

CONDICIONES GENERALES

PROGRAMA DE IDIOMAS GDS EDUCACIÓN Y OCIO S.L.

Con carácter general, todos los programas y servicios se acogen a la política de condiciones generales de GDS (web). Las condiciones particulares para cada producto o servicio contratado dependerán de la política de condiciones de cada proveedor subcontratado y vendrán especificadas en cada propuesta presupuestaria y/o contrato.

POLÍTICA DE SOLICITUD-TRAMITACIÓN-CONTRATACIÓN Y PAGOS

La operativa general de contratación vendrá definida en www.gedese.net.

Todos los pagos deberán efectuarse en euros y por transferencia bancaria o en efectivo.

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Cualquier cancelación debe ser remitida a GDS formalmente por escrito y dentro de los plazos establecidos.

Para la cancelación del programa o de los servicios contratados nos remitiremos siempre a los plazos y condiciones particulares especificados en la propuesta presupuestaria y/o contrato de cada programa o servicio. En todo caso, GDS podrá reembolsar el importe íntegro, parcial o nulo de la cantidad abonada descontando siempre 150 euros en gastos de gestión de la cancelación del servicio y siempre condicionado también por la propia política de cancelaciones de los proveedores o servicios subcontratados.

El abandono por voluntad propia del programa o servicios contratados una vez superada la fecha de inicio, no supone en ningún caso el reembolso de ningún tipo para el cliente

POLITICA DE RESPONSABILIDADES Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

- **Correspondencia y comunicaciones:** GDS se compromete a hacer llegar al cliente toda la información pertinente y necesaria en relación al programa o los servicios contratados, siguiendo los cauces y plazos oportunos y en base a los datos de contacto facilitados por el propio cliente (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, otros). Si por alguna razón el cliente no recibiera cualquier información, deberá comunicarlo a GDS a la mayor brevedad posible. El cliente puede ponerse en contacto con GDS siempre que lo necesite, dentro de los plazos y horarios pertinentes.
- **Representación de terceros y proveedores:** GDS representa a otras empresas y organizaciones (agencias promotoras de estancias idiomáticas, escuelas, colegios y centros de formación, centros residenciales, agencias de viajes y otros) de España y del extranjero, subcontratando sus servicios y programas. GDS siempre interviene a favor del cliente, asesorando y facilitando las labores de contratación, gestión y desarrollo de cada uno de los programas o los servicios contratados (formación, ocio, alojamiento, traslados, billetes de avión, otros.), por lo que no es directamente

responsable de posibles incidencias tales como retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipaje, alteraciones, accidentes, daños personales o de bienes u otros inconvenientes que pudieran originarse derivados de la ejecución del servicio. **GDS no es una agencia de viajes y no emite billetes de transporte.*

- **Documentación:** El cliente y /o participante en el programa o servicio contratado deberá tener en regla y presentar su documentación personal –DNI, pasaporte, visado y cualquier otra documentación necesaria, de acuerdo con la normativa del país correspondiente. GDS declina toda responsabilidad en caso de incumplimiento por parte del cliente. La obtención de visados en caso necesario correrá por cuenta del cliente.
- **Soluciones ante posibles incidencias o conflictos relacionados con la gestión y el desarrollo del programa o los servicios contratados:** Ante cualquier duda y en caso de que surgiera cualquier tipo de incidencia, el cliente debe ponerse en contacto con GDS inmediatamente para que se pueda intentar solucionar la incidencia a la mayor brevedad posible y de la forma más adecuada. GDS se compromete a hacer todo lo posible para intentar resolver cualquier tipo de conflicto y ayudar en todo momento para la resolución de cualquier problema, intermediando entre el cliente y cada proveedor subcontratado, teniendo en cuenta que la responsabilidad final recae siempre en manos del proveedor con el que se haya contratado cada programa o servicio, y teniendo GDS la obligación de informar siempre al cliente sobre la política de responsabilidades de cada proveedor contratado. Junto con la propuesta presupuestaria, GDS facilitará el condicionado particular de cada programa, antes de que el cliente formalice la reserva o contratación del programa deseado.

Durante el desarrollo del programa o los servicios contratados, GDS intermediará y arbitrará ante cualquier tipo de problema o desacuerdo que pudiera haber entre proveedor y cliente, defendiéndolo a lo largo de toda la duración del programa. Cliente y proveedor deben cumplir lo acordado previamente en el contrato –que debe recoger y/o referenciar la política y condiciones de cada proveedor subcontratado, siendo ambos cliente y proveedor responsables de dicho cumplimiento.

