CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Cursos escolares y cursos de idiomas en el extranjero

Speak & Go Idiomas, S.L.
CIF B86546272 · Agencia de Viajes CICMA 4133
Calle Pensamiento 27 · 28020 Madrid · España

Documento contractual general

Debe leerse junto con las Condiciones Particulares, la oferta o presupuesto y la documentación específica del programa contratado.

INFORMACIÓN ESENCIAL SOBRE EL ALCANCE DE ESTAS CONDICIONES

Finalidad educativa y función de Speak & Go

Estas Condiciones regulan programas cuya finalidad principal es educativa: cursos escolares, trimestres, semestres, años académicos, cursos de idiomas y otras estancias formativas. En estos programas, Speak & Go actúa, con carácter general, como empresa española de asesoramiento, intermediación, gestión administrativa y coordinación con el centro educativo, academia u organización de destino, además de prestar seguimiento y asistencia al Cliente y al Participante dentro del alcance contratado.

Programas que pudieran constituir un viaje combinado

Estas Condiciones no pretenden excluir la aplicación de normas imperativas. Si por la configuración concreta de un programa se ofreciera o contratara una combinación de servicios que legalmente deba calificarse como viaje combinado o servicio de viaje vinculado, se aplicará la normativa específica correspondiente y las condiciones particulares que procedan, que prevalecerán sobre cualquier cláusula incompatible de este documento.

La normativa española sobre viajes combinados considera servicio de viaje, entre otros, el alojamiento que no tenga finalidad residencial. La normativa europea aclara que el alojamiento con finalidad residencial, incluido el correspondiente a cursos de idiomas de larga duración, no se considera alojamiento a estos efectos. La calificación jurídica dependerá siempre de los servicios concretos incluidos y de la forma real en que se ofrezcan y contraten.

ÍNDICE

I. Identificación, definiciones y documentos contractuales
II. Naturaleza del servicio y papel de Speak & Go
III. Información, inscripción y admisión
IV. Precio, reserva y pagos
V. Transporte internacional, documentación y visados
VI. Servicios incluidos y proveedores en destino
VII. Centros educativos, academias y aspectos académicos
VIII. Alojamiento en familia anfitriona
IX. Alojamiento en residencia o internado
X. Menores de edad, supervisión, bienestar y seguridad
XI. Salud, medicación y necesidades especiales
XII. Normas de conducta y régimen disciplinario
XIII. Seguros
XIV. Modificaciones solicitadas por el Cliente
XV. Cambios del programa y circunstancias extraordinarias
XVI. Cancelación, desistimiento y devoluciones
XVII. Responsabilidad y alcance de la intermediación
XVIII. Protección de datos personales
XIX. Derechos de imagen
XX. Comunicaciones, incidencias y reclamaciones
XXI. Legislación aplicable y disposiciones finales

CAPÍTULO I · IDENTIFICACIÓN, DEFINICIONES Y DOCUMENTOS CONTRACTUALES

1.1. Identificación de la empresa

Speak & Go Idiomas, S.L., con CIF B86546272, domicilio en Calle Pensamiento 27, 28020 Madrid (España), e inscrita como Agencia de Viajes de la Comunidad de Madrid con el número CICMA 4133, desarrolla servicios de asesoramiento, intermediación, gestión y coordinación de programas educativos internacionales. En adelante, “Speak & Go”.

1.2. Definiciones

- Cliente: persona física o jurídica que contrata el Programa y asume las obligaciones económicas derivadas de la contratación. Cuando el Participante sea menor, será normalmente su padre, madre o representante legal.
- Participante o Estudiante: persona que realiza el Programa.
- Programa: curso escolar, trimestre, semestre, año académico, curso de idiomas u otra estancia formativa descrita en las Condiciones Particulares.
- Proveedor u Organización de destino: colegio, distrito escolar, academia, organización educativa, residencia, familia anfitriona, coordinador local u otra entidad que presta directamente uno o varios servicios en el país de destino.
- Condiciones Particulares: documento, presupuesto, oferta o ficha del Programa que concreta destino, fechas, precio, servicios incluidos, forma de pago y condiciones específicas.

1.3. Ámbito de aplicación

Estas Condiciones Generales se aplicarán a los programas educativos comercializados o gestionados por Speak & Go cuando su finalidad principal sea formativa y siempre que las Condiciones Particulares no establezcan una regulación específica diferente.

Podrán comprender, entre otros, cursos escolares trimestrales, semestrales o anuales; cursos de idiomas para menores o adultos; preparación de exámenes; programas de inmersión; Gap Year formativo y otras estancias de naturaleza educativa.

