

## **ACUERDO GENERAL DE CONTRATACIÓN**

**EL PRESENTE ACUERDO GENERAL DE CONTRATACIÓN RIGE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y PLAN IDIOMAS.**

**ESTE ACUERDO RIGE SOBRE SERVICIOS PAGADOS O GRATUITOS, BIEN SEA SOBRE CONTRATOS DE ENSEÑANZA DE IDIOMA INGLÉS O FRANCÉS, EN SUS DISTINTOS NIVELES DE APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN. EN SÍ, CUALQUIER SERVICIO DE IDIOMAS PROPORCIONADO POR PLAN IDIOMAS.**

**AL ACEPTAR LA (1) ORDEN DE SERVICIOS DE PLAN IDIOMAS, O (2) ACCEDIENDO DE CORTESÍA, EL CLIENTE ACEPTA LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO.**

### **1. ANTECEDENTES:**

- 1.1.** *PLAN IDIOMAS* brinda servicios de preparación académica en el idioma francés de forma online y el Estudiante desea acceder a este servicio ofertado.
- 1.2.** Las partes desean celebrar un contrato escrito que contenga los términos y condiciones acordados en base a los cuales **PLAN IDIOMAS** proveerá sus servicios al Cliente.

### **2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

#### **2.1. Responsabilidades y Compromisos de PLAN IDIOMAS**

##### **2.1.1. Inglés con fines migratorios:**

- **Seguimiento Semanal:** *Plan Idiomas se compromete a realizar un seguimiento semanal a través de encuestas para evaluar el grado de satisfacción del Estudiante con el curso y la metodología del docente. Estas encuestas se diseñarán y administrarán de manera adecuada y se utilizarán para mejorar la calidad y eficacia del curso.*

- **Trabajos Autónomos Personalizados:** *Plan Idiomas se compromete a enviar de manera constante trabajos autónomos personalizados al Estudiante, ya sea a través de las plataformas especificadas en la orientación o de manera directa, con el objetivo de mejorar las habilidades académicas del Estudiante. Estos trabajos se adaptarán al nivel y necesidades individuales del Estudiante, y se proporcionarán de manera oportuna y clara.*
- **Evaluaciones Semanales:** *Plan Idiomas se compromete a enviar evaluaciones semanales al Estudiante para medir su progreso en el curso. Estas evaluaciones permitirán al Proveedor y al Estudiante identificar las fortalezas y debilidades académicas del Estudiante, con el fin de diseñar estrategias de enseñanza personalizadas y abordar áreas de mejora específicas.*
- **Clases de Nivelación Individuales:** *En el caso de que el Estudiante falte a 4 o más clases en la misma semana, Plan Idiomas se compromete a ofrecer una hora de clase de nivelación individual al Estudiante. Estas clases permitirán al Estudiante ponerse al día con el contenido y las lecciones perdidas, asegurando así un progreso continuo en el curso. La programación y duración de las clases de nivelación se acordarán mutuamente entre el Proveedor y el Estudiante.*
- **Ventajas Adicionales:** *Plan Idiomas se compromete a otorgar al Estudiante todas las ventajas disponibles en cuanto a metodología, personalización, planificación académica, recursos educativos, acceso a materiales complementarios, tutorías y cualquier otro aspecto relevante para garantizar que el Estudiante aproveche al máximo el curso. Estas ventajas se proporcionarán de acuerdo con los estándares y políticas establecidos por Plan Idiomas.*
- **Descuentos por Repetición de Nivel:** *Plan Idiomas se reserva el derecho de considerar la posibilidad de otorgar algún tipo de descuento al Estudiante en caso de que sea necesario repetir un nivel del curso. La evaluación de cada caso se llevará a cabo por los coordinadores de Plan Idiomas, quienes considerarán la situación individual del Estudiante y*

*llegarán a un acuerdo con el asesor designado. Cualquier descuento acordado se aplicará según las políticas y procedimientos internos de Plan Idiomas.*

*De forma adicional, **Plan Idiomas** se compromete con los siguientes aspectos:*

