromete a respetar las normas relativas a los horarios, obligación de asistencia a clase, normas de conducta y convivencia con los profesores, compañeros, y familias, prohibiciones de consumo de tabaco, alcohol y drogas, etc. La Organización del país de destino entregará al cliente una copia de las normas de disciplina aplicables a los diversos Programas. En caso de incumplimiento por parte del cliente de las leyes del país de destino en que se desarrolla el Programa, faltas de disciplina, reiterado mal comportamiento, o incumplimiento de las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Universidades, Escuelas, etc., el cliente podrá ser expulsado del programa. En tal caso, deberá asumir los gastos originados por su regreso anticipado a España, al margen de cualquier otra responsabilidad de su incumbencia.

8.- Pasaportes, visados documentación.

Todos los clientes que contraten los Programas de Hyland, incluidos los menores, deberán llevar en regla la 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, correrá por cuenta del cliente.

9.-Seguros.

Todos los clientes que contraten los Programas de Hyland en el extranjero gozarán de la cobertura de un seguro multiasistencia, según las condiciones de la póliza de seguro suscrita por Hyland con la empresa aseguradora Europea de Seguros S.A. Con la documentación de dichos programas, se adjunta una copia de la Póliza de Seguro al cliente, con el fin de que no pueda existir una alegación de desconocimiento de las garantías y límites por asegurado. Sin embargo, los clientes pueden contratar otra póliza de su elección. En este caso, deberán poner esta circunstancia en conocimiento de Hyland.

10.- Organización técnica de los viajes.

Hay programas para Jóvenes en los que la confirmación de la plaza puede implicar la reserva de un vuelo. En este caso el cliente acepta las condiciones de cancelación de la compañía aérea (a disposición del cliente) que podrán ser distintas a las de Hyland (Condiciones Generales de Cancelación). El cliente 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 incumbiese frente a la compañía o agencia de viajes emisora.

En estos casos, Hyland actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y la Agencia de Viajes.

11.- Tratamiento médico y/o quirúrgico del cliente.

En el caso de que un cliente menor de edad se encuentre en situación de necesitar tratamiento médico, y/o de ser internado y/o intervenido quirúrgicamente durante el desarrollo del programa sin que Hyland haya podido localizar a sus padres o representantes legales, Hyland queda autorizada para tomar las medidas que considere oportunas para la salud del cliente.

12.- Protección de datos de carácter personal.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal, Hyland le informa que sus datos personales contenidos en estas condiciones generales, serán incorporados a un fichero (cuyo responsable y titular es Hyland Language Centre S.L.), para las finalidades comerciales y operativas de Hyland. Este fichero está debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos.

La aceptación de estas condiciones generales, implica su consentimiento para llevar a cabo dicho tratamiento, y para su uso con dichas finalidades. Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos establecidos en la legislación vigente mediante comunicación a la siguiente dirección:- calle de Serrano, 19, 2º, 28001 Madrid o a la dirección de correo electrónico viajes@hylandmadrid.com

13.-Utilización de la imagen de los consumidores.

Hyland se reserva el derecho a utilizar las fotos y otros materiales que los consumidores faciliten a Hyland, mediante la participación en los Programas, como material de publicidad siempre que no exista oposición expresa previa por parte del consumidor. No obstante, la autorización tácita a la que nos referimos será revocable en cualquier momento por el consumidor, pero habrán de indemnizarse, en su caso, los daños y perjuicios causados a Hyland.

14.- Vigencia.

La vigencia de este Catálogo, será del 01/01/10 al 31/12/10. La fecha de edición del mismo es el 20/12/09.

15. Resolución de conflictos

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes según la legislación aplicable. Se pone de manifiesto la renuncia expresa de las partes a cualquier otro mecanismo de resolución de conflictos (órganos administrativos, arbitraje, etc).

16. Condiciones particulares de los programas.

Según contrato otorgado entre las partes, en cada caso.