1.4. Orden de prevalencia

En caso de contradicción, prevalecerán: (1) las Condiciones Particulares y anexos expresamente aceptados; (2) la solicitud de inscripción y oferta confirmada; (3) estas Condiciones Generales; y (4) las normas operativas del centro, academia, alojamiento u organización de destino que hayan sido comunicadas al Cliente y no contradigan derechos imperativos.

CAPÍTULO II · NATURALEZA DEL SERVICIO Y PAPEL DE SPEAK & GO

2.1. Finalidad educativa

El objeto principal del Programa es facilitar al Participante una experiencia educativa, lingüística, académica y cultural en el extranjero. La enseñanza será impartida por el centro educativo, academia u organización indicada en las Condiciones Particulares.

2.2. Intermediación, gestión y coordinación

Salvo que las Condiciones Particulares indiquen expresamente otra cosa, Speak & Go no es el centro educativo, la academia, la familia anfitriona ni la residencia. Su función consiste principalmente en asesorar al Cliente, tramitar la inscripción, transmitir documentación e información, coordinar la relación con los proveedores de destino, gestionar los pagos que correspondan, realizar el seguimiento del Participante y prestar asistencia dentro del alcance contratado.

La recepción por Speak & Go de cantidades destinadas al centro educativo u organización de destino no convierte por sí sola a Speak & Go en prestador material de la enseñanza, alojamiento u otros servicios ejecutados directamente por terceros.

2.3. Responsabilidad propia de Speak & Go

Speak & Go responderá del cumplimiento diligente de sus propias obligaciones de información, intermediación, tramitación, coordinación y seguimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente puedan corresponder a los prestadores directos de cada servicio.

2.4. No exclusión de normas imperativas

La denominación utilizada por las partes no alterará la naturaleza jurídica real del servicio. Cuando un Programa concreto reúna los requisitos legales para ser considerado viaje combinado, servicio de viaje vinculado u otra categoría sometida a regulación especial, dicha normativa resultará aplicable con carácter preferente.

CAPÍTULO III · INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN

3.1. Información precontractual

Antes de formalizar la contratación, Speak & Go facilitará al Cliente información suficiente sobre las características esenciales del Programa, en particular destino, duración, tipo de centro, modalidad de alojamiento, servicios incluidos, precio, calendario de pagos y requisitos de admisión conocidos.

3.2. Solicitud de inscripción

La inscripción se inicia mediante la solicitud correspondiente y la entrega de la documentación requerida. La solicitud no garantiza por sí sola la admisión ni una plaza determinada hasta que el centro u organización de destino la confirme.

3.3. Documentación y veracidad

El Cliente deberá facilitar información completa, veraz y actualizada y comunicar cualquier cambio relevante. Podrán solicitarse, según el Programa, pasaporte o DNI, expediente académico, boletines, fotografías, cartas de presentación, formularios médicos, autorizaciones, pruebas de idioma, información sobre alergias o dietas y cualquier documento exigido por el proveedor o las autoridades.

3.4. Admisión

La decisión definitiva de admisión corresponde al centro educativo, academia, distrito escolar u organización de destino conforme a sus propios criterios. Speak & Go tramitará y hará seguimiento de la solicitud, pero no puede garantizar una decisión favorable cuando esta dependa de un tercero.

3.5. Imposibilidad de admisión

Si el Participante no fuera admitido por causa no imputable al Cliente ni a Speak & Go, se procurará ofrecer una alternativa razonable. Si no fuera posible o el Cliente no la aceptara, se devolverán las cantidades recuperables y las que no hayan sido devengadas, descontando únicamente los gastos de gestión efectivamente realizados y los importes no recuperables previamente informados o justificables.

3.6. Perfección del contrato

El contrato quedará formalizado conforme a la aceptación de la oferta o Condiciones Particulares, la inscripción y el pago de la cantidad que se indique como reserva, sin perjuicio de que determinados servicios queden condicionados a la confirmación del proveedor de destino.

CAPÍTULO IV · PRECIO, RESERVA Y PAGOS

4.1. Precio

El precio será el indicado en las Condiciones Particulares o presupuesto aceptado. Se especificarán, en la medida aplicable, los servicios incluidos y aquellos conceptos que deban abonarse aparte.

4.2. Reserva y calendario de pagos

La cantidad de reserva, los eventuales gastos de gestión y el calendario de pagos se fijarán para cada Programa. El Cliente deberá respetar los plazos indicados, ya que Speak & Go puede necesitar efectuar pagos o asumir compromisos con proveedores internacionales para asegurar la plaza y los servicios.