- *Test gratuito de ubicación.*
- *Cumplir con las horas mensuales de inglés de conformidad con el programa contratado por El Estudiante.*
- *Proveer el Estudiante el acceso a las plataformas para las clases de inglés vía online (zoom, teams, Skype, etc.)*
- *Comunicar al Estudiante cualquier cambio que surja con respecto a profesores, plataforma u horarios, dentro de su programa contratado.*
- *Contar con profesores certificados en cursos de ESL, TEFL y de IELTS según el programa escogido.*
- *Incorporar máximo 12 estudiantes por clase.*
- *Proporcionar el certificado de culminación del programa contratado.*

#### **2.1.2. Francés con fines migratorios:**

- **Seguimiento Semanal:** *Plan Idiomas se compromete a realizar un seguimiento semanal a través de encuestas para evaluar el grado de satisfacción del Estudiante con el curso y la metodología del docente. Estas encuestas se diseñarán y administrarán de manera adecuada y se utilizarán para mejorar la calidad y eficacia del curso.*
- **Trabajos Autónomos Personalizados:** *Plan Idiomas se compromete a enviar de manera constante trabajos autónomos personalizados al Estudiante, ya sea a través de las plataformas especificadas en la orientación o de manera directa, con el objetivo de mejorar las habilidades académicas del Estudiante. Estos trabajos se adaptarán al nivel y necesidades individuales del Estudiante, y se proporcionarán de manera oportuna y clara.*

- **Evaluaciones Semanales:** *Plan Idiomas se compromete a enviar evaluaciones semanales al Estudiante para medir su progreso en el curso. Estas evaluaciones permitirán al Proveedor y al Estudiante identificar las fortalezas y debilidades académicas del Estudiante, con el fin de diseñar estrategias de enseñanza personalizadas y abordar áreas de mejora específicas.*
- **Clases de Nivelación Individuales:** *En el caso de que el Estudiante falte a 4 o más clases en la misma semana, Plan Idiomas se compromete a ofrecer una hora de clase de nivelación individual al Estudiante. Estas clases permitirán al Estudiante ponerse al día con el contenido y las lecciones perdidas, asegurando así un progreso continuo en el curso. La programación y duración de las clases de nivelación se acordarán mutuamente entre el Proveedor y el Estudiante.*
- **Ventajas Adicionales:** *Plan Idiomas se compromete a otorgar al Estudiante todas las ventajas disponibles en cuanto a metodología, personalización, planificación académica, recursos educativos, acceso a materiales complementarios, tutorías y cualquier otro aspecto relevante para garantizar que el Estudiante aproveche al máximo el curso. Estas ventajas se proporcionarán de acuerdo con los estándares y políticas establecidos por Plan Idiomas.*
- **Descuentos por Repetición de Nivel:** *Plan Idiomas se reserva el derecho de considerar la posibilidad de otorgar algún tipo de descuento al Estudiante en caso de que sea necesario repetir un nivel del curso. La evaluación de cada caso se llevará a cabo por los coordinadores de Plan Idiomas, quienes considerarán la situación individual del Estudiante y llegarán a un acuerdo con el asesor designado. Cualquier descuento acordado se aplicará según las políticas y procedimientos internos de Plan Idiomas.*

De forma adicional, **Plan Idiomas** se compromete con los siguientes aspectos:

- *Test gratuito de ubicación.*

- *Cumplir con las horas mensuales de francés de conformidad con el programa contratado por El Estudiante.*
- *Proveer el Estudiante el acceso a las plataformas para las clases de francés vía online (zoom, teams, Skype, etc.)*
- *Comunicar al Estudiante cualquier cambio que surja con respecto a profesores, plataforma u horarios, dentro de su programa contratado.*
- *Contar con profesores certificados en cursos de FLE y TEF según el programa escogido.*
- *Incorporar máximo 12 estudiantes por clase.*
- *Proporcionar el certificado de culminación del programa contratado.*