En el caso concreto de que el cliente sea alumno en una escuela de formación idiomática o de cualquier otra disciplina, éste deberá actuar conforme a las normas y regulaciones del centro de formación al que asista. No se generarán devoluciones o sustituciones por llegadas tardías, vacaciones, clases perdidas, retrasos o absentismo. La mayoría de los centros de formación están cerrados en las fiestas nacionales y normalmente no hay clase. En el caso concreto de que el cliente esté alojado en familia o centro residencial, si desea solicitar un cambio, debe existir una causa explícita y justificada para que GDS proceda a gestionar un cambio o sustitución en condiciones similares. Si la causa no está debidamente justificada, GDS intentará gestionar el cambio siempre que éste sea viable, de tal forma que el cliente – o su padre, madre o tutor legal en su defecto- tendrá que responsabilizarse ante cualquier posible gasto derivado.

- **Abandono y expulsiones:** Si el cliente tuviera que abandonar o abandonara voluntariamente el programa o los servicios contratado por causas ajenas a GDS o a los proveedores subcontratados - tales como inadaptación, añoranza, falta de integración,

mala conducta, irresponsabilidad, incumplimiento de sus obligaciones o de las leyes locales-, se procederá al inmediato cese de la participación y/o al inmediato regreso del cliente, sin derecho a indemnización alguna ni reembolso y teniendo que hacerse cargo el mismo cliente de los posibles gastos derivados o colaterales –gastos de viaje, daños y perjuicios o similar. El participante en general se compromete a respetar y cumplir en todo momento y en todo lugar las normas de comportamiento y disciplina exigidas por el programa o los servicios contratados y en particular las normas relativas a horarios y comidas, conducta en los centros de formación con profesores y compañeros, obligación de asistencia a clase, normas de convivencia en el alojamiento, prohibiciones de consumo de sustancias –tabaco, alcohol o drogas- o cualquier otra restricción oportuna.

- **Alteraciones forzosas:** GDS se reserva el derecho de realizar variaciones en las fechas y los precios cuándo se produzcan por causas ajenas justificadas, errores u omisiones o debido al incremento de impuestos, acciones gubernamentales u otros eventos fuera de su control.

En el supuesto de que GDS se viese obligado a cancelar alguno de sus programas o servicios ofrecidos antes de la fecha de inicio, por causas no imputables al cliente, fuerza mayor o causa suficiente –entendiéndose como aquellas circunstancias anormales cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida- o por no alcanzar el número mínimo exigido de participantes inscritos, el cliente podrá optar por un programa o servicio alternativo o bien resolver el contrato sin coste alguno, recibiendo el pertinente reembolso íntegro de la cantidad abonada.

Los precios quedan sujetos a posibles fluctuaciones en el cambio de divisa antes del momento de la contratación. Cada precio mostrado en divisa se muestra seguidamente calculado en euros, según el tipo de cambio vigente en cada momento.

- **Reclamaciones:** GDS se compromete a desempeñar sus obligaciones de acuerdo a la más estricta ética profesional y tomando todas las precauciones necesarias para el normal y correcto desarrollo de los programas y servicios ofrecidos. Cualquier conflicto no solucionado relativo a los programas o servicios será resuelto por los órganos jurisdiccionales competentes según la legislación aplicable.
- **Declaración-información médica y urgencias:** El participante de un programa o servicio contratado deberá gozar de un normal estado de salud física y mental y se entiende así siempre que el cliente no declare lo contrario. Cualquier enfermedad, alergia, tratamiento médico y/o farmacológico, discapacidad, dificultad o circunstancia que requiera especial tratamiento debe ser informada por parte del cliente a GDS. En caso contrario, GDS se exime de responsabilidad y posible gasto derivado de la falsedad o escasez de la información facilitada por el cliente a GDS al respecto.

Como norma general, las personas responsables que en cada momento estén al cargo del participante quedan autorizadas para actuar en caso de emergencia, enfermedad, necesidad de tratamiento médico, intervención quirúrgica o accidente.

SEGUROS

- **Seguro de Responsabilidad civil:** GDS suscribe un seguro de responsabilidad civil que dará cobertura a la parte gestiva que a la propia entidad atañe. Así mismo, GDS hace referencia en este apartado a las condiciones generales de cada proveedor que presta el servicio subcontratado.
- **Seguro Médico y de asistencia en Viaje:** GDS incluye en el servicio contratado de todos y cada uno de los programas de idiomas en el extranjero un seguro médico y de asistencia viaje. En el caso de que el cliente no desee contratar dicho seguro, deberá informar de ello a GDS y enviar una carta de exoneración. Con carácter general para los programas idiomáticos en el extranjero, este tipo de seguro tendrá carácter obligatorio. Se enlaza el condicionado general del seguro médico y de asistencia en viaje contratado: <https://goo.gl/hLUfDz>

GDS EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y OCIO S.L.