4.3. Pagos a terceros

Parte del importe abonado puede destinarse al pago del centro educativo, academia, organización de destino, alojamiento, seguro u otros proveedores. Cuando Speak & Go actúe como intermediario de pago, trasladará los importes correspondientes en los términos pactados con dichos proveedores.

4.4. Presupuestos en moneda extranjera

Cuando el proveedor facture en una moneda distinta del euro, la oferta indicará, cuando proceda, el criterio utilizado para fijar el precio. Antes de la confirmación definitiva, los presupuestos podrán estar sujetos a variación por tipo de cambio o modificación del proveedor. Una vez confirmado el precio en euros, cualquier modificación posterior deberá estar amparada por las Condiciones Particulares o por una causa legalmente admisible y será comunicada al Cliente.

4.5. Impago

El incumplimiento de los plazos de pago podrá suspender la tramitación o provocar la pérdida de una reserva si el proveedor así lo establece. Speak & Go informará al Cliente de las consecuencias previsibles y podrá reclamar los gastos efectivamente generados.

CAPÍTULO V · TRANSPORTE INTERNACIONAL, DOCUMENTACIÓN Y VISADOS

5.1. Transporte internacional no incluido

Salvo que las Condiciones Particulares indiquen expresamente lo contrario, los Programas regulados por estas Condiciones no incluyen el transporte internacional entre España y el país de destino. El Cliente podrá contratar libremente vuelos, trenes, barcos u otros medios con la compañía o agencia que elija.

Speak & Go no será parte del contrato de transporte contratado directamente por el Cliente. Las incidencias de ese transporte —retrasos, cancelaciones, pérdida de conexiones, equipaje, overbooking o cambios de horario— corresponderán al transportista o agencia emisora, sin perjuicio de que Speak & Go pueda prestar apoyo razonable para coordinar la llegada o salida.

5.2. Viaje de menores

El Cliente será responsable de comprobar y obtener las autorizaciones de viaje para menores exigidas por España, el país de destino, los países de tránsito y las compañías de transporte. Speak & Go facilitará orientación general cuando disponga de información, pero la obligación documental corresponde al Cliente.

5.3. Pasaporte, visado y permisos de estudio

El Cliente deberá disponer de documentación personal en vigor y tramitar visados, permisos de estudio, autorizaciones electrónicas de viaje o requisitos migratorios exigibles. Cuando el Programa incluya un servicio de apoyo en estos trámites, Speak & Go facilitará la documentación que le corresponda, pero la concesión depende exclusivamente de las autoridades competentes.

5.4. Denegación de visado o entrada

La denegación de un visado, permiso o entrada al país no será imputable a Speak & Go salvo que derive directamente de un error atribuible a su gestión. Las consecuencias económicas se regirán por las condiciones de los proveedores, los importes recuperables y, en su caso, el seguro de cancelación contratado.

CAPÍTULO VI · SERVICIOS INCLUIDOS Y PROVEEDORES EN DESTINO

6.1. Servicios incluidos

Únicamente se considerarán incluidos los servicios expresamente descritos en la oferta o Condiciones Particulares. Según el Programa, podrán comprender enseñanza, matrícula, alojamiento, comidas, seguimiento, coordinador local, seguro, material, actividades o traslados locales.

6.2. Servicios prestados por terceros

La enseñanza, el alojamiento y otros servicios pueden ser prestados directamente por entidades independientes de Speak & Go. Cada proveedor actuará conforme a su normativa interna y a la legislación del país de destino. Speak & Go transmitirá la información relevante y colaborará para resolver incidencias relacionadas con dichos servicios.

6.3. Información gráfica

Fotografías, vídeos, planos y descripciones de centros o alojamientos tienen carácter informativo salvo que se incorporen expresamente como condición esencial. Las instalaciones, distribución o características pueden variar por disponibilidad o cambios realizados por el proveedor.

6.4. Actividades, excursiones y transporte local

Las actividades, excursiones o traslados locales solo estarán incluidos cuando así se indique. Cuando sean organizados directamente por el centro u organización de destino, se regirán por sus normas y condiciones. Si la inclusión de estos u otros servicios modificara la calificación jurídica del Programa, se aplicará la normativa imperativa correspondiente.

CAPÍTULO VII · CENTROS EDUCATIVOS, ACADEMIAS Y ASPECTOS ACADÉMICOS

7.1. Asignación del centro

La asignación final del colegio, distrito, academia o institución corresponde al proveedor de destino o al propio centro, salvo que exista una confirmación expresa de un centro concreto.