### **2.1.3. CELPIP Preparation:**

- **Seguimiento Semanal:** *Plan Idiomas se compromete a realizar un seguimiento semanal a través de encuestas para evaluar el grado de satisfacción del estudiante con el curso y la metodología del docente. Estas encuestas se diseñarán y administrarán de manera adecuada y se utilizarán para mejorar la calidad y eficacia del curso.*
- **Simulacros del Examen:** *Plan Idiomas se compromete a enviar simulacros del examen a presentar por el Estudiante en el transcurso del curso para medir su aprendizaje y progreso en el curso. Estos simulacros permitirán al Proveedor y al Estudiante identificar las fortalezas y debilidades académicas del Estudiante, con el fin de diseñar estrategias que le permitan mejorar.*
- **Clases de Nivelación Individuales:** *En el caso de que el Estudiante falte a 4 o más clases en la misma semana, Plan Idiomas se compromete a ofrecer una hora de clase de nivelación individual al Estudiante. Estas clases permitirán al Estudiante ponerse al día con el contenido y las lecciones perdidas, asegurando así un progreso continuo en el curso. La programación y duración de las clases de nivelación se acordarán mutuamente entre el Proveedor y el Estudiante.*

- **Ventajas Adicionales:** *Plan Idiomas se compromete a otorgar al Estudiante todas las ventajas disponibles en cuanto a metodología, personalización, planificación académica, recursos educativos, acceso a materiales complementarios, tutorías y cualquier otro aspecto relevante para garantizar que el Estudiante aproveche al máximo el curso. Estas ventajas se proporcionarán de acuerdo con los estándares y políticas establecidos por Plan Idiomas.*
- **Descuentos por Repetición de Programa:** *Plan Idiomas se reserva el derecho de considerar la posibilidad de otorgar algún tipo de descuento al Estudiante en caso de que sea necesario repetir un nivel del curso. La evaluación de cada caso se llevará a cabo por los coordinadores de Plan Idiomas, quienes considerarán la situación individual del Estudiante y llegarán a un acuerdo con el asesor designado. Cualquier descuento acordado se aplicará según las políticas y procedimientos internos de Plan Idiomas.*

De forma adicional, **Plan Idiomas** se compromete con los siguientes aspectos:

- *Test gratuito de ubicación. Debe contar con el nivel mínimo requerido para su proceso de Residencia Permanente, certificado por un resultado de IELTS o TOEFL anterior o test gratuito de ubicación de Plan Idiomas.*
- *Cumplir con las horas de clase contratadas por el Estudiante (60 horas).*
- *Proveer el Estudiante el acceso a las plataformas para las clases de inglés vía online (zoom, teams, Skype, etc.)*
- *Comunicar al Estudiante cualquier cambio que surja con respecto a profesores, plataforma u horarios, dentro de su programa contratado.*
- *Contar con profesores certificados en preparación para el CELPIP, según el programa escogido.*
- *Incorporar máximo 12 estudiantes por clase.*
- *Proporcionar el certificado de culminación del programa contratado.*

#### **2.1.4. IELTS Preparation:**

- **Clases de Nivelación Individuales:** *En el caso de que el Estudiante falte a 4 o más clases en la misma semana, Plan Idiomas se compromete a ofrecer una hora de clase de nivelación individual al Estudiante. Estas clases permitirán al Estudiante ponerse al día con el contenido y las lecciones perdidas, asegurando así un progreso continuo en el curso. La programación y duración de las clases de nivelación se acordarán mutuamente entre el Proveedor y el Estudiante.*
- **Ventajas Adicionales:** *Plan Idiomas se compromete a otorgar al Estudiante todas las ventajas disponibles en cuanto a metodología, personalización, planificación académica, recursos educativos, acceso a materiales complementarios, tutorías y cualquier otro aspecto relevante para garantizar que el Estudiante aproveche al máximo el curso. Estas ventajas se proporcionarán de acuerdo con los estándares y políticas establecidos por Plan Idiomas.*

*De forma adicional, **Plan Idiomas** se compromete con los siguientes aspectos:*