7.2. Asignaturas, grupos, horarios y profesorado

Las asignaturas, grupos, horarios, profesorado, calendario, sistema de evaluación y actividades académicas son competencia del centro y pueden modificarse durante el Programa por razones académicas u organizativas.

7.3. Asistencia y rendimiento

La asistencia y puntualidad son obligatorias. Speak & Go no garantiza calificaciones, promoción de curso, superación de exámenes, nivel lingüístico concreto ni obtención de certificados, ya que el resultado depende también del esfuerzo, asistencia, adaptación y rendimiento del Participante.

7.4. Convalidación y homologación

Cuando el Programa tenga finalidad de convalidación u homologación en España, Speak & Go podrá orientar sobre el procedimiento y la elección de asignaturas, pero la resolución final corresponde a las autoridades educativas competentes. El Participante y sus representantes deberán informar de cualquier cambio académico que pueda afectar al expediente.

7.5. Normas del centro

El Participante deberá cumplir las normas académicas y disciplinarias del centro. Las sanciones adoptadas por este dentro de sus competencias no podrán ser anuladas por Speak & Go, que sí colaborará en la comunicación y seguimiento de la incidencia.

CAPÍTULO VIII · ALOJAMIENTO EN FAMILIA ANFITRIONA

8.1. Finalidad y selección

Cuando el Programa incluya familia anfitriona, el alojamiento tendrá una finalidad vinculada a la estancia educativa y de inmersión. La familia será seleccionada por el centro, organización de destino o entidad encargada del alojamiento conforme a sus procedimientos.

8.2. Composición de la familia

Las familias pueden tener composiciones muy diversas: con o sin hijos, monoparentales, parejas, personas solas, jubiladas u hogares que alojen a otros estudiantes. Salvo garantía expresa, ninguna composición concreta constituirá condición esencial del Programa.

8.3. Preferencias

Speak & Go trasladará las preferencias razonables del Cliente —por ejemplo, alergias, mascotas, hijos en la familia o determinadas necesidades de ubicación—, pero su cumplimiento dependerá de la disponibilidad y solo será exigible cuando se haya garantizado expresamente por escrito.

8.4. Comidas y dietas

El régimen de comidas será el indicado en las Condiciones Particulares. Las costumbres alimentarias podrán diferir de las españolas. Las alergias, intolerancias y dietas médicas deberán comunicarse antes de contratar y pueden requerir aceptación previa, suplemento o documentación médica.

8.5. Convivencia

El Participante deberá respetar horarios, normas familiares, descanso, uso de instalaciones, limpieza básica de su habitación y comunicación de ausencias. La convivencia exige adaptación mutua y respeto a las costumbres del hogar de destino.

8.6. Cambios de familia

Un cambio de familia podrá acordarse por motivos justificados de seguridad, salud, convivencia, disponibilidad o circunstancias de la familia. La mera preferencia personal no genera un derecho automático al cambio. Speak & Go colaborará con la organización de destino para buscar una solución razonable cuando exista una incidencia relevante.

8.7. Visitas y pernoctas

Las visitas y pernoctas fuera del domicilio estarán sujetas a las normas de la familia y del Programa. En menores se requerirán las autorizaciones que determine el proveedor de destino y, cuando corresponda, el consentimiento de los representantes legales.

CAPÍTULO IX · ALOJAMIENTO EN RESIDENCIA O INTERNADO

9.1. Asignación y habitación

La residencia, internado, habitación y compañeros serán asignados por el centro u organización responsable según disponibilidad, edad, organización interna y características del Programa. Las preferencias serán orientativas salvo garantía expresa.

9.2. Instalaciones y servicios

Los servicios de limpieza, lavandería, comedor, zonas comunes, instalaciones deportivas, horarios y otras prestaciones dependerán de la residencia y pueden estar sujetos a normas, restricciones, horarios o costes adicionales.

9.3. Normas internas y supervisión

El Participante deberá respetar las normas de entrada y salida, visitas, descanso, uso de instalaciones y convivencia. La existencia de personal responsable no implica vigilancia individual permanente. El nivel de supervisión dependerá de la edad y del tipo de Programa.

9.4. Depósitos, daños y llaves

Las fianzas o depósitos exigidos por la residencia se regirán por sus condiciones. El Cliente asumirá los daños imputables al Participante y los costes de reposición de llaves, tarjetas u otros dispositivos perdidos.

9.5. Cambios o expulsión

Los cambios de habitación o residencia estarán sujetos a disponibilidad y causa. La expulsión por incumplimiento grave de normas puede dar lugar a alojamiento alternativo, regreso anticipado u otros gastos a cargo del Cliente cuando sean consecuencia de la conducta del Participante.

CAPÍTULO X · MENORES DE EDAD, SUPERVISIÓN, BIENESTAR Y SEGURIDAD

10.1. Aplicación

Este capítulo se aplicará a los Participantes menores de edad. Las Condiciones Particulares y las normas del país o proveedor podrán establecer controles adicionales.

10.2. Supervisión

La supervisión en un programa educativo internacional no equivale a vigilancia permanente. Los menores disfrutarán de un nivel de autonomía adecuado a su edad, al país, al tipo de alojamiento y a las normas del centro u organización.

10.3. Salidas y horarios

El menor deberá respetar los horarios y procedimientos de autorización establecidos por la familia, residencia, centro y coordinador local. Las normas de destino podrán ser más restrictivas que las habituales en España y prevalecerán durante el Programa.

10.4. Bienestar y comunicación

El Participante deberá comunicar cuanto antes cualquier problema de seguridad, convivencia, acoso, adaptación, salud o bienestar. Speak & Go mantendrá, dentro de su función de seguimiento, comunicación con la familia del Participante y con las entidades responsables en destino cuando tenga conocimiento de una incidencia relevante.

10.5. Medidas de protección

Cuando exista un riesgo razonable para el Participante o para terceros, podrán adoptarse medidas de protección como evaluación profesional, cambio temporal de alojamiento, restricciones de actividad o regreso anticipado, de acuerdo con las circunstancias y las competencias del proveedor de destino.

CAPÍTULO XI · SALUD, MEDICACIÓN Y NECESIDADES ESPECIALES

11.1. Deber de información

El Cliente deberá comunicar antes de contratar cualquier circunstancia médica, psicológica, emocional, educativa o personal que pueda requerir apoyo, adaptación, tratamiento, dieta o supervisión especial. La información deberá mantenerse actualizada hasta la finalización del Programa.

11.2. Valoración de idoneidad

La existencia de una necesidad específica no impide automáticamente la participación. No obstante, Speak & Go y el proveedor de destino podrán solicitar informes y valorar si el Programa dispone de recursos adecuados. Si no fuera posible garantizar unas condiciones razonables de seguridad o apoyo, podrá proponerse una alternativa o no confirmarse la inscripción.

11.3. Medicación

La medicación deberá viajar correctamente identificada, en su envase original y acompañada de receta o informe cuando sea necesario. El Cliente deberá comprobar las restricciones de transporte y entrada en el país. Ninguna familia, residencia, centro o coordinador estará obligado a administrar medicación salvo aceptación expresa y siempre que la legislación lo permita.

11.4. Asistencia médica y urgencias

En caso de enfermedad o accidente se actuará conforme a los protocolos del país, el proveedor y el seguro. Cuando se trate de un menor y no sea posible contactar inmediatamente con sus representantes, estos autorizan a solicitar la asistencia urgente necesaria para proteger su salud, dentro de los límites legalmente permitidos.

11.5. Gastos sanitarios

Los gastos se cubrirán conforme a la póliza aplicable. Franquicias, exclusiones, tratamientos no cubiertos, medicamentos, asistencia dental u otros gastos no cubiertos serán asumidos por el Cliente, salvo responsabilidad legal de un tercero.

11.6. Salud mental y seguimiento terapéutico

Speak & Go no presta servicios médicos, psicológicos, psiquiátricos ni terapéuticos. Si el Participante necesita seguimiento profesional, deberá comunicarse previamente y organizarse de forma compatible con el Programa. Speak & Go podrá colaborar en la localización de recursos sin asumir la responsabilidad clínica de los profesionales externos.

CAPÍTULO XII · NORMAS DE CONDUCTA Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

12.1. Conducta general

El Participante deberá respetar estas Condiciones, las Condiciones Particulares, la legislación del país, las normas del centro, alojamiento y organización de destino, así como las instrucciones razonables de las personas responsables.

12.2. Conductas prohibidas

- Violencia física o verbal, amenazas, intimidación, acoso, ciberacoso, discriminación o conductas contrarias a la dignidad de otras personas.
- Posesión, consumo, adquisición o distribución de drogas o sustancias ilegales.