- *Test gratuito de ubicación. Nivel de inglés mínimo requerido: B2, certificado por un resultado de IELTS o TOEFL anterior o test gratuito de ubicación de Plan Idiomas.*
- *Cumplir con las horas de clase contratadas por el Estudiante.*
- *Proveer el Estudiante el acceso a las plataformas para las clases de inglés vía online (zoom, teams, Skype, etc.)*
- *Comunicar al Estudiante cualquier cambio que surja con respecto a profesores, plataforma u horarios, dentro de su programa contratado.*
- *Contar con profesores certificados en cursos de ESL, TEFL y de IELTS según el programa escogido.*
- *Incorporar máximo 10 estudiantes por clase.*
- *Proporcionar el certificado de culminación del programa contratado.*

### **2.1.5. Conversational Clubs:**

- *Test gratuito de ubicación. Nivel de inglés mínimo requerido: A1*
- *Cumplir con 3 horas semanales por un mes (12 horas en total) de Conversational Clubs de conformidad con el programa contratado por El Estudiante.*
- *Proveer el Estudiante el acceso a las plataformas para las clases de inglés vía online (zoom, teams, Skype, etc.)*
- *Comunicar al Estudiante cualquier cambio que surja con respecto a profesores, plataforma u horarios, dentro de su programa contratado.*
- *Contar con profesores certificados en cursos de ESL, TEFL y de IELTS según el programa escogido.*
- *Incorporar máximo 10 estudiantes por clase.*

### **2.2. Responsabilidades y Compromisos del Estudiante**

- *Realizar los pagos, **en tiempo a PLAN IDIOMAS** de acuerdo a lo estipulado en su contrato.*
- *Utilizar como medio de comunicación oficial el correo electrónico y emplear las plataformas de WhatsApp, Zoom, Slack, entre otras, para fines del programa académico.*
- *Solicitar el diferimiento del ingreso al programa académico con **48 horas** de anticipación al inicio de clases, en caso de que se encuentre imposibilitado de tomar el periodo inicialmente contratado. En caso de no notificar a Plan Idiomas en el tiempo estipulado, se cobrará un fee administrativo de \$50 USD.*
- *En caso de que el estudiante no pueda completar el 40% de un nivel del curso por razones de fuerza mayor, podrá acceder al siguiente curso sujeto a que tengamos cupos disponibles sin costo adicional. Esto será permitido solo una vez durante el curso.*



- *El estudiante entiende que para lograr los resultados de aprendizaje y por respeto a sus compañeros de clase y profesor, deberá asegurarse que durante la clase esté en un espacio en donde no haya ruidos ni distracciones.*
- *El curso no es transferible, si ya inició.*
- *El estudiante se compromete a asistir a clases de forma regular en los horarios previamente indicados. Plan Idiomas no se hace responsable del resultado final del estudiante si no asiste a clases.*
- *Al finalizar el nivel, el estudiante deberá presentar un examen final que deberá ser aprobado para pasar al siguiente nivel.\**
- *En caso de que el cliente no apruebe el examen final y necesite repetir el nivel, éste deberá pagar la totalidad del curso correspondiente al nivel no aprobado.\**
- *El cliente deberá comprar por su cuenta el libro de texto y otros materiales que sean necesarios para el desarrollo del curso, mediante el enlace proporcionado por la institución.\**
- *El Estudiante comprende que sus requerimientos serán atendidos dentro del horario de atención de **PLAN IDIOMAS**; esto es, de Lunes a Viernes en horario de oficina.*
- *El Estudiante conoce que todas las comunicaciones con **PLAN IDIOMAS** serán por vía telemática, por lo que se responsabiliza y se compromete a:*
  - *Proporcionar su correo electrónico, número de teléfono y número de celular al que acepta ser notificado e informado sobre las novedades del programa de enseñanza.*
  - *Revisar la bandeja de entrada, spam y correos no deseados con regularidad;*
  - *Comunicar a **PLAN IDIOMAS** el cambio de correo electrónico, número de teléfono y número de celular.*