- En menores, consumo o posesión de alcohol, tabaco, vapeadores, nicotina u otros productos restringidos por edad.
- Posesión o uso de armas u objetos destinados a causar daño.
- Hurto, robo, apropiación indebida, daños intencionados o uso no autorizado de bienes ajenos.
- Conductas sexuales no consentidas, coercitivas, abusivas o contrarias a la legislación aplicable.
- Publicaciones, grabaciones o difusión de información privada que vulneren la intimidad, seguridad o reputación de otras personas.

12.3. Dispositivos y redes sociales

El uso de teléfonos, ordenadores y redes sociales estará sujeto a las normas del centro y alojamiento. Speak & Go no responde de pérdida, robo o rotura de dispositivos salvo que exista responsabilidad directa legalmente exigible.

12.4. Actividades de riesgo y vehículos

El Participante no podrá conducir vehículos ni realizar actividades de riesgo fuera de las condiciones y autorizaciones permitidas por la ley y el Programa. Las actividades voluntarias ajenas al Programa serán responsabilidad de quienes las organicen o realicen, sin perjuicio de las normas de supervisión aplicables a menores.

12.5. Medidas disciplinarias

Según la gravedad y reiteración, podrán adoptarse advertencias, compromisos de conducta, restricciones, cambio de alojamiento, cambio de centro cuando sea viable, suspensión o finalización anticipada. Cuando exista urgencia o riesgo podrán adoptarse medidas inmediatas.

12.6. Finalización anticipada por conducta

La expulsión del centro o alojamiento, una infracción muy grave, el incumplimiento reiterado de normas o una conducta que haga inviable la continuidad podrá determinar la finalización del Programa. Los gastos directamente derivados de una conducta imputable al Participante podrán ser repercutidos al Cliente, con la correspondiente justificación cuando proceda.

CAPÍTULO XIII · SEGUROS

13.1. Seguro médico y de asistencia

El Programa podrá incluir un seguro o exigir que el Participante disponga de una cobertura mínima. Las Condiciones Particulares indicarán si el seguro está incluido, es obligatorio a través del proveedor o debe ser contratado por el Cliente.

13.2. Seguro de cancelación

Speak & Go podrá ofrecer o recomendar un seguro de cancelación. Su contratación, cuando sea voluntaria, deberá realizarse dentro de los plazos de la aseguradora. La aceptación de un siniestro corresponde exclusivamente a la compañía aseguradora conforme a su póliza.

13.3. Intermediación de seguros

Cuando Speak & Go facilite la contratación de un seguro, su actuación se limitará al ámbito que legal y contractualmente corresponda. Las coberturas, límites, franquicias y exclusiones son las establecidas por la aseguradora.

CAPÍTULO XIV · MODIFICACIONES SOLICITADAS POR EL CLIENTE

14.1. Solicitud de cambios

Los cambios de fechas, destino, centro, alojamiento, duración, modalidad, asignaturas u otros elementos deberán solicitarse por escrito y estarán sujetos a disponibilidad, aceptación del proveedor, requisitos migratorios y costes asociados.

14.2. Costes

El Cliente asumirá las diferencias de precio, tasas, gastos administrativos y costes no recuperables generados por cambios que solicite voluntariamente. Speak & Go informará, cuando sea posible antes de confirmar el cambio, de los costes previsibles.

14.3. Cambios no posibles

Si el cambio solicitado no pudiera realizarse, el Programa continuará en las condiciones confirmadas. Si el Cliente decide cancelarlo por ese motivo, se aplicarán las reglas de cancelación correspondientes.

CAPÍTULO XV · CAMBIOS DEL PROGRAMA Y CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

15.1. Cambios del proveedor

El centro, academia u organización de destino puede introducir cambios razonables por disponibilidad, organización académica, seguridad, normativa o necesidades operativas, tales como cambio de familia, habitación, profesor, horario, asignatura o actividad. Speak & Go comunicará los cambios relevantes de los que tenga conocimiento.

15.2. Cambios sustanciales

Si antes del inicio se produce un cambio sustancial de un elemento expresamente garantizado, Speak & Go y el proveedor procurarán ofrecer una alternativa razonablemente equivalente. El tratamiento económico dependerá de la causa, de las condiciones del proveedor y de la normativa aplicable.

15.3. Circunstancias inevitables o extraordinarias

Conflictos, decisiones de autoridades, emergencias sanitarias, fenómenos meteorológicos graves, desastres naturales, huelgas, restricciones migratorias, cierres de centros u otros acontecimientos fuera del control razonable de las partes pueden afectar al Programa. Se adoptarán medidas proporcionadas para proteger al Participante y, cuando sea posible, mantener o adaptar la estancia.

15.4. Imposibilidad de continuidad

Cuando el Programa no pueda continuar por causas no imputables a Speak & Go, se procurará una alternativa. Si no existiera una solución razonable, las consecuencias económicas se determinarán atendiendo a los servicios efectivamente prestados, cantidades recuperables de terceros, gastos no recuperables y normativa imperativa aplicable.

CAPÍTULO XVI · CANCELACIÓN, DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIONES

16.1. Cancelación voluntaria

El Cliente podrá solicitar la cancelación por escrito en cualquier momento. La fecha de recepción de la comunicación será la relevante para calcular los gastos y cantidades recuperables.

16.2. Consecuencias económicas

En caso de cancelación podrán deducirse los servicios de gestión ya prestados, las cantidades efectivamente abonadas a terceros y los compromisos no recuperables asumidos para el Programa, siempre de forma transparente y conforme a las Condiciones Particulares y a la normativa aplicable.

Speak & Go solicitará a los proveedores la devolución de los importes que resulten recuperables y trasladará al Cliente las cantidades que correspondan una vez determinada la liquidación, sin perjuicio de los plazos legales que resulten aplicables.

16.3. Cancelación una vez iniciado

El abandono voluntario una vez iniciado el Programa no genera por sí mismo derecho al reembolso de servicios no disfrutados. Se trasladarán al Cliente las devoluciones que efectivamente correspondan conforme a las condiciones del proveedor y a la legislación aplicable.

16.4. Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento se aplicará cuando resulte legalmente exigible. Determinados servicios relacionados con alojamiento, transporte, ocio o actividades con fecha o periodo de ejecución concretos, así como otros supuestos previstos legalmente, pueden quedar excluidos. Las Condiciones Particulares indicarán la información específica que proceda.

16.5. Seguro de cancelación

Cuando exista seguro de cancelación, será el Cliente quien deberá tramitar el siniestro conforme a la póliza. El seguro no modifica por sí mismo las obligaciones de las partes bajo este contrato.

CAPÍTULO XVII · RESPONSABILIDAD Y ALCANCE DE LA INTERMEDIACIÓN

17.1. Diligencia de Speak & Go

Speak & Go prestará sus servicios con la diligencia razonablemente exigible a una empresa especializada en programas educativos internacionales y responderá de los daños directamente imputables al incumplimiento de sus propias obligaciones, dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

17.2. Actuaciones de proveedores independientes

Las decisiones académicas, asignación de profesores, selección de familias, organización interna, servicios sanitarios, decisiones migratorias y demás actuaciones propias de proveedores o autoridades independientes no dependen de Speak & Go. No obstante, Speak & Go colaborará en la comunicación y gestión de incidencias y responderá cuando legalmente deba hacerlo por hechos imputables a su propia actuación.

17.3. Objetos personales

El Participante será responsable de sus objetos personales, dinero y dispositivos. Se recomienda no portar bienes de valor innecesarios y utilizar los medios de custodia disponibles. La responsabilidad por pérdida o robo se determinará conforme a las circunstancias y la normativa aplicable.

17.4. Deber de mitigación y comunicación

El Cliente y el Participante deberán comunicar las incidencias con rapidez razonable para permitir su investigación y corrección. La falta de comunicación no extingue derechos legales, pero puede dificultar la adopción de soluciones o la acreditación de los hechos.

CAPÍTULO XVIII · PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

18.1. Responsable

Speak & Go Idiomas, S.L. tratará los datos personales necesarios para gestionar la relación contractual y el Programa. La información completa estará disponible en la Política de Privacidad vigente de Speak & Go.

18.2. Finalidades y bases jurídicas

Los datos se tratarán para gestionar la inscripción, admisión, pagos, alojamiento, seguimiento, incidencias, seguros, documentación y comunicaciones, sobre la base de la ejecución del contrato, obligaciones legales y, cuando resulte necesario, consentimiento u otras bases previstas en el Reglamento General de Protección de Datos.

18.3. Datos de salud y necesidades especiales

Los datos de salud o necesidades especiales se limitarán a los estrictamente necesarios para valorar la idoneidad, seguridad y apoyos del Programa. Podrán comunicarse a proveedores de destino cuando resulte imprescindible y exista base jurídica adecuada.

18.4. Destinatarios y transferencias internacionales

Podrán comunicarse datos a centros educativos, academias, organizaciones de destino, alojamientos, aseguradoras, proveedores necesarios y autoridades. Dado que los Programas se desarrollan fuera de España, pueden producirse transferencias internacionales de datos, que se realizarán conforme a los mecanismos y excepciones previstos en la normativa aplicable.