***\*Las cláusulas señaladas sólo aplican para estudiantes de Inglés y Francés con fines migratorios.***

### 3. **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGO (TUITION)**

*El valor a pagar dependerá del programa escogido por el cliente y su tiempo de duración establecidos en la Orden de Servicios firmada por el Cliente.*

*El Cliente pagará todas las tarifas especificadas en las Órdenes de Servicios. Salvo que se especifique lo contrario en el presente documento o en una Orden de Servicio.*

### 4. **VIGENCIA**

*Los servicios contratados con **PLAN IDIOMAS** tendrán vigencia por dos años contados desde su celebración, tiempo dentro del cual, el Estudiante podrá **acceder a los servicios prestados por PLAN IDIOMAS** para empezar el programa contratado. Fenecido el plazo antes señalado, en caso de que el Estudiante desee retomar su programa, deberá cancelar la diferencia que corresponda entre el precio del programa contratado y el precio del programa a la fecha.*

### 5. **POLÍTICA DE REEMBOLSOS**

*El Estudiante acepta que, desde la firma de la Orden de Servicios, **PLAN IDIOMAS** bajo ningún motivo reembolsará los valores pagados por el Estudiante. Así también, comprende que sus resultados en el examen IELTS, CELPIP, TEF (o cualquier otro que desee tomar), no dependen de **PLAN IDIOMAS**.*

### 6. **FUERZA MAYOR**

*Si **PLAN IDIOMAS** incumple cualquier término de este contrato como resultado de condiciones que están más allá de su control tales como, pero no limitadas a, restricciones gubernamentales o legislación subsiguiente, guerras, huelgas, desastres naturales, enfermedades epidémicas, no se considerará que rompe este contrato por considerarse de fuerza mayor.*

## 7. TERMINACIÓN

*7.1. Este contrato se considerará terminado si se cumplen las tareas identificadas en la sección 2 de este contrato.*

*7.2. Este contrato podrá darse por terminado por escrito, por el Estudiante en cualquier momento, sin que esta sea razón suficiente para que el Estudiante puede solicitar un reembolso por lo pagado.*

*7.3. **PLAN IDIOMAS** podrá terminar por escrito el contrato cuando el Estudiante realice uso malicioso de redes sociales para difamar a **PLAN IDIOMAS** y/o colaboradores, así como cuando realice acciones hostiles o de abuso en el trato con el personal de la firma, estudiantes, o los profesores de francés asignados a su programa.*

## 8. COMPETENCIA

*Este contrato será gobernado por las leyes vigentes en la Provincia de Ontario y las leyes federales de Canadá aplicables al mismo.*

## 9. MISCELÁNEOS

*Este contrato constituye todo lo convenido entre las partes con respecto al objeto de este documento y reemplaza todos los contratos, entendimientos, garantías, representaciones, negociaciones y discusiones anteriores, ya sean orales o escritas, de las partes.*

*Este contrato solo podrá ser alterado o reformado cuando tales cambios se hagan por escrito y sean ejecutados por las partes del mismo.*

*El Estudiante se compromete a no hacer uso malicioso de las redes sociales con el objeto de dañar el buen nombre de **PLAN IDIOMAS**, ni de ningún miembro del equipo y/o sus familiares. En caso de incumplimiento de lo anterior, **PLAN IDIOMAS** se reserva el derecho a iniciar acciones legales contra el Estudiante por indemnización de daños y perjuicios.*

**10. DECLARACIÓN:**

*El Estudiante declara que ha tenido el tiempo suficiente para revisar este contrato, que por su cuenta se ha asesorado legalmente en forma independiente. Si no ha buscado asesorarse, declara que comprende todas y cada una de las cláusulas, obligaciones y derechos que se desprenden de este contrato; mismo que le ha sido presentado y redactado en idioma castellano, por lo que la falta de asesoría legal no podrá utilizarse en ningún caso como argumento que justifique incumplimiento alguno de su parte de las obligaciones creadas por este contrato.*

*Adicionalmente el Estudiante reconoce que le ha sido entregado un ejemplar del Acuerdo y que comprende y acepta los términos y obligaciones que le corresponden.*