18.5. Derechos

Los interesados podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos mediante los canales indicados en la Política de Privacidad, incluido el correo info@speakandgoidiomas.com, sin perjuicio del derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos.

CAPÍTULO XIX · DERECHOS DE IMAGEN

19.1. Uso por Speak & Go

El uso de fotografías o vídeos del Participante con fines promocionales o corporativos por Speak & Go requerirá la autorización correspondiente cuando sea legalmente necesaria. La negativa no impedirá, con carácter general, participar en el Programa.

19.2. Imágenes de centros y proveedores

Los centros educativos, familias, residencias u organizaciones de destino pueden tener sus propias políticas de imagen y privacidad. Cuando dichas entidades actúen como responsables independientes, el tratamiento se regirá por sus condiciones y por la legislación aplicable.

19.3. Actividades académicas

Si una autorización de imagen fuera necesaria para una actividad concreta o requisito del centro, se informará al Cliente para que pueda decidir y, cuando corresponda, valorar las consecuencias de no otorgarla.

CAPÍTULO XX · COMUNICACIONES, INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

20.1. Canales de comunicación

Las comunicaciones podrán realizarse por correo electrónico, teléfono, WhatsApp, videoconferencia u otros medios facilitados por las partes. El Cliente deberá mantener sus datos de contacto actualizados.

20.2. Incidencias durante el Programa

Las incidencias deberán comunicarse tan pronto como sea posible a Speak & Go o, cuando sea más eficaz, al coordinador o proveedor local. Speak & Go analizará la información disponible y colaborará con las partes implicadas para procurar una solución razonable.

20.3. Reclamaciones

Las reclamaciones posteriores deberán formularse por escrito, describiendo los hechos y aportando la documentación disponible. Speak & Go responderá una vez recabada la información necesaria, dentro de los plazos que resulten legalmente exigibles.

20.4. Hojas de reclamaciones

Speak & Go dispone de hojas oficiales de reclamaciones a disposición de los consumidores conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO XXI · LEGISLACIÓN APLICABLE Y DISPOSICIONES FINALES

21.1. Legislación aplicable

Estas Condiciones se regirán por la legislación española, incluida la normativa de consumidores y usuarios cuando resulte aplicable, sin perjuicio de las normas imperativas del país de destino que regulen determinados servicios allí prestados.

21.2. Viajes combinados y servicios de viaje

A los efectos de delimitar el ámbito de estas Condiciones, se tendrán en cuenta el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y la normativa europea aplicable en materia de viajes combinados. Si un Programa concreto quedara incluido en dicha regulación, se aplicarán las obligaciones legales y condiciones específicas correspondientes.

21.3. Jurisdicción

Las partes procurarán resolver amistosamente cualquier discrepancia. Cuando el Cliente tenga la condición de consumidor, serán competentes los juzgados y tribunales determinados por las normas legales de competencia territorial, sin imponer una sumisión que limite sus derechos.

21.4. Nulidad parcial

La nulidad o inaplicabilidad de una cláusula no afectará al resto del documento. La cláusula afectada se interpretará o sustituirá en la medida necesaria para respetar la normativa imperativa y la finalidad contractual.

21.5. Integridad y modificaciones

Estas Condiciones, junto con la solicitud de inscripción, Condiciones Particulares, presupuesto y anexos aceptados, constituyen el marco contractual del Programa. Las modificaciones deberán constar por escrito o en un soporte duradero que permita acreditar su contenido.

21.6. Idioma

El texto en español prevalecerá a efectos interpretativos cuando se faciliten traducciones, salvo que una norma imperativa disponga otra cosa.

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

El Cliente declara haber recibido estas Condiciones Generales y las Condiciones Particulares del Programa, haber podido leerlas y formular las consultas que considere oportunas, y aceptar su incorporación al contrato. Asimismo, declara que la información facilitada para la inscripción es veraz y se compromete a comunicar cualquier cambio relevante.

Cuando el Participante sea mayor de edad y contrate directamente el Programa, las referencias a padres, tutores o representantes legales se entenderán realizadas al propio Participante cuando corresponda.

Lugar y fecha:	Lugar y fecha:
CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL	**SPEAK & GO IDIOMAS, S.L.**
Nombre y apellidos:	Nombre firma autorizada: María Concepción Olmos
DNI / NIE:	CIF: B86546272
Firma:	Firma